

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังนี้ สถานภาพของผู้ใช้บัตรเครดิตทั้งหมด 150 ราย เพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.00 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.30 และอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.70 ผู้ใช้บัตรเครดิตเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ มีการศึกษาสูง อยู่ในวัยทำงาน อยู่ในสถานภาพทางสังคมระดับปานกลางค่อนข้างดี

สถานภาพ สมรสมากที่สุด จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.70 เป็นกลุ่มคนที่ใช้บัตรเครดิตมากที่สุดเนื่องจากมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบ มีการใช้จ่ายต่อเนื่องในอัตราที่สูง ต้องการแหล่งเงินสดสำรองไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน รองลงมาคือ โสด จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.30 และหย่า 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.70

ระดับการศึกษามีระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.30 ระดับปริญญาโท จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.70 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มบุคคลที่ได้รับการศึกษามีความเข้าใจในการใช้และเห็นถึงประโยชน์ของบัตรเครดิต

ประกอบอาชีพรับราชการมากที่สุด มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมา เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.30 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.70 แสดงให้เห็นว่าบุคคลกลุ่มนี้มีภาระที่จะต้องใช้จ่าย จำเป็นที่ต้องมีแหล่งเงินทุนสำรองไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และเป็นการบ่งบอกสถานภาพทางสังคม

รายได้ต่อเดือนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือระหว่าง 8,000-15,000 บาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.70 และระหว่าง 25,001-35,000 บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.30 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มคนที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลางมีการหมุนเวียนเงินในการใช้จ่ายมาก มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบ จำเป็นต้องหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารหรือสถาบันการเงินไว้ใช้ในยามจำเป็น

บัตรเครดิตที่ถูกค้าถือครองโดยเฉลี่ยจำนวนมากที่สุดคือ 2 บัตร มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาคือ 1 บัตร จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 และถือครอง 3 บัตร จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.70 เหตุผลที่ถูกค้าถือครองบัตรจำนวนไม่มากเนื่องจากจะเป็นภาระในการชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตมากเกินไป และเพื่อลดการเกิดปัญหาทางการเงิน

จำนวนครั้งในการใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือนในการชำระค่าสินค้าและบริการโดยเฉลี่ยมากที่สุดคือไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงมาคือ 5-10 ครั้ง จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.70 และ 11-15 ครั้ง จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.70 ซึ่งจำนวนครั้งในการใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือนไม่สูงนัก แสดงให้เห็นว่าลูกค้าค้ำน้ำค้ำน้ำถึงภาระที่จะต้องชำระหนี้ันเกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และบางครั้งไม่ทราบว่าร้านค้ารับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต

มูลค่าในการใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือนในการซื้อสินค้าและบริการ โดยเฉลี่ยจำนวนมากที่สุดไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ 10,001-15,000 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 ซึ่งมูลค่าในการใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือนไม่สูงมากนัก แสดงให้เห็นว่าลูกค้าค้ำน้ำค้ำน้ำถึงภาระที่จะต้องชำระหนี้ันจากบัตรเครดิต มีความระมัดระวังในการใช้จ่าย และมีการใช้จ่ายที่ไม่เกินกว่ารายได้ในแต่ละเดือนของตนเอง

ประเภทของบัตรเครดิตที่ถูกค้าใช้มีบัตรเครดิตวีซ่ามากที่สุด จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือบัตรเครดิตในประเทศ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.30 และบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 จะเห็นว่าบัตรเครดิตวีซ่ามีผู้นิยมใช้กันมากที่สุดเนื่องจากเป็นที่ยอมรับว่าเป็นสากล สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และสามารถบ่งบอกสถานภาพทางสังคมของผู้ใช้ได้

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.30 รองลงมาคือ บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.30 และบัตรเครดิตสถาบันการเงินอื่นๆ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.40 ลูกค้าพึงพอใจบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารกรุงไทยด้วยเหตุผลฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ จึงตัดสินใจเป็นสมาชิกเนื่องจากการช่วยลดภาระทางการเงินส่วนหนึ่ง

