

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาลำปาง จำนวน 75 ฉบับ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยถนนบุญวาทย์ ลำปาง จำนวน 75 ฉบับ รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 150 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อนำข้อมูลมารวบรวมแล้ว จึงได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ (โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่แบบร้อยละ (Percentage) และผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามสถานภาพ ความพึงพอใจ เหตุผลของผู้ใช้บัตรเครดิต วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่แบบร้อยละ (Percentage) และจัดการลำดับความสำคัญของคำตอบ

4.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง จำแนกตามสถานภาพเพศ ในเรื่องปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต เหตุผลที่ถูกค้าขอใช้บริการบัตรเครดิตจากธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้บัตรเครดิตได้แสดงความคิดเห็นว่า ปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## 4.1 สถานภาพและความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	63	42.00
หญิง	87	58.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บัตรเครดิต พบว่าจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตทั้งหมด 150 ราย เป็นเพศชายจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.00 เพศหญิง จำนวน 87 ราย เป็นกลุ่มที่มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 – 30 ปี	22	14.70
31 – 40 ปี	78	52.00
41 – 50 ปี	35	23.30
50 ปีขึ้นไป	15	10.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้บัตรเครดิตมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่มี ผู้ใช้บัตรเครดิตในกลุ่มอายุนี้ คิดเป็นร้อยละ 0.0 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.70 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 78 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.30 และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 จะเห็นว่าปริมาณผู้ใช้บัตรเครดิตมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ มีการศึกษาสูง อยู่ในวัยทำงาน อยู่ในสถานภาพทางสังคมในระดับปานกลางค่อนข้างดี ทำให้ตระหนักและเข้าใจถึง

ประโยชน์ในการใช้บัตรเครดิต ฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาจึงควรให้ความสำคัญผู้ใช้บัตรเครดิตในกลุ่มนี้ เพื่อเป็นฐานการตลาดในการสร้างลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารต่อไป

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	47	31.30
สมรส	94	62.70
หม้าย	2	1.30
หย่า	7	4.70
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 สถานภาพของผู้ใช้บัตรเครดิต สถานภาพโสด จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.30 สถานภาพสมรส เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.70 สถานภาพหม้าย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.30 และสถานภาพหย่า จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.70 จะเห็นว่าบุคคลในกลุ่มสถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด เนื่องจากมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบ มีการใช้จ่ายต่อเดือนในอัตราสูง มีความจำเป็นต้องใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ และต้องการแหล่งเงินสดสำรองไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน ซึ่งบุคคลในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่สร้างรายได้ทางด้านบัตรเครดิตให้แก่ธนาคารในแต่ละเดือนเป็นจำนวนมาก ดังนั้นฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาจึงควรให้ความสำคัญกับบุคคลในกลุ่มนี้ และรักษาฐานลูกค้าบัตรเครดิตของบุคคลในกลุ่มนี้ไว้

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4	2.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย	8	5.30
อนุปริญญา	7	4.70
ปริญญาตรี	86	57.30
ปริญญาโท	43	28.70
ปริญญาเอก	2	1.30
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บัตรเครดิตต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30 ระดับอนุปริญญา จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.70 ระดับปริญญาตรี จำนวน 86 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.30 ระดับปริญญาโท จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.70 ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.30 จะเห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บัตรเครดิตอยู่ในกลุ่มปริญญาตรีและปริญญาโทสูงมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มบุคคลที่ได้รับการศึกษามีความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการใช้บัตรเครดิต โดยทั่วไปบุคคลที่มีการศึกษาคำแต่มีฐานะที่ที่มีความต้องการใช้บัตรเครดิตยังมีค่อนข้างมาก และสามารถเป็นฐานลูกค้าให้แก่ธนาคารได้ ดังนั้นฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จะต้องสร้างความเข้าใจถึงประโยชน์ในการใช้บัตรเครดิตให้แก่บุคคลกลุ่มนี้เพื่อขยายฐานลูกค้าให้แก่ธนาคารต่อไปในอนาคต

#### ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับราชการ	55	36.70
รัฐวิสาหกิจ	20	13.30
บริษัทเอกชน	50	33.30
ธุรกิจส่วนตัว	25	16.70
แม่บ้าน	0	0.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.5 ลักษณะการประกอบอาชีพของผู้ใช้บัตรเครดิต แบ่งเป็นรับราชการ จำนวน 55 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.70 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.30 บริษัทเอกชน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.30 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.70 จะเห็นว่าอาชีพของผู้ใช้บัตรเครดิตมีส่วนต่อการตัดสินใจในการสมัครเป็นสมาชิก เนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้มีการที่จะต้องใช้จ่ายซึ่งบางครั้งอาจมีปัญหาในเรื่องการเงิน จำเป็นที่จะต้องมีการหาแหล่งเงินทุนสำรองไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน นอกจากนั้นยังแสดงให้เห็นว่าเป็นบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเป็นที่ยอมรับของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	6	4.00
8,000-15,000 บาท	49	32.70
15,001-25,000 บาท	50	33.30
25,001-35,000 บาท	29	19.30
35,000 บาทขึ้นไป	16	10.70
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 รายได้ของผู้ใช้บัตรเครดิต ต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00 ระหว่าง 8,000 - 15,000 บาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.70 ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 50 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.30 ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.30 และมีรายได้ 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.70 รายได้ของผู้ใช้บัตรเครดิตจะอยู่ในช่วงระหว่าง 8,000 - 15,000 บาท มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคคลกลุ่มนี้มีการหมุนเวียนเงินในการใช้จ่ายมาก มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบ จึงจำเป็นที่จะต้องหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารหรือสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตเป็นทางเลือกหนึ่งที่บุคคลในกลุ่มนี้ตัดสินใจ ในส่วนของรายได้ของบุคคลกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่กำลังสร้างฐานะ มีภาระที่จะต้องผ่อนบ้าน รถยนต์ ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก บัตรเครดิตจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะทำให้บุคคลกลุ่มนี้มีกำลังซื้อ

