

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5-ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค

ส่วนที่ 4-การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต

ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละส่วน มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	180	48.1
หญิง	194	51.9
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีจำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาเป็นชาย มีจำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.1 การตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงไม่ต่างกันสามารถนำไปเป็นข้อมูลทางการตลาดได้ทั้งสองกลุ่ม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	84	22.5
31 – 40 ปี	116	31.0
41 – 50 ปี	109	29.1
51 ปีขึ้นไป	65	17.4
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มีจำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี มีจำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.1 อายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุแล้วจะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 31 – 50 ปี เป็นกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลบัตรเครดิตที่ได้สอบถามและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	142	38.0
สมรส	165	44.1
หย่า	51	13.6
ม่าย	16	4.3
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมา มีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 สถานภาพหย่า มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.6 และสถานภาพม่าย มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ กลุ่มที่สถานะภาพสมรสมีความรอบคอบในการวางแผน ด้านการเงินค่อนข้างมาก

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	0.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	1.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย	26	7.0
อนุปริญญา/ปวส.	58	15.5
ปริญญาตรี	233	62.3
สูงกว่าปริญญาตรี	48	12.8
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 233 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.9 และระดับประถมศึกษา มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ระดับการศึกษามีความสำคัญในการพิจารณาเพื่อให้น้ำหนักคะแนนการอนุมัติเป็นผู้ถือบัตรเครดิต จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือบัตรอยู่แล้วมีการศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	99	26.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	81	21.7
ค้าขาย	78	20.9
รับจ้าง	108	28.9
แม่บ้าน	8	2.1
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง มีจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมารับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.7 ค้าขาย มีจำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.9 และแม่บ้าน มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ อาชีพรับจ้างเป็นจำนวนที่สูงสุดบ่งบอกได้ว่ากลุ่มพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและทำงานตามร้านค้าทั่วไปที่มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดเป็นกลุ่มใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อบัตรเครดิตของสถาบันการเงินต่างๆ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
15,000 – 30,000 บาท	240	64.2
30,001 – 45,000 บาท	98	26.2
45,001 – 60,000 บาท	27	7.2
60,001 บาทขึ้นไป	9	2.4
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 35,000 บาท มีจำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.2 รายได้ 45,001 – 60,000 บาท มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 และรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดเกณฑ์ผู้ถือบัตรจะต้องมีรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาท โดยสถาบันการเงินต่างๆ มุ่งเน้นการตลาดสำหรับคนกลุ่มนี้ ดังนั้นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต้องหากกลยุทธ์ในการเจาะกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการถือบัตรด้วย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ท่านถือในปัจจุบัน

จำนวนบัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
1 ใบ	173	46.3
2 ใบ	110	29.4
3 ใบ	64	17.1
4 ใบ	19	5.1
5 ใบ	8	2.1
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ มีจำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมามีบัตรเครดิตจำนวน 2 ใบ มีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.4 มี 3 ใบ มีจำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ สถาบันการเงินการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตให้ผู้ถือบัตรใบที่ 2 ง่ายกว่าการพิจารณาบัตรเครดิตใบแรก เนื่องจากสามารถตรวจสอบได้จากเครดิตบูโร คือองค์กรที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประวัติสินเชื่อบุคคล โดยสมาชิกที่เป็นสถาบันการเงินมีหน้าที่ส่งข้อมูลให้สมาชิกสามารถดูข้อมูลได้เมื่อได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของข้อมูล ซึ่งผู้ขอสินเชื่อ หรือลูกหนี้ได้

ตารางที่ 10 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถาบันการเงินที่ถือบัตร
เครดิต

สถาบันการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารไทยพาณิชย์	170	26.0
ธนาคารกรุงเทพ	90	13.8
ธนาคารกรุงไทย	120	18.4
ธนาคารกสิกรไทย	43	6.6
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	68	10.4
ธนาคารออมสิน	29	4.4
ธนาคารซีทีแบงก์	51	7.8
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์	22	3.4
ธนาคารทหารไทย	24	3.7
ธนาคารเอเชีย	11	1.7
ธนาคารนครหลวงไทย	10	1.5
บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ฯ	15	2.3
รวม	653	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย มีจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.4 และถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ มีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ จากการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องนโยบายเชิงรุกในการเป็นผู้นำตลาดบัตรเครดิตในปี 2549 พอดี