ลูกค้าถือครองบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยามากที่สุด จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.00 และบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินอื่นๆ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.70 ซึ่งการตัดสินใจสมัคร

เป็นสมาชิกบัตรเครดิตของลูกค้าจะคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ภาพลักษณ์ของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ ประกอบด้วย

บัตรเครดิตที่ถูกค้าที่ถือครองและใช้บ่อยครั้งที่สุดคือ บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 และบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.70 ลูกค้าใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารกรุงไทยบ่อยที่สุดเนื่องจากฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ ส่วนบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ

ลูกค้าใช้บัตรเครดิตวีซ่ามากที่สุดมีจำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.70 รองลงมาคือบัตรเครดิตในประเทศ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.30 และบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.70 ลูกค้าใช้บัตรวีซ่ามากที่สุดเนื่องจากเป็นที่ยอมรับของร้านค้าและสถานบริการต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้เกิดความสะดวกคือไม่ต้องพกบัตรเครดิตจำนวนหลายใบ และเป็นบัตรใบแรกที่ลูกค้าเลือกใช้เนื่องจาก เชื่อมั่นและคิดว่าประโยชน์ที่จะได้รับมากกว่าบัตรเครดิตประเภทอื่นๆ

ลูกค้ามีความพึงพอใจบัตรเครดิตด้วยเหตุผลฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพมากที่สุด จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.30 รองลงมาคือ บัตรเครดิตเป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินและร้านค้าทั่วไป จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.70 และมีรายการส่งเสริมการขายดึงดูดใจให้ใช้บริการ เช่นของแถมต่างๆ จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.70

ลูกค้าไม่พึงพอใจบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเรื่องเบิกเงินสดฉุกเฉินได้จำกัดเพียงร้อยละ 50.00 ของวงเงินบัตรเครดิตมากที่สุด จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินและดอกเบี้ยมีอัตราสูงกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.30 และรายการส่งเสริมการขายไม่เป็นที่พึงพอใจ เช่น ของแถมมีน้อยกว่าสถาบันอื่น จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00

ลูกค้าที่เลือกทำบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา ด้วยเหตุผลฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพมากที่สุด จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือไม่ต้องจ่ายเงินสดทันทีเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการในยามที่ยังไม่มีเงินสดก็สามารถจับจ่ายใช้สอยได้ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 และได้รับความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.70

ลูกค้าใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาเก็ตมากที่สุด จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.30 รองลงมาคือชำระค่าอาหารตามภัตตาคารหรือโรงแรมต่างๆ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.70 และชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าเช่าโทรศัพท์ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00

ลูกค้ามีความต้องการบริการเสริมจากบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเรื่องการใช้จ่ายบัตรเครดิตเป็นส่วนลดจากร้านค้าต่างๆมากที่สุด จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ บริการสะสมไมล์เพื่อใช้ในการเดินทาง จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.00 และ บริการบัตรเครดิตที่สามารถใช้เป็นบัตรประจำตัวพนักงานองค์กรต่างๆได้ จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.00

ลูกค้าต้องการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาในส่วนลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตให้ใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในปัจจุบันมากที่สุด จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมาคือ เพิ่มจรรยาบรรณค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตให้มากกว่าปัจจุบัน จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.30 และการแจ้งหลักเกณฑ์การอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตให้มีมาตรฐานกว่าในปัจจุบัน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.30

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับความคิดเห็นของ ปัญหาจากการใช้จ่ายบัตรเครดิตในระดับปานกลาง โดยเพศชายและเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้ว โดยมากมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