ตารางที่ 4.7 จำนวนบัตรเครดิตที่ถูกกำถือนี้อาจ

จำนวนบัตรเครดิตที่ถูกกำถือนี้อาจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 บัตร	45	30.00
2 บัตร	46	30.70
3 บัตร	34	22.70
4 บัตร	17	11.30
5 บัตร	8	5.30
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าบัตรเครดิตที่ถูกค้าถือครองจำนวน 1 บัตร มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 จำนวน 2 บัตร มีผู้ถือครองจำนวน 46 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.70 จำนวน 3 บัตร มีผู้ถือครองจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.70 จะเห็นว่าผู้ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 1-3 บัตรมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83.40 มากกว่า 3 บัตรขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 16.6 เหตุผลที่ถูกค้าถือครองบัตรเครดิตจำนวนไม่มากเนื่องจากจะเป็นภาระในการชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตมากจนเกินไป การที่ถูกค้าถือครองบัตรเครดิตจำนวนไม่เกิน 3 บัตรจึงเพียงพอต่อการใช้จ่ายแล้ว ทัศนคติเกี่ยวกับการเป็นหนี้จะก่อให้เกิดปัญหาทางการเงินตามมาอีกด้วย

#### ตารางที่ 4.8 จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

จำนวนครั้งในการใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน	91	60.70
5-10 ครั้ง	40	26.70
11-15 ครั้ง	13	8.70
16-20 ครั้ง	4	2.70
มากกว่า 20 ครั้ง	2	1.30
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.8 จำนวนครั้งในการใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือนในการชำระค่าสินค้าและบริการ ไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 91 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.70 ระหว่าง 5-10 ครั้ง จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.70 ระหว่าง 11-15 ครั้ง จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.70 ซึ่งจะเห็นว่าลูกค้ามีจำนวนการใช้จ่ายต่อเดือนไม่สูงมากนัก เนื่องจากลูกค้าคำนึงถึงภาระที่จะต้องชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และบางครั้งลูกค้าไม่ทราบว่าร้านค้าที่ไปซื้อสินค้าและบริการนั้นรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต ดังนั้นฝ่ายบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ประโยชน์จากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต มีการกระตุ้นยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมร้านค้าให้แก่ธนาคาร และประชาสัมพันธ์ร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตให้มากขึ้น

ตารางที่ 4.9 มูลค่าในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

มูลค่าในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	85	56.70
5,001-10,000 บาท	45	30.00
10,001-15,000 บาท	12	8.00
15,001-20,000 บาท	2	1.30
20,001 บาทขึ้นไป	6	4.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.9 มูลค่าในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนในการซื้อสินค้าและบริการ ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 85 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.70 ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 ซึ่งจะเห็นว่ามูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนของลูกค้ายังมีจำนวนไม่มากนัก เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาทเป็นอัตราสูงที่สุด ซึ่งลูกค้าคำนึงถึงภาระที่จะต้องชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อรอบระยะเวลาการชำระเงินตามใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายมาถึง จึงมีความระมัดระวังในการใช้จ่าย และมีการใช้จ่ายที่ไม่เกินกว่ารายได้ในแต่ละเดือนของตนเอง ฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น และลดความกังวลในการชำระเงินเช่น การแจกของกำนัลให้แก่ลูกค้าที่มียอดการใช้จ่ายในอัตราที่สูง การที่ธนาคารยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีให้แก่ลูกค้า รายได้ส่วนใหญ่จึงมาจากค่าธรรมเนียมร้านค้าและดอกเบี้ยจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต หากลูกค้ามียอดการใช้จ่ายในอัตราที่สูง จะเป็นการเพิ่มรายได้จากรายค่าธรรมเนียมร้านค้าและดอกเบี้ยจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของลูกค้า ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ทางด้านบัตรเครดิตของธนาคารให้สูงขึ้น

ตารางที่ 4.10 ประเภทของบัตรเครดิตที่ถูกค้าใช้มากที่สุด

ประเภทของบัตรเครดิตที่ถูกค้าใช้มากที่สุด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิตในประเทศ	17	11.30
บัตรเครดิตวีซ่า	120	80.00
บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด	9	6.00
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	0	0.00
บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ	0	0.00
อื่นๆ	4	2.70
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 ประเภทของบัตรเครดิตที่ถูกค้าใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการ แบ่งเป็นบัตรเครดิตในประเทศ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.30 บัตรเครดิตวีซ่า จำนวน 120 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตอื่นๆ นอกจากที่ระบุไว้ ได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารทหารไทยจำนวน 2 ราย บัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้า จำนวน 2 ราย รวมเป็น 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70 จะเห็นว่าบัตรเครดิตวีซ่ามีผู้นิยมใช้กันมากที่สุด เนื่องจากเป็นที่ยอมรับของลูกค้านและร้านค้าทั่วไปว่าเป็นบัตรเครดิตที่เป็นสากล สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งเป็นการบ่งบอกสถานภาพทางสังคมว่าสูงกว่าบุคคลอื่น เนื่องจากบัตรเครดิตวีซ่ามีการอนุมัติที่ยากกว่าบัตรเครดิตทั่วไป เช่นมีการตรวจสอบสถานภาพทางการเงินย้อนหลังว่าอยู่ในสถานภาพที่จะอนุมัติบัตรให้ได้หรือไม่ ในขณะที่บัตรเครดิตประเภทอื่นๆเช่นบัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้าไม่มีการอนุมัติที่ยุ่งยากเท่า จากอัตราเฉลี่ยบัตรเครดิตที่ถูกค้าถือครองอยู่มีจำนวนไม่เกิน 3 บัตร ฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาจะต้องมีการประชาสัมพันธ์บัตรเครดิตชนิดอื่นๆ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์เพื่อเพิ่มจำนวนบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำนวนหลายๆบัตร จะเป็นการเพิ่มค่าธรรมเนียมร้านค้าและดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารต่อไป ส่วนบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสและบัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ ไม่มีผู้นิยมใช้เนื่องจากมีการคิดค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราที่สูง และไม่สามารถผ่อนชำระยอดรวมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่คงค้างได้ นอกจากนั้นยังมีร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตทั้งสองน้อย



ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน  
ต่างๆ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบัตรเครดิต ของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินต่างๆ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	8	5.30
บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย	20	13.30
บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา	98	65.30
บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	9	6.00
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	4	2.70
อื่นๆ	11	7.40
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.11 ลูกค้าลูกค้ามีความพึงพอใจบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30 บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำนวน 20 รายคิดเป็นร้อยละ 13.30 บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 98 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.30 บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 9 รายคิดเป็นร้อยละ 6.00 บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70 บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำนวน 4 ราย บัตรเครดิตธนาคารซีดีแบงก์ จำนวน 3 ราย บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 1 ราย บัตรเครดิตธนาคารเอเชีย จำนวน 1 ราย บัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้า จำนวน 2 ราย รวมทั้งหมด 11 รายคิดเป็นร้อยละ 7.40 จะเห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยามากที่สุดเนื่องจากยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีให้แก่ลูกค้าตลอดชีพ สำหรับความพึงพอใจบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ลำดับที่ 2 คือบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย ซึ่งยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพให้แก่ลูกค้าเช่นเดียวกัน ซึ่งการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีมีผลต่อการตัดสินใจในการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของลูกค้า สำหรับบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์มีส่วนใกล้เคียงกัน เหตุผลที่ลูกค้าตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตดังกล่าวเพราะเหตุผลอื่นๆ เช่นมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของร้านค้าและไม่คำนึงถึงค่าธรรมเนียมรายปี ที่เป็นเช่นนี้เพราะลูกค้ามีฐานะที่ดีและต้องการความสะดวกสบายในการใช้จ่ายมากกว่า หรือลูกค้าบางรายได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีเป็นกรณีพิเศษเนื่องจากเป็นลูกค้ารายใหญ่ หรือร้องขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีต่อทางธนาคารเป็นต้น

ตารางที่ 4.12 จำนวนบัตรเครดิตธนาคารที่ถูกค้าถือครอง

จำนวนบัตรเครดิตธนาคารที่ถูกค้าถือครอง	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	31	20.70
บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย	63	42.00
บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา	150	100.00
บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	25	16.70
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	11	7.30
อื่นๆ	37	24.70

จากตารางที่ 4.12 บัตรเครดิตธนาคารที่ถูกค้าถือครองสูงที่สุดที่ลำดับแรกได้แก่ ได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.70 บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.00 บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 150 ราย เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.70 จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของลูกค้า จะคำนึงประโยชน์ที่จะได้รับ ภาพลักษณ์ของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งเป็นการบ่งบอกสถานภาพทางสังคมของบุคคลนั้นว่าเป็นที่ยอมรับของธนาคารและสถาบันการเงินชั้นนำ ฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาจึงควรรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารไว้ มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจบัตรเครดิตของธนาคาร เมื่อลูกค้าประทับใจภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารก็จะเป็นการประชาสัมพันธ์บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยทางอ้อม

ตารางที่ 4.13 บัตรเครดิตที่ถูกค้าถือครองและใช้บ่อยครั้งที่สุด

บัตรเครดิตธนาคาร	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	10	6.70
บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย	18	12.00
บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา	102	68.00
บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	9	6.00
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	2	1.30
อื่นๆ	9	6.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.13 บัตรเครดิตที่ถูกค้าถือครองและใช้บ่อยครั้งที่สุดคือ บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 102 รายคิดเป็นร้อยละ 68.00 บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.70 บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 จะเห็นว่าลูกค้าใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาบ่อยที่สุดเนื่องจากฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ สำหรับบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยก็เช่นเดียวกัน บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพและบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ลูกค้ามีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตธนาคารทั้งสองเนื่องจากเหตุผลอื่นๆ คือมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ เช่น การใช้คะแนนสะสมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำนวนน้อยกว่าบัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อแลกของกำนัล การสะสมไมล์เพื่อใช้ในการเดินทาง ซึ่งบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาและบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยไม่มี และมีการการนำเซลล์สลิปที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมาจับฉลากเพื่อชิงรางวัล ดังนั้นฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาจะต้องศึกษานโยบายทางด้านบัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ มีความร่วมมือทางการค้ากับร้านค้าและสถานบริการต่างๆ ให้มากกว่าในปัจจุบัน เช่นบริษัทการบินไทย มีการสะสมไมล์ในการเดินทางให้แก่ลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคาร เช่นเดียวกับบัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ นอกจากนั้นอาจจะทำให้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาเหนือกว่าคู่แข่งทางการค้าก็คือ ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาซื้อตั๋วโดยสารเครื่องบินแล้วได้ส่วนลดเป็นต้น เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งจะเป็นการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดและรักษาฐานลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารไว้ ทั้งยังเป็นการเพิ่มรายได้จากบัตรเครดิตให้แก่ธนาคารอีกทางหนึ่งด้วย

ตารางที่ 4.14 ประเภทของบัตรเครดิตที่ถูกค้าใช้บ่อย

ประเภทของบัตรเครดิต	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิตในประเทศ	38	25.30
บัตรเครดิตวีซ่า	139	92.70
บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด	31	20.70
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	2	1.30
บัตรเครดิตไคเนอส์ คลับ	0	0.00
อื่นๆ	4	2.70

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตวีซ่ามีจำนวนมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 คือ 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.70 ลำดับที่ 2 คือบัตรเครดิตในประเทศ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ

25.30 ลำดับที่ 3 คือบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.70 จะเห็นว่าบัตรเครดิตที่ถูกค้าใช้มากที่สุดคือบัตรเครดิตวีซ่า เนื่องจากสามารถใช้บัตรใบเดียวในการชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับของร้านค้าและสถานบริการต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกคือไม่ต้องพกบัตรเครดิตจำนวนหลายใบ มีข้อน่าสังเกตจากการที่ผู้วิจัยได้สอบถามลูกค้าก็คือ ส่วนมากการสมัครบัตรเครดิตบัตรแรกจะเป็นบัตรเครดิตวีซ่า เนื่องจากลูกค้ามีความเชื่อมั่นและคิดว่าประโยชน์ที่จะได้รับมากกว่าบัตรเครดิตประเภทอื่นๆ ส่วนบัตรเครดิตที่สำรองไว้ใช้เป็นใบที่สองถ้าหากบัตรเครดิตวีซ่าไม่สามารถใช้ได้เช่น บัตรเครดิตเติมวงเงินหรือบัตรชำระก็คือ บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด เนื่องจากมีการใช้ที่แพร่หลายเหมือนกันทั้งยังสามารถใช้ซื้อสินค้าและบริการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้ด้วย ส่วนบัตรเครดิตภายในประเทศปัจจุบันเหลือเพียงบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาเพียงอย่างเดียว เนื่องจากสามารถใช้ได้ภายในประเทศเท่านั้นและร้านค้าบางแห่งไม่รับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตประเภทนี้ แต่ยังมีบุคคลบางกลุ่มใช้อยู่เนื่องจากมีการคิดค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราที่ถูกกว่าบัตรเครดิตวีซ่าและบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ดครั้งหนึ่ง

#### ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบัตรเครดิตธนาคารและสถาบันการเงินต่าง ๆ

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ	119	79.30
เป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินและร้านค้าทั่วไป	106	70.70
มีรายการส่งเสริมการขายดึงดูดใจให้ใช้บริการ เช่นของแถมต่างๆ	52	34.70
วงเงินในการเบิกเงินสดสูง	23	15.30
ค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตและดอกเบี้ยถูก	16	10.70
รูปแบบบัตรสวยงามน่าใช้	15	10.00
เหตุผลอื่นๆ	13	8.70

จากตารางที่ 4.15 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจบัตรเครดิตธนาคารและสถาบันการเงินต่าง ๆ ด้วยเหตุผลฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพมากที่สุด จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.30 บัตรเครดิตเป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินและร้านค้าโดยทั่วไป จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.70 มีรายการส่งเสริมการขายดึงดูดใจให้ใช้บริการ เช่นของแถมต่างๆ จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.70 มีวงเงินในการเบิกเงินสดสูง จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.30 จะเห็นว่าการที่ธนาคารและสถาบันการเงินยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีให้แก่ลูกค้า มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก

บัตรเครดิต เนื่องจากเป็นการลดภาระด้านการเงินส่วนหนึ่งให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นจุดเด่นในการเพิ่มฐานลูกค้าบัตรเครดิต การมีฐานลูกค้าบัตรเครดิตที่กว้างจะทำให้มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในปริมาณที่สูง รายได้ส่วนนี้จะนำไปชดเชยรายได้ที่หายไปจากการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้จะยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีแล้วลูกค้ายังเห็นว่าบัตรเครดิตจะต้องเป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินและร้านค้าโดยทั่วไป และต้องสามารถใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการได้ เนื่องจากบางครั้งบัตรเครดิตของธนาคารสถาบันการเงินบางแห่งไม่สามารถทำรายการชำระเงินผ่านเครื่องรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในธนาคารและสถาบันการเงินนั้นๆ ดังนั้นธนาคารและสถาบันการเงินจะต้องทำให้บัตรเครดิตของตนเองเป็นที่ยอมรับของร้านค้าทั่วไปเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้เหตุผลที่กล่าวมาแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจในบัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ด้วยเหตุผลที่ธนาคารและสถาบันการเงินมีรายการส่งเสริมการขายดึงดูดใจลูกค้าให้ใช้บริการ เช่นการแจกของกำนัลต่างๆ เมื่อลูกค้าแลกคะแนนสะสมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.16 กรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจบัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เบิกเงินสดฉุกเฉินได้จำกัดเพียงร้อยละ 50 ของวงเงินบัตรเครดิต	44	29.30
ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและดอกเบี้ยมีอัตราที่สูงกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ	35	23.30
มีรายการส่งเสริมการขายไม่เป็นที่พึงพอใจเช่นของแถมมีน้อยกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ	30	20.00
เหตุผลอื่นๆ	25	16.70
ไม่เป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินและร้านค้าทั่วไป	25	16.70
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต	19	12.70
รูปแบบของบัตรไม่เป็นที่ดึงดูดใจ	13	8.70
ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ	11	7.30

จากตารางที่ 4.16 ลูกค้าไม่พึงพอใจบัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเรื่องการเบิกเงินสดฉุกเฉินได้จำกัดเพียงร้อยละ 50 ของวงเงินบัตรเครดิตมากที่สุด จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.30 ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและดอกเบี้ยมีอัตราสูงกว่าสถาบัน

การเงินอื่น จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.30 มีรายการส่งเสริมการขายไม่เป็นที่พึงพอใจ เช่น ของแถมมีน้อยกว่าสถาบันการเงินอื่น จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 จะเห็นว่าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาเบิกเงินสดฉุกเฉินได้จำกัดเพียงร้อยละ 50 ของวงเงินบัตรเครดิต ในขณะที่บัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆเบิกเงินสดฉุกเฉินได้เต็มจำนวนวงเงินบัตรเครดิต ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกเมื่อต้องการเบิกเงินสดฉุกเฉิน อาจจะหันไปใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ทำให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยาสูญเสียรายได้ในส่วนนี้ไป ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตเต็มจำนวนให้แก่ลูกค้าบัตรเครดิตที่จัดว่าเป็นลูกค้าชั้นดีโดยพิจารณาเป็นรายบุคคล เพื่อรักษากฎเกณฑ์และเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมคอกเบี้ยบัตรเครดิตให้แก่ธนาคาร สำหรับค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดฉุกเฉินคิดอัตราร้อยละ 3 ส่วนอัตราดอกเบี้ยคิดร้อยละ 18 ต่อปี จะเห็นว่าค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยการเบิกเงินสดฉุกเฉินสูงกว่าอัตราค่าธรรมเนียมจากร้านค้า ดังนั้นธนาคารกรุงศรีอยุธยาจึงควรรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ และจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ติดเทียมกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ นอกจากนั้นค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาสูงกว่าธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบ ธนาคารควรประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องว่าได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพให้แก่ลูกค้า ดังนั้นถ้าเปรียบเทียบสัดส่วนอัตราดอกเบี้ยแล้วนับว่ายังต่ำกว่าธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ หรือแนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตก็คือ การปรับลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาให้ใกล้เคียงบัตรเครดิตธนาคารและสถาบันการเงินอื่น กรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาอีกอย่างหนึ่งก็คือ มีรายการส่งเสริมการขายและของกำนัลน้อยกว่าธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ของกำนัลที่มอบให้แก่ลูกค้าชนิดเดียวกันบัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆใช้คะแนนสะสมน้อยกว่าในการแลก ดังนั้นฝ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาควรหาแนวทางปรับปรุงการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของกำนัล จูงใจลูกค้าให้มีปริมาณการใช้ผ่านบัตรเครดิตสูงขึ้น ให้ลูกค้าของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ หันมาใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4.17 เหตุผลของลูกค้าที่เลือกทำบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ	138	92.00
ไม่ต้องจ่ายเงินสดทันทีเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ ในยามที่ยังไม่มีเงินสดก็สามารถจับจ่ายใช้สอยได้	87	58.00
ความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ	79	52.70
ตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้ง่าย	33	22.00
ได้รับสิทธิพิเศษในการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยเงินสด	20	13.30
เหตุผลอื่นๆ	4	2.70

จากตารางที่ 4.17 พบว่าลูกค้าเลือกทำบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา ด้วยเหตุผลฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพมากที่สุด จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.00 ไม่ต้องจ่ายเงินสดทันทีเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ ในยามที่ยังไม่มีเงินสดก็สามารถจับจ่ายใช้สอยได้ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 ได้ความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.70 จะเห็นว่าลูกค้าเลือกทำบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาด้วยเหตุผลฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพมากที่สุด การยกเว้นค่าธรรมเนียมให้แก่ลูกค้าเป็นจุดเด่นของธนาคารกรุงศรีอยุธยาหากจะเปรียบเทียบกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องว่าบัตรเครดิตของธนาคารมีการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ เพราะบุคคลบางกลุ่มที่นิยมใช้บัตรเครดิตยังไม่ทราบข้อมูล อีกเหตุผลหนึ่งคือไม่ต้องจ่ายเงินสดทันทีเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งระยะเวลาการชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยามีกำหนดสูงสุดคือ 50 วันในขณะที่บัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ มีระยะเวลาสูงสุดเพียง 40 -45 วันซึ่งถือว่าเป็นข้อได้เปรียบ ทำให้เป็นการง่ายในการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา นอกจากนั้นยังมีความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ มีความปลอดภัยโดยที่ลูกค้าไม่ต้องถือเงินสดไปชำระค่าสินค้าและบริการ ในกรณีที่บัตรเครดิตสูญหายลูกค้าสามารถโทรศัพท์แจ้งอายัดบัตรเครดิตทำให้ไม่สามารถใช้ได้ และลูกค้าไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นอีกด้วย

ตารางที่ 4.18 วัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาของลูกค้า

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต	128	85.30
ชำระค่าอาหารตามภัตตาคารหรือโรงแรมต่างๆ	67	44.70
ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์	33	22.00
ใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่าสินค้าและบริการ	28	18.70
ถอนเงินสดมาใช้ล่วงหน้าโดยกดจากตู้เอ ที เอ็ม	27	18.00
เหตุผลอื่นๆ	10	6.70