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	149	87.6
ลำดับที่ 2	15	8.8
ลำดับที่ 3	6	3.6
รวม	170	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.6 รองลงมาใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 และใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ นโยบายของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ออกบัตรเครดิตให้ผู้ถือบัตร 2 ใบ ได้แก่ บัตรเครดิตวีซ่า และบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ดในวงเงินที่ได้รับอนุมัติวงเงินเดียวกันเพื่อคุ้มครองความสนใจผู้ถือบัตรเครดิตและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยมีการเก็บสะสมคะแนนแลกของสมนาคุณ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	50	55.6
ลำดับที่ 2	27	30.0
ลำดับที่ 3	13	14.4
รวม	90	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 และใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ ครั้งนี้สืบเนื่องมาจากธนาคารกรุงเทพเน้นกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	69	57.5
ลำดับที่ 2	41	34.2
ลำดับที่ 3	10	8.3
รวม	120	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.2 และใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยในลำดับที่ 3 มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มข้าราชการจะได้รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	15	34.9
ลำดับที่ 2	19	44.2
ลำดับที่ 3	9	20.9
รวม	43	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตรธนาคารกสิกรไทย (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาใช้บัตรเครดิตรธนาคารกสิกรไทย (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.9 และใช้บัตรเครดิตรธนาคารกสิกรไทยในลำดับที่ 3 มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.9 คนรุ่นใหม่ซึ่งเป็นวัยหนุ่มสาวที่เริ่มประกอบอาชีพและมีธุรกิจที่มั่นคง นิยมถือบัตรเครดิตรของธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตรธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	22	32.3
ลำดับที่ 2	28	41.2
ลำดับที่ 3	18	26.5
รวม	68	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาใช้บัตรเครดิตรธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.3 และใช้บัตรเครดิตรธนาคารกรุงศรีอยุธยาในลำดับที่ 3 มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 ตามลำดับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาออกบัตรเครดิตรูปแบบที่แปลกและทันสมัยให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตร

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตรธนาคารออมสิน

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	18	62.1
ลำดับที่ 2	7	24.1
ลำดับที่ 3	4	13.8
รวม	29	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.1 และใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐบาลซึ่งยังไม่ได้เน้นการประชาสัมพันธ์ในด้านบริการบัตรเครดิตไปยังกลุ่มลูกค้า

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารซีทีบีแบงก์

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	29	56.9
ลำดับที่ 2	14	27.4
ลำดับที่ 3	8	15.7
รวม	51	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตธนาคารซีทีบีแบงก์ (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาใช้บัตรเครดิตธนาคารซีทีบีแบงก์ (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.4 และใช้บัตรเครดิตธนาคารซีทีบีแบงก์ (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ ธนาคารซีทีบีแบงก์เป็นธนาคารต่างประเทศมีระบบการจัดการที่ทันสมัย มีประสบการณ์ด้านการออกบัตรเครดิตมานาน และได้เปิดสาขาตัวแทนในประเทศไทยเพื่อดึงกลุ่มลูกค้าบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินอื่นๆ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	12	54.5
ลำดับที่ 2	4	18.2
ลำดับที่ 3	6	27.3
รวม	22	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตรธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาใช้บัตรเครดิตรธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.3 และใช้บัตรเครดิตรธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ได้รับการจัดอันดับเป็นลำดับที่หนึ่งของโลกในด้านการออกบัตรเครดิต ซึ่งมีรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละปีสูงที่สุด

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตรธนาคารทหารไทย

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	12	50.0
ลำดับที่ 2	7	29.2
ลำดับที่ 3	5	20.8
รวม	24	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตรธนาคารทหารไทย (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาใช้บัตรเครดิตรธนาคารทหารไทย (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.2 และใช้บัตรเครดิตรธนาคารทหารไทย (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตรธนาคารเอเซีย

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	3	27.3
ลำดับที่ 2	2	18.2
ลำดับที่ 3	6	54.5
รวม	11	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตธนาคารเอเชีย (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาใช้บัตรเครดิตธนาคารเอเชียใน (ลำดับที่ 1) มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.3 และใช้บัตรเครดิตธนาคารเอเชีย (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	3	30.0
ลำดับที่ 2	6	60.0
ลำดับที่ 3	1	10.0
รวม	10	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยใน (ลำดับที่ 1) มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 และใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตบริษัทอออนธนสินทรัพย์ จำกัด

ลำดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ลำดับที่ 1	9	60.0
ลำดับที่ 2	4	26.7
ลำดับที่ 3	2	13.3
รวม	15	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตบริษัทอออนธนสินทรัพย์ จำกัด (ในลำดับที่ 1) มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาใช้บัตรเครดิตบริษัทอออนธนสินทรัพย์ จำกัด (ในลำดับที่ 2) มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 และใช้บัตรเครดิตบริษัทอออนธนสินทรัพย์ จำกัด (ในลำดับที่ 3) มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตอออนธนสินทรัพย์ จำกัด กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 7,000 บาท มักจะนิยมถือบัตรบริษัทอออนธนสินทรัพย์ จำกัด ตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ในการสมัครเป็นผู้ถือบัตรเครดิตไม่ยุ่งยาก ซึ่งคนกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มคนหนุ่มสาวเริ่มวัยทำงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวนมาก

ตารางที่ 23 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรที่ถือครองในปัจจุบัน

ประเภทบัตร	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเครดิตในประเทศ	123	21.8
บัตรเครดิตวีซ่า	269	47.6
บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด	162	28.7
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	6	1.0
บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ	5	0.9
รวม	565	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตวีซ่ามากที่สุด มีจำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาถือครองบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด มีจำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7 และบัตรเครดิตในประเทศ มีจำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.8 ตามลำดับ บัตรเครดิตที่ใช้ได้เฉพาะในประเทศ (Local) อย่างเดียวนั้นไปเนื่องจากสถาบันการเงินได้ออกบัตรเครดิตวีซ่า หรือ บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด ควบคู่กับบัตรเครดิตที่ใช้เฉพาะในประเทศ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ วงเงินที่ธนาคารอนุมัติวงเงินให้ผู้ถือบัตรเครดิตสูงสุดไว้ระดับหนึ่ง ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตทั้งสองประเภทภายในวงเดียวกัน

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บัตรเครดิต

ประเภทบัตร	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเครดิตในประเทศ	72	19.3
บัตรเครดิตวีซ่า	205	54.8
บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด	91	24.3
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	2	0.5
บัตรเครดิตไดเนอร์สคลับ	4	1.1
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตวีซ่ามากที่สุด มีจำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาใช้บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด มีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3 และใช้บัตรเครดิตในประเทศ มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 ตามลำดับ ครั้งแรกบัตรเครดิตวีซ่าได้เข้ามาครั้งแรกในประเทศไทย โดยบริษัทวีซ่าอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ให้ธนาคารทุกธนาคารในประเทศไทยที่เป็นตัวแทนเรียกชื่อบัตรเครดิตว่าบัตรวีซ่า

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	177	47.3
5 – 10 ครั้งต่อเดือน	138	36.9
11 – 15 ครั้งต่อเดือน	35	9.4
16 – 20 ครั้งต่อเดือน	22	5.9
21 ครั้งขึ้นไป	2	0.5
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตต่ำกว่า 5 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาใช้ 5 – 10 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.9 และใช้ 11 – 15 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในอดีตใช้เฉพาะด้านอุปโภคและบริโภค แต่ในปัจจุบันการใช้บัตรเครดิตมีแนวโน้มเบิกเงินสดสำหรับใช้จ่ายล่วงหน้าเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	127	33.9
5,000 – 10,000 บาท	132	35.3
10,001 – 15,000 บาท	84	22.5
15,001 – 20,000 บาท	22	5.9
20,001 บาทขึ้นไป	9	2.4
รวม	374	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาใช้จ่ายต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.9 และใช้จ่าย 10,001–15,000 บาท มีจำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ ปัจจุบันสถาบันการเงินส่วนใหญ่ได้มีการแข่งขันกระตุ้นการใช้จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตโดยวิธีให้คะแนนสะสมเพื่อแลกของสมนาคุณในการใช้จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตแต่ละเดือน จึงมีผลให้แนวโน้มการใช้จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับ สอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมด้านการตลาดโดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

ตารางที่ 27 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต

ลักษณะการใช้บัตรเครดิต	ความถี่	ร้อยละ
ถอนเงินสดมาใช้ล่วงหน้า	121	14.1
ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต	299	34.9
ชำระค่าอาหารตามภัตตาคารหรือโรงแรมต่าง ๆ	184	21.5
ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า	137	16.0
ใช้เป็นส่วนลดในการชำระค่าซื้อสินค้าและบริการ	115	13.4
รวม	856	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต มีจำนวน 299 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาใช้ในการชำระค่าอาหารตามภัตตาคารหรือโรงแรมต่างๆ มีจำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 และใช้ในการชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า มีจำนวน 137 ราย ตามลำดับ บัตรเครดิตช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระเงินแทนการใช้เงินสดหรือเช็ค และยังมีความปลอดภัยที่ไม่ต้องถือเงินสดจำนวนมากอันเป็นการลดความเสี่ยงต่อการโจรกรรม บัตรเครดิตเป็นแหล่งเงินที่สามารถใช้เงินได้ทันทีกรณีฉุกเฉินโดยการเบิกเงินสดล่วงหน้า ดังนั้น บัตรเครดิตจึงเป็นแหล่งเงินที่สามารถใช้เงินได้ทันที

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค

ปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของปัญหา
1. กำหนดคุณสมบัติด้านรายได้ของผู้ถือบัตรสูงเกินไป	3.77	1.13	มาก
2. ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มให้แก่ร้านค้าที่ชำระค่าสินค้าและบริการ	3.62	1.16	มาก
3. ขั้นตอนการสมัครมีหลายขั้นตอน	3.56	1.10	มาก
4. ใช้เอกสารประกอบการสมัครมาก	3.64	1.10	มาก
5. ปัญหาบัตรเครดิตปลอม	3.48	1.15	มาก
6. วงเงินที่สถาบันการเงินอนุมัติให้ น้อยเกินไป	3.61	1.10	มาก
7. วงเงินสำหรับเบิกเงินสดน้อยเกินไป	3.64	1.13	มาก
8. อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3.80	1.09	มาก
9. อัตราค่าปรับเมื่อชำระล่าช้าสูงเกินไป	3.74	1.09	มาก
10. ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีน้อย	3.58	1.15	มาก
11. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูง	3.68	1.09	มาก
12. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ยาก	3.63	1.07	มาก
13. การชำระเงินคืนยุ่งยาก	3.50	1.14	มาก
14. บัตรเสื่อมและชำรุดง่าย	3.31	1.16	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการบัตรเครดิตอยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาด้านกำหนดคุณสมบัติด้านรายได้ของผู้ถือบัตรสูงเกินไป ปัญหาต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มให้แก่ร้านค้าที่ชำระค่าสินค้าและบริการ และปัญหาขั้นตอนการ สมัครมีหลายขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.77, 3.62 และ 3.56, ตามลำดับ ส่วนปัญหาบัตรเสื่อม และชำรุดง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ด้วยเหตุผลดังกล่าวสถาบันการเงิน ได้ปรับปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค 1.คุณสมบัติด้านรายได้ของผู้ถือบัตรเครดิตสูงเกินไปนั้นเป็นการควบคุมการใช้จ่ายเงินเกินรายได้ที่มีอยู่จะก่อให้เกิดปัญหาสังคมได้ 2.จ่ายค่าธรรมเนียมให้แก่ร้านค้าที่ชำระค่าสินค้าและบริการ ปัจจุบันได้ลดน้อยลงไปตามลำดับเนื่องจากเกิดการแข่งกันการทำยอดขายสินค้าและทำรายได้เพิ่มขึ้น และ 3.ขั้นตอนการสมัครมีหลายขั้นตอน ปัจจุบันได้ลดขั้นตอนลงให้เสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียว

ส่วนที่ 4 การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรเครดิต
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ถือในปัจจุบัน

ประเภทบัตร	จำนวน	ร้อยละ
วีซ่าการ์ด ประเภทบัตรเงิน	74	43.5
วีซ่าการ์ด ประเภทบัตรทอง	51	30.0
มาสเตอร์การ์ด ประเภทบัตรเงิน	30	17.7
มาสเตอร์การ์ด ประเภทบัตรทอง	15	8.8
รวม	170	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประเภทวีซ่าการ์ด ประเภทบัตรเงิน มีจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาถือบัตรวีซ่าการ์ด ประเภทบัตรทอง มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 บัตรมาสเตอร์การ์ด ประเภทบัตรเงิน มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 และบัตรมาสเตอร์การ์ด ประเภทบัตรทอง มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ผลิตบัตรเครดิตสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า และบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด ลูกค้านักกรายที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อสามารถใช้ได้ทั้งบัตรวีซ่า และมาสเตอร์การ์ดในวงเงินเดียวกัน ซึ่งได้แบ่งเป็นบัตรเครดิตบัตรเงิน บัตรเครดิตบัตรทอง เป็นต้น

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
1 ปี	50	29.4
2 ปี	65	38.2
3 ปี	23	13.5
4 ปีขึ้นไป	32	18.9
รวม	170	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นเวลา 2 ปี มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นเวลา 1 ปี มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.4 ถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นเวลา 4 ปีขึ้นไป มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.9 และถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์เป็นเวลา 3 ปี มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ได้เน้นนโยบายเชิงรุก และจะเป็นผู้นำตลาดบัตรเครดิตของประเทศในปี พ.ศ.2549 และเริ่มมีกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างเร่งด่วน ทางสื่อทุกช่องทาง อาทิ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ดังนั้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 การถือบัตรเครดิตวีซ่า และบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ดได้เพิ่มสูงขึ้นเป็นทวีคูณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เหตุผล	ความถี่	ร้อยละ
ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี	141	14.0
ความรวดเร็วในการอนุมัติ	102	10.1
เงื่อนไขด้านเอกสารไม่ยุ่งยาก	77	7.6
อัตราดอกเบี้ยต่ำและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน	75	7.5
มีเจ้าหน้าที่บริการรับสมัครถึงที่	92	9.2
ธนาคารมีสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ	103	10.2
คุณภาพบริการและชื่อเสียงของธนาคาร	97	9.6
ใช้เบิกเงินสดล่วงหน้าได้ 100% ของวงเงิน	32	3.2
สามารถใช้ได้ทั่วโลก	74	7.3
มีช่องทางการชำระเงินมาก	87	8.7
ตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้ง่าย	73	7.2
สิทธิพิเศษในการใช้บริการและซื้อสินค้าจากร้านค้าในเครือ	54	5.4
รวม	1,007	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คือฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี มีจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมาเพราะธนาคารมีสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ มีจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2 และความรวดเร็วในการอนุมัติ มีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตและได้เร่งอนุมัติบัตรเครดิตอย่างรวดเร็วภายใน 14 วัน เพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจสูงสุดโดยการขยายสาขาธนาคาร 1,000 สาขา และตู้บริการเงินด่วนจำนวน 5,000 ตู้ สูงที่สุดในระบบสถาบันการเงิน

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของความสำคัญ
1. สะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ	4.07	0.93	มาก
2. ไม่ต้องพกเงินปริมาณมาก	4.00	0.92	มาก
3. มีเงินสำรองใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.90	0.96	มาก
4. มีสถานภาพทางสังคมที่ดี	3.65	0.98	มาก
5. มีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจ	3.80	0.99	มาก
6. ให้อำนาจในการใช้จ่ายสูง	3.87	0.98	มาก
7. ดอกเบี้ยต่ำ	4.01	0.99	มาก
8. มีโปรโมชั่นพิเศษ เช่น ของแถม ฟรีค่าธรรมเนียม	3.58	1.07	มาก
9. มีเจ้าหน้าที่บริการถึงที่	3.84	1.04	มาก
10. มีระบบออนไลน์ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง	3.86	1.01	มาก
11. ให้เบิกเงินสดฉุกเฉินได้ 100% ของวงเงิน	3.80	1.03	มาก
12. สามารถเลือกรูปแบบการผ่อนชำระได้เอง	3.81	1.01	มาก
13. มีร้านค้าให้บริการทั่วโลก	3.81	1.00	มาก
14. มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพและบริการ	3.79	1.02	มาก
15. มีระยะเวลาในการปลอดดอกเบี้ยนาน	3.76	1.01	มาก
16. ค่าธรรมเนียมการใช้บริการถูก	3.73	1.00	มาก
17. ร้านค้าที่ใช้บริการไม่คิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม	3.92	0.96	มาก
18. สามารถติดต่อกับธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตได้หลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์	3.91	0.94	มาก
19. มีบริษัทและร้านค้าในเครือมาก	3.94	0.94	มาก
20. ใช้เป็นบัตรร่วมได้ เช่น บัตรนักศึกษา บัตรพนักงาน	3.50	1.08	มาก

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับของ ความสำคัญ
21. รูปแบบบัตรเล็กและสวยงาม	3.48	1.02	มาก
22. มีการอนุมัติเร็ว	3.86	1.02	มาก
23. สมัครง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.81	1.03	มาก
24. มีการโฆษณาที่ดี ดึงดูดความสนใจ	3.60	0.97	มาก
25. มีสาขาธนาคารทั่วโลก	3.70	1.07	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ สะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ, ไม่ต้องพกเงินปริมาณมาก และมีเงินสำรองใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 4.07, 4.00 และ 3.90 ตามลำดับ ประโยชน์บัตรเครดิตที่ออกให้ผู้ถือบัตรเครดิต 1.ความสะดวกบัตรเครดิตช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระเงินแทนการใช้เงินสดหรือเช็ค 2. ความปลอดภัยการถือเงินสดจำนวนมากเป็นการเสี่ยงต่อการถูกขโมยหรือสูญหาย และ 3. เงินสดสำรองยามฉุกเฉินบัตรเครดิตเป็นเสมือนแหล่งเงินที่สามารถใช้ได้ทันทีในกรณีฉุกเฉิน

ตารางที่ 33 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการให้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการของบัตรเครดิต

การพัฒนารูปแบบการให้บริการของบัตรเครดิต	ความถี่	ร้อยละ
1. ลดขั้นตอนในการให้บริการ	188	17.7
2. ในการอนุมัติบัตรเครดิต ควรให้สำนักงานและผู้รับผิดชอบในแต่ละท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจ	133	12.5
3. ผู้ที่มีอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ ควรศึกษาข้อมูลลูกค้าอย่างละเอียด	154	14.4
4. เพิ่มคุณสมบัติของบัตรให้สามารถใช้ร่วมกับบัตรประเภทอื่น ๆ ได้ เช่น บัตรเอทีเอ็ม บัตรประชาชน เป็นต้น	153	14.3
5. ใช้วิธีการสแกนลายนิ้วมือแทนการเซ็นชื่อขณะซื้อสินค้าและบริการ	156	14.6
6. มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตในการให้บริการสินเชื่อระบบ	125	11.8
7. ควรปรับดอกเบี้ยและอัตราค่าบริการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้วย	157	14.7
รวม	1,066	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการของบัตรเครดิตในด้านลดขั้นตอนในการให้บริการ มีจำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 รองลงมาต้องการให้ปรับดอกเบี้ยและอัตราค่าบริการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้วย มีจำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.7 และใช้วิธีการสแกนลายนิ้วมือแทนการเซ็นชื่อขณะซื้อสินค้าและบริการ มีจำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ ปัจจุบันคนทั่วไปนิยมใช้บัตรเครดิตมากยิ่งขึ้น ประกอบกับสถาบันการเงินที่ออกเครดิตได้แข่งขันช่วงชิงลูกค้าโดยโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้ใช้จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นช่องทางเพิ่มรายได้ โดยรายได้หลักของธนาคารมาจากผู้ถือบัตรเครดิต ดังนั้นธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงได้ทำแผนนโยบายด้านตลาดบัตรเครดิตตั้งแต่ต้นปีของทุกๆ ปี