

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกถือบัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีพฤติกรรมแตกต่างกันหรือไม่ และปัจจัยใดที่มีผลในการเลือกถือบัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย โดยแยกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และกลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มละ 200 ราย ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษาได้แก่ ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product ) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้บัตรของผู้ถือบัตรเครดิตและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย แยกเป็น 2 กลุ่มผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และกลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มละ 200 ราย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

โดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 52.5) การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงมากกว่า 20,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ บัตรเครดิตมีความสวยงาม กระทัดรัด พกพาได้สะดวก ความรวดเร็วในการอนุมัติ บัตรเครดิตมีหลายประเภทให้เลือกใช้ได้ตามต้องการ บัตรเครดิตมีดอกเบี้ยต่ำ ธนาคารมีจำนวนตู้ ATM มากเพียงพอต่อการใช้บริการเบิกถอนเงินสด การมีร้านค้าและสถาน

บริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก การมีสาขาธนาคารทั่วโลก บัตรเครดิตที่ใช้ให้สิทธิประโยชน์ที่มากกว่าบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นๆ การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตพบว่าส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 1 ปีเป็นจำนวนเงิน 1,000-5,000 บาทต่อเดือน ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยเดือนละ 1-2 ครั้ง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM ส่วนใหญ่เลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,335.54 บาท ซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,791.08 บาท ซื้อของใช้ในชีวิตประจำวันด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,258.64 บาท มีการใช้จ่ายเกี่ยวกับการบันเทิงและการพักผ่อนด้วยบัตรเครดิตที่ร้านค้าทั่วไปเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,870.51 บาท ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 7,148.39 บาท และใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางด้วยบัตรเครดิตที่ปั้มน้ำมันเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,208.16 บาท กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ เนื่องจากวงเงินสินเชื่อของบัตรเพียง 1 ใบ ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ พบว่าในกลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี และกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด ในกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบัตรเครดิตมีหลายประเภทให้เลือกใช้ได้ตามต้องการ และการมีจำนวนตู้ ATM ที่มากเพียงพอต่อการใช้บริการเบิกถอนเงินสดมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด ส่วนในกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ รับจ้างทั่วไปหรือลูกจ้างแม่บ้าน เป็นต้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด และในกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทและกลุ่มรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับบัตรเครดิตมีอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมยอมรับได้มีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้

บัตรเครดิตพบว่าส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์มากที่สุด มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 1 ปีเป็นจำนวนเงิน 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM นานๆ ครั้ง ส่วนใหญ่เลือกซื้ออาหารและเครื่องคั้มด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,463.06 บาท ซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,257.87 บาท ซื้อของใช้ในชีวิตประจำวันด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,508.52 บาท ใช้จ่ายเกี่ยวกับการบันเทิงและการพักผ่อนด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,275.00 บาท ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 5,930.00 บาท ใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทางด้วยบัตรเครดิตที่ปั้มน้ำมันเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,532.59 บาท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บัตรเครดิต ส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ เนื่องจากวงเงินสินเชื่อของบัตรเพียง 1 ใบ ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปีและกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับบัตรเครดิตมีหลายประเภทให้เลือกใช้ได้ตามต้องการมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด และในกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด ในกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับบัตรเครดิตมีอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรี และค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมยอมรับได้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM ที่มากเพียงพอต่อการใช้บริการเบิกถอนเงินสดมีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุด

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมการเลือกถือบัตรเครดิตของประชากร และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต และผู้ถือครองบัตรเครดิตสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้โดยสถาบันที่ออกบัตรเครดิตสามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนทางการตลาด และพัฒนาบริการบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ให้เหมาะสมกับกลุ่มความต้องการ

ของลูกค้าและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาพนักงานขายในด้านการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้การเลือกใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ คือ การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต้องมีนโยบายให้พนักงานขายเข้ามาติดต่อลูกค้าโดยตรงเพื่อจะได้มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น
2. ธนาคารพาณิชย์ต้องคำนึงถึงการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รวมถึงประโยชน์ใช้สอยของบัตรให้มากขึ้น
3. ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ต้องคำนึงถึงปัจจัยอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่ เป็นธรรมยอมรับได้ และการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์  
หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัจจัยด้านต่างๆ	อายุ		อาชีพ		รายได้	
	ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
<b>ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product)</b>						
1. ความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
2. ขั้นตอนการเป็นสมาชิกไม่ยุ่งยาก	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
3. ความรวดเร็วในการอนุมัติ	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
4. ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต	ไม่มีผล	มีผล	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
<b>ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>						
1. อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้า ฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่ เป็นธรรมยอมรับได้	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล	มีผล
2. วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงิน สดล่วงหน้าเหมาะสม	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
3. อัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระค่า	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
<b>ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)</b>						
1. การมีจำนวนตู้ ATM มาก และเพียงพอ	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	มีผล
2. การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
3. การมีสาขาธนาคารทั่วโลก	ไม่มีผล	มีผล	มีผล	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
1. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
2. การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง	มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
3. ความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย มีของแจกของแถมจากการทำบัตร	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
4. การให้บริการของพนักงาน	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล

ที่มา: จากการศึกษา