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ลูกค้าใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตมากที่สุด จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.30 ชำระค่าอาหารตามภัตตาคารหรือโรงแรมต่างๆ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.70 ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00 จะเห็นว่าลูกค้าใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าสินค้ามากที่สุด ซึ่งการชำระค่าสินค้าโดยใช้บัตรเครดิตทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ง่าย เนื่องจากไม่ต้องจ่ายเงินสดและลูกค้ามีความปลอดภัยในการใช้จ่าย อีกอย่างหนึ่งก็คือชำระค่าอาหารตามภัตตาคารหรือโรงแรมต่างๆผ่านบัตรเครดิตซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญรองลงมา แต่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบัตรส่วนลดตามภัตตาคารหรือโรงแรมต่างๆของธนาคารว่า จะใช้ได้เฉพาะในกรุงเทพฯ หรือตามจังหวัดใหญ่ๆเท่านั้น ดังนั้นธนาคารควรกระจายสิทธิในการให้ส่วนลดแก่ร้านค้าในต่างจังหวัดเพื่อเพิ่มยอดการใช้จ่าย นอกจากนี้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาเมื่อครบกำหนดการชำระค่าใช้จ่าย ลูกค้านำเงินมาชำระตามกำหนดจะไม่มีค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ยใดๆ ทั้งยังสามารถนำเงินสดที่มีอยู่ไปใช้จ่ายด้านอื่นๆ ได้ก่อน เมื่อครบกำหนดชำระเงินลูกค้าสามารถชำระเงินขั้นต่ำคือร้อยละ 5 ของยอดค่าใช้จ่าย ถ้าหากเปรียบเทียบกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ต้องชำระเงินขั้นต่ำร้อยละ 10-20 ของยอดค่าใช้จ่าย ซึ่งยอดการชำระเงินขั้นต่ำของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจะได้เปรียบธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ แต่ปริมาณการถอนเงินสดจากตู้เอ ที เอ็ม มาใช้ล่วงหน้าของลูกค้ายังมีปริมาณน้อย ธนาคารกรุงศรีอยุธยาควรเพิ่มปริมาณธุรกรรมทางค่านี้นี้ เนื่องจากการถอนเงินสดจากตู้เอ ที เอ็ม มีค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยรวมกันแล้วมากกว่าค่าธรรมเนียมที่ธนาคารจะได้รับจากร้านค้าแต่เพียงอย่างเดียวถ้าหากลูกค้ามาชำระเงินตามกำหนดธนาคารควรส่งเสริมการขายทางด้านการถอนเงินสดฉุกเฉิน ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีรายการส่งเสริม



การขาด้านนี้น้อยมาก หากสามารถเพิ่มปริมาณธุรกรรมทางด้านนี้จะเป็นการเพิ่มรายได้ทางด้านค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารได้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.19 บริการเสริมที่ลูกค้าต้องการจากบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช้บัตรเครดิตเป็นส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	126	84.00
บริการสะสม ไมล์เพื่อใช้ในการเดินทาง	48	32.00
บริการบัตรเครดิตที่สามารถใช้เป็นบัตรประจำตัวพนักงานองค์กรต่างๆ	27	18.00
บริการทำธุรกรรมบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต	24	16.00
บริการทำธุรกรรมบัตรเครดิตทางโทรศัพท์อัตโนมัติ	23	15.30
บริการชำระค่าใช้บริการบัตรเครดิตในต่างประเทศ	10	6.70
เหตุผลอื่นๆ	3	2.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ลูกค้ามีความต้องการบริการเสริมจากบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในลักษณะ การใช้บัตรเครดิตเป็นส่วนลดจากร้านค้าต่างๆมากที่สุด จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.00 บริการสะสม ไมล์เพื่อใช้ในการเดินทาง จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.00 บริการบัตรเครดิตที่สามารถใช้เป็นบัตรประจำตัวพนักงานองค์กรต่างๆได้ จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.00 จะเห็นว่าลูกค้ามีความต้องการใช้บัตรเครดิตเป็นส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ มากที่สุด ธนาคารควรเชิญชวนร้านค้าหรือสถานบริการเข้าร่วมโครงการลดราคาสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ให้มีจำนวนมากกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากส่วนลดต่างๆของธนาคารจะสามารถใช้ได้เฉพาะในกรุงเทพฯและจังหวัดใหญ่ๆ ธนาคารควรกระจายส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิตไปยังร้านค้าและสถานบริการต่างๆทั่วประเทศ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกค้าในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต นอกจากนี้ลูกค้าต้องการบริการเสริมจากบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาคือการสะสมไมล์เพื่อใช้ในการเดินทาง ซึ่งธนาคารยังไม่มีให้บริการเช่นนี้ ดังนั้นธนาคารควรจัดให้มีการบริการรูปแบบนี้เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ได้ และบริการบัตรเครดิตที่สามารถใช้เป็นบัตรประจำตัวพนักงานองค์กรต่างๆ ซึ่งบริการในรูปแบบนี้จะมีเฉพาะบัตร เอ ที เอ็ม เท่านั้น บัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ยังไม่มีเช่นเดียวกัน นับว่าเป็นโอกาสอันดีที่ทางธนาคารจะจัดให้มีบัตรซึ่งให้

บริการในหลายรูปแบบ ทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ที่สนใจจะสมัครเป็นสมาชิกบัตร  
เครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาในโอกาสต่อไป

ตารางที่ 4.20 สิ่งที่ถูกคัดค้านการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคาร  
กรุงศรีอยุธยา

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ควรลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตให้ใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ในปัจจุบัน	101	67.30
ควรเพิ่มจูงรับชำระเงินค่าใช้บริการบัตรเครดิตให้มากกว่าปัจจุบัน	65	43.30
ควรแจ้งหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตให้มีมาตรฐานกว่าใน ปัจจุบัน	47	31.30
การพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตควรมีมาตรฐานกว่าในปัจจุบัน	37	24.70
การพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตควรจะรวดเร็วกว่าในปัจจุบัน	36	24.00
เหตุผลอื่นๆ	7	4.70

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ถูกคัดค้านการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในส่วน ลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตให้ใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบันมากที่สุดเป็น จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.30 การเพิ่มจูงรับชำระเงินค่าใช้บริการบัตรเครดิตให้มากกว่าปัจจุบัน จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.30 การแจ้งหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตให้มีมาตรฐานกว่าในปัจจุบัน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.30 จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าถูกคัดค้านการให้ลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตให้ใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบัน ซึ่งอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบันคิดอัตราร้อยละ 6 ต่อปี ขณะที่ดอกเบี้ยบัตรเครดิตคิดอัตราร้อยละ 18 ต่อปี ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ลูกค้าว่าอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป ลูกค้าได้รับสิทธิพิเศษคือไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมรายปี และธนาคารมีความเสี่ยงสูงเนื่องจากลูกค้าบัตรเครดิตไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน นอกจากนี้ถูกคัดค้านการให้เพิ่มจูงรับชำระเงินบัตรเครดิต ซึ่งผู้วิจัยค้นพบว่าลูกค้าสามารถชำระเงินค่าใช้บริการบัตรเครดิตได้ที่จูงรับชำระเงินนอกจากที่ธนาคารเช่น ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ตลอด 24 ชั่วโมง แต่ธนาคารยังขาดการประชาสัมพันธ์ในส่วนนี้ ซึ่งมีลูกค้าบางรายไม่ทราบว่าสามารถชำระเงินค่าใช้บริการบัตรเครดิตที่ร้านสะดวกซื้อ และลูกค้ามีความคิดเห็นว่าการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตและวงเงินยังไม่มีความเหมาะสม เช่น บุคคลที่มีสถานภาพเดียวกัน บุคคล

หนึ่งได้รับการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต แต่อีกบุคคลหนึ่งไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติ ธนาคารควรแจ้งหลักเกณฑ์การพิจารณาให้แน่นอน ซึ่งในใบสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารมีเพียงอัตราเงินเดือนและปริมาณการหมุนเวียนเงินในบัญชีขั้นต่ำเท่านั้น ดังนั้นธนาคารควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา เพื่อให้เป็นที่ยอมรับแก่สมาชิกบัตรเครดิตและบุคคลทั่วไปที่จะมาสมัครเป็นลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารต่อไปในอนาคต

#### 4.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามเพศในเรื่องปัญหาและเหตุผลการใช้บัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บัตรเครดิตตลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง จำแนกตามเพศของผู้ใช้บัตรเครดิตในเรื่องปัญหาการใช้บัตรเครดิตและเหตุผลที่ถูกค้าสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าทางสถิติของเพศของผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีผลต่อระดับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต

ปัญหา		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Sig
1. ค่าธรรมเนียมรายปีสูง	ชาย	4.03	1.61	0.14
	หญิง	4.33	1.48	
2. บัตรเสื่อมชำรุดง่าย เช่น บัตรงอ บัตรหัก	ชาย	3.17	1.28	0.75
	หญิง	3.13	1.23	
3. ขั้นตอนการใช้บริการค่อนข้างยาก	ชาย	2.76	0.98	0.51
	หญิง	2.85	0.96	
4. ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการชำระค่าสินค้าและบริการ	ชาย	3.57	1.34	0.96
	หญิง	4.09	1.35	
5. อัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตแพงกว่าอัตราดอกเบี้ยของบัตรทั่วไป	ชาย	4.05	1.42	0.67
	หญิง	4.26	1.51	

## ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัญหา		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Sig
6. แดบแม่เหล็กไม่สามารถเก็บข้อมูลหรือเสื่อมคุณภาพ	ชาย	3.09	1.10	0.22
	หญิง	3.06	1.32	
7. ร้านค้าปฏิเสธการรับบัตรเครดิต	ชาย	3.28	1.20	0.88
	หญิง	3.30	1.29	
8. ปัญหาการปลอมแปลงบัตรเครดิตทำให้กลัวการใช้บัตรเครดิต	ชาย	4.11	1.33	0.21
	หญิง	4.19	1.55	
9. วงเงินบัตรเครดิตน้อยเกินไปทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย	ชาย	3.54	1.52	0.24
	หญิง	3.63	1.32	
10. วงเงินเบิกเงินสดน้อยเกินไป(50%ของวงเงินบัตรเครดิต)	ชาย	3.68	1.57	0.41
	หญิง	3.30	1.45	
รวม		3.57	1.34	0.50

จากตารางที่ 4.21 พบว่า เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง ค่าธรรมเนียมรายปีสูงในระดับปานกลาง โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง บัตรเสื่อมชำรุดง่าย เช่น บัตรงอ บัตรหักในระดับน้อย โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง ขั้นตอนการใช้บริการก่อนข้างยากในระดับน้อย โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการชำระค่าสินค้าและบริการในระดับปานกลาง โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตแพงกว่าอัตราดอกเบี้ยของบัตรทั่วไปในระดับปานกลาง โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง แถบแม่เหล็กไม่สามารถเก็บข้อมูลหรือเสื่อมคุณภาพในระดับน้อย โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง ร้านค้าปฏิเสธการรับบัตรเครดิตในระดับน้อย โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง ปัญหาการปลอมแปลงบัตรเครดิตทำให้การใช้จ่ายบัตรเครดิตในระดับปานกลาง โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง วงเงินบัตรเครดิตน้อยเกินไปทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในระดับปานกลาง โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมี

ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของปัญหาในเรื่อง วงเงินเบิกเงินสดน้อยเกินไป (50% ของวงเงินบัตรเครดิต) ในระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าทางสถิติของเพศของผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีผลต่อระดับเหตุผลที่ขอใช้บริการบัตรเครดิตจากธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ

เหตุผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Sig	
1. เห็นความจำเป็นและความสะดวกในการที่ไม่ต้องนำเงินสดจำนวนมากไปชำระค่าสินค้าและบริการ	ชาย	5.30	0.82	0.48
	หญิง	5.23	1.04	
2. ธนาคารส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ เช่น มีของแถม ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ	ชาย	4.78	1.10	1.00
	หญิง	4.97	1.13	
3. เจ้าหน้าที่ของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ไปแนะนำให้เห็นถึงความสะดวกและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บัตรเครดิต	ชาย	4.68	1.01	0.93
	หญิง	4.41	1.13	
4. ช่วยแก้ไขปัญหาการเงินในยามฉุกเฉิน เนื่องจากสามารถนำบัตรเครดิตไปถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม มาใช้ก่อนล่วงหน้า	ชาย	4.87	1.11	0.23
	หญิง	4.45	1.40	

## ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

เหตุผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Sig
5. มีส่วนช่วยเสริมฐานะทางสังคมให้ทัดเทียมบุคคลอื่น			
ชาย	3.52	1.41	0.80
หญิง	3.31	1.41	
รวม	4.55	1.16	0.69

จากตารางที่ 4.22 พบว่าเพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของเหตุผลในเรื่อง เห็นความจำเป็นและความสะดวกในการที่ไม่ต้องนำเงินสดจำนวนมากไปชำระค่าสินค้าและบริการในระดับมาก โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.30 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.23 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับเหตุผลที่ถูกค้าขอใช้บริการบัตรเครดิต ในเรื่อง ธนาคารส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ เช่น มีของแถม ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพในระดับมาก โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับเหตุผลที่ถูกค้าขอใช้บริการบัตรเครดิต ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ไปแนะนำให้เห็นถึงความสะดวกและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บัตรเครดิตในระดับมากและระดับปานกลาง โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับเหตุผลที่ถูกค้าขอใช้บริการบัตรเครดิต ในเรื่อง ช่วยแก้ไขปัญหาการเงินในยามฉุกเฉิน เนื่องจากสามารถนำบัตรเครดิตไปถอนเงินสดจากตู้ เอ ทีเอ็ม มาใช้ก่อนล่วงหน้าในระดับมากและระดับปานกลาง โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นแตกต่างกันเมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับเหตุผลที่ลูกค้าขอใช้บริการบัตรเครดิต ในเรื่องมีส่วนช่วยเสริมฐานะทางสังคมให้ทัดเทียมบุคคลอื่นในระดับปานกลางและระดับน้อย โดยเพศชายได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

#### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

##### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคาร

###### กรุงศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ใช้คำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระว่า เหตุใดผู้ตอบแบบสอบถามจึงเลือกใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ผลการตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1. ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ
2. สะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ
3. มีความปลอดภัยในการใช้บัตรเครดิต เนื่องจากไม่จำเป็นต้องนำเงินสดติดตัว
4. มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยยาวนานกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ คือ 50 วัน ถ้าชำระเงินตามกำหนดจะไม่มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับดอกเบี้ย
5. เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำถึงประโยชน์และข้อดีของบัตรเครดิตในการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต
6. มีคะแนนสะสมจากการใช้บัตรเครดิต ในการแลกของกำนัล
7. สะดวกในการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต
8. ใช้บัตรเครดิตในกรณีซื้อสินค้า แต่มีเงินสดไม่เพียงพอ หรือไม่ได้นำเงินสดติดตัวไป
9. เป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินและร้านค้าทั่วไป
10. ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการแล้ว ได้ส่วนลดจากร้านค้า
11. สามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายจากการใช้บัตรเครดิตได้ง่าย
12. สามารถใช้บัตรเครดิตถอนเงินสดฉุกเฉินได้ในยามจำเป็น
13. บัตรเครดิตมีวิธีการใช้ที่ง่ายและไม่ยุ่งยาก
14. มีรายการส่งเสริมการขายจากการใช้บริการบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อจูงใจลูกค้าให้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ



### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ใช้คำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการและคุณภาพบัตรเครดิตของธนาคาร ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นที่ยอมรับสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ผลการตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1. อัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยโดยทั่วไป ควรลดอัตราดอกเบี้ยให้เป็นไปตามกลไกตลาดการเงิน
2. ควรเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตให้สูงกว่าปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ
3. ควรเพิ่มจุดรับชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตให้มากกว่าปัจจุบัน
4. ควรลดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการเบิกเงินสดฉุกเฉิน เพราะปัจจุบันมีอัตราที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้โดยทั่วไป
5. ควรมีมาตรฐานในการอนุมัติบัตรเครดิตที่ดีกว่าปัจจุบัน
6. ควรลดคะแนนสะสมเพื่อแลกของกำนัล เนื่องจากคะแนนค่อนข้างสูงกว่าบัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่น
7. ควรเพิ่มร้านค้าและสถาบันการเงินที่รับบัตรเครดิตให้มากกว่าในปัจจุบัน
8. ควรขยายระยะเวลาชำระเงินค่าใช้บริการบัตรเครดิตให้นานกว่า 50 วัน
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตของธนาคารให้มากยิ่งขึ้น
10. ควรพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การอนุมัติวงเงินบัตรเครดิต ให้เหมาะสมกับสภาพของลูกค้า
11. มีการคิดค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินบัตรเครดิตซึ่งไม่แตกต่างจากการคิดค่าธรรมเนียมรายปี
12. การใช้บริการสอบถามข้อมูลบัตรเครดิตผ่านหมายเลขโทรศัพท์อัตโนมัติ ควรใช้ข้อความที่กระชับเพื่อให้ได้ประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ให้บริการในต่างจังหวัด
13. ควรปรับปรุงคุณภาพแถบแม่เหล็กให้สามารถใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า