เพศของผู้ใช้บัตรเครดิตมีผลต่อระดับเหตุผลที่ขอใช้บริการบัตรเครดิตจากธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ โดยเพศชายและเพศหญิงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิงแล้วมีความคิดเห็นโดยมากแตกต่างกัน เมื่อวัดระดับความเชื่อมั่นแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้จ่ายบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาลูกค้ามีความเห็นว่า เลือกใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยาด้วยเหตุผล ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพมากที่สุด รองลงมาคือสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ เหตุผลอื่นๆ คือ มีความปลอดภัยในการใช้จ่ายบัตรเครดิตเนื่องจากไม่จำเป็นต้องนำเงินสดติดตัว มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนานกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ คือ 50 วัน ถ้าชำระเงินตามกำหนดจะไม่มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับดอกเบี้ย เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำถึงประโยชน์และข้อดีของบัตรเครดิตในการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต มีคะแนนสะสมจากการใช้จ่ายบัตรเครดิตในการแลกของกำนัล สะดวกในการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต ใช้บัตรเครดิตในกรณีซื้อสินค้าแต่มีเงินสดไม่เพียงพอหรือไม่ได้นำเงินสดติดตัวไป เป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินและร้านค้าทั่วไป ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการแล้วได้ส่วนลดจากร้านค้า สามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายจากการใช้จ่ายบัตรเครดิตได้ง่าย สามารถใช้บัตรเครดิตถอนเงินสดฉุกเฉินได้ในยามจำเป็น บัตรเครดิตมีวิธีการใช้ที่ง่ายและไม่ยุ่งยาก มีรายการส่งเสริมการขายจากการใช้บริการบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่องเพื่อจูงใจลูกค้าให้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาคือ อัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยโดยทั่วไป ธนาคารควรลดอัตราดอกเบี้ยให้เป็นไปตามกลไกตลาดการเงิน เพื่อให้สามารถแข่งขันและสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้า

หากเปรียบเทียบกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆแล้ว วงเงินบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาดูต่ำกว่ามาก ธนาคารควรเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตให้สูงขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจและเพื่อความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการของลูกค้า ทั้งยังเป็นการสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมร้านค้าและดอกเบี้ยจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้สูงขึ้น

ธนาคารควรเพิ่มจุดรับชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตให้มากกว่าปัจจุบัน ซึ่งธนาคารควรประชาสัมพันธ์ว่าสามารถชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตได้ที่จุดบริการรับชำระเงิน ร้านสะดวกซื้อ และห้างสรรพสินค้าทั่วไป

การเบิกเงินสดจากเงินมีการคิดค่าธรรมเนียมในอัตราที่สูง ธนาคารควรลดค่าธรรมเนียมเพื่อจูงใจลูกค้าให้ใช้บริการมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ธนาคารและลดภาระให้แก่ลูกค้า

ธนาคารควรมีมาตรฐานในการอนุมัติบัตรเครดิตที่ดีกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากมีเงื่อนไขที่ยุ่งยากกว่าธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ควรลดเงื่อนไขลงเพื่อเพิ่มฐานลูกค้าและค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตให้แก่ธนาคาร

การใช้คะแนนสะสมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อแลกของกำนัลของธนาคารค่อนข้างสูง ควรลดคะแนนสะสมลงเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ และทำให้ลูกค้าหันมาให้ความสนใจในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยามากยิ่งขึ้น

บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา จูงใจลูกค้าให้ใช้บริการเนื่องจากฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ แต่การประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไปดังนั้นธนาคารควรประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคคลทั่วไป บุคคลที่ถือบัตรเครดิตธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆทราบ เพื่อขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิต ซึ่งเป็นการเพิ่มค่าธรรมเนียมจากร้านค้าและดอกเบี้ยให้แก่ธนาคาร โดยการให้พนักงานไปแนะนำแก่ลูกค้าโดยตรง เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงข้อดีและประโยชน์ของบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา แต่ลูกค้ามีข้อเสนอแนะว่าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ธนาคารควรทำความเข้าใจกับลูกค้า ถึงประโยชน์และผลตอบแทนที่จะได้รับมากกว่าการคำนึงถึงอัตราดอกเบี้ยแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารจะต้องปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางด้านบัตรเครดิตของธนาคารให้เหนือกว่าคู่แข่งเสมอ มีการติดตามการเปลี่ยนแปลงบัตรเครดิตของ

ธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อให้การเจริญเติบโตของบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved