# บทที่ 4
# ผลการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและ สภาพการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สองคือเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และวัตถุประสงค์ข้อที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในการศึกษานั้น ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการศึกษาดังนี้

## 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำนวน 300 ราย ประกอบด้วย 2 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มราชการ ประกอบด้วยผู้ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลซึ่งประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราวของรัฐ จำนวน 150 ตัวอย่าง และกลุ่มเอกชน ซึ่งประกอบด้วยผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลซึ่งประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท ห้างร้าน สถาบันการเงินเอกชน สถานศึกษาเอกชน และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 150 ตัวอย่าง พบว่า

ด้านอาชีพกลุ่มราชการ ประกอบไปด้วยข้าราชการ ร้อยละ33.33 รองลงมาคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มเอกชนประกอบด้วยพนักงานบริษัทห้าง/ร้านมากที่สุด รองลงมาได้แก่พนักงานสถาบันการเงิน สถานศึกษาเอกชน โรงพยาบาลเอกชน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านเพศกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล เป็นเพศหญิงและเพศชายในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยในกลุ่มราชการมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชายอยู่ร้อยละ 13.34 ในขณะที่กลุ่มเอกชนมีสัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ด้านอายุผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 20-30 ปี โดยในกลุ่มราชการอายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 41-50 ปี ในขณะที่ผู้ใช้บริการในกลุ่มเอกชน จะอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 31-40 ปี

ด้านสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล อับดับแรกคือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 43.3 ซึ่งเมื่อพิจารณาในกลุ่มราชการ ผู้ใช้บริการมีสถานภาพสมรสเป็นสัดส่วนมากกว่าสถานภาพโสดถึง ร้อยละ 42.66 ในขณะที่กลุ่มเอกชนมีสถานภาพโสดในสัดส่วนมากกว่าสมรส ถึงร้อยละ 25.33

ด้านระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลนั้น พบว่ามีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีนั้น พบว่ากลุ่มราชการมีสัดส่วนมากกว่ากลุ่มเอกชน คิดเป็นร้อยละ 15.33 ในขณะที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มเอกชนมีสัดส่วนมากกว่าคิดเป็นร้อยละ 15.33

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน รองลงมาได้แก่ช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเมื่อพิจารณาในกลุ่มราชการพบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือนซึ่งมากกว่าช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน อยู่ร้อยละ 18.66 ในขณะที่กลุ่มเอกชนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือนซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าถึงร้อยละ 30.0 ซึ่งความแตกต่างระหว่างรายได้ของกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนนั้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มเอกชนมีช่วงอายุที่น้อยกว่ากลุ่มราชการ ซึ่งส่งผลต่อระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง หากช่วงอายุที่มากขึ้น ย่อมมีประสบการณ์หรือระยะเวลาในการทำงานมากขึ้น รายได้ก็มักจะสูงขึ้นตาม ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.1** แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | ราชการ | | เอกชน | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| **อาชีพ** | | | | | | |
| **กลุ่มราชการ** | | | | | | |
| ข้าราชการ | 50 | 33.33 | 0 | 0 | 50 | 16.7 |
| พนักงานราชการ | 29 | 19.33 | 0 | 0 | 29 | 9.7 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 46 | 30.66 | 0 | 0 | 46 | 15.3 |
| ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว | 25 | 16.67 | 0 | 0 | 25 | 8.3 |
| **กลุ่มเอกชน** | | | | | | |
| พนักงานบริษัท/ห้างร้าน | 0 | 0 | 64 | 42.67 | 64 | 21.3 |
| สถาบันการเงิน | 0 | 0 | 44 | 29.33 | 44 | 14.7 |
| สถานศึกษาเอกชน | 0 | 0 | 20 | 13.33 | 20 | 6.7 |
| โรงพยาบาลเอกชน | 0 | 0 | 22 | 14.66 | 22 | 7.3 |
| **รวม** | 150 | 100 | 150 | 100 | 300 | 100 |
| **เพศ** | | | | | | |
| ชาย | 65 | 43.33 | 87 | 58.0 | 142 | 50.7 |
| หญิง | 85 | 56.67 | 63 | 42.0 | 148 | 49.3 |
| **รวม** | 150 | 100 | 150 | 100 | 300 | 100 |
| **อายุ** | | | | | | |
| ระหว่าง 20-30 ปี | 19 | 12.66 | 75 | 50.0 | 94 | 31.3 |
| ระหว่าง 31-40 ปี | 71 | 47.33 | 57 | 38.0 | 128 | 42.7 |
| ระหว่าง 41-50 ปี | 50 | 33.33 | 16 | 10.67 | 66 | 22.0 |
| มากกว่า 50 ปี | 10 | 6.67 | 2 | 1.33 | 12 | 4.0 |
| **รวม** | 150 | 100 | 150 | 100 | 300 | 100 |
| **สถานภาพ** | | | | | | |
| โสด | 40 | 26.67 | 90 | 60.0 | 130 | 43.3 |
| สมรส | 104 | 69.33 | 52 | 34.67 | 156 | 52.0 |
| หม้าย/หย่า | 6 | 4.0 | 8 | 5.3 | 14 | 4.7 |
| **รวม** | 150 | 100 | 150 | 100 | 300 | 100 |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.1** (ต่อ)

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ระดับการศึกษา** | | | | | | |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | 4 | 2.67 | 8 | 5.33 | 12 | 4.0 |
| อนุปริญญา/ ปวส | 11 | 7.33 | 7 | 4.67 | 18 | 6.0 |
| ปริญญาตรี | 119 | 79.33 | 96 | 64.0 | 215 | 71.7 |
| สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป | 16 | 10.67 | 39 | 26.0 | 55 | 18.3 |
| **รวม** | 150 | 100 | 150 | 100 | 300 | 100 |
| **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)** | | | | | | |
| น้อยกว่า 10,000 | 6 | 4.0 | 2 | 1.33 | 8 | 2.7 |
| 10,001 – 20,000 | 37 | 24.67 | 78 | 52.0 | 115 | 38.3 |
| 20,001 – 30,000 | 65 | 43.33 | 33 | 22.0 | 98 | 32.7 |
| 30,001 – 40,000 | 31 | 20.67 | 26 | 17.33 | 57 | 19.0 |
| มากกว่า 40,000 | 11 | 7.33 | 11 | 7.3 | 22 | 7.3 |
| **รวม** | 150 | 100 | 150 | 100 | 300 | 100 |

ที่มา : จากการศึกษา

## 4.2 พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 4.2.1 จำนวนบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลที่ถือครอง

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆอีก 1 บัตรคิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือการถือครองบัตรบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์เพียงบัตรเดียว คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและกลุ่มเอกชนมีจำนวนการถือครองบัตรในลักษณะเดียวกันคือ ถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆอีก 1 บัตรซึ่งกลุ่มเอกชนมีสัดส่วนมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 18 รองลงมาคือถือครองบัตรบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์เพียงบัตรเดียว ซึ่งกลุ่มราชการมีสัดส่วนที่มากกว่า คิดเป็นร้อยละ 7.34 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนบัตรที่ถือครอง

| **การถือครองบัตร** | **กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล** | | | | **รวม** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **ราชการ** | | **เอกชน** | | | |
| | **จำนวน (คน)** | ร้อยละ | **จำนวน (คน)** | ร้อยละ | **จำนวน (คน)** | ร้อยละ |
| ถือบัตร ธ.ไทยพาณิชย์เพียงบัตรเดียว | **37** | 24.67 | **26** | 17.33 | **63** | 21.0 |
| ถือบัตร ธ.ไทยพาณิชย์และสถาบันอื่นอีก 1 บัตร | **85** | 56.67 | **112** | 74.67 | **197** | 65.6 |
| ถือบัตร ธ.ไทยพาณิชย์และสถาบันอื่นอีก 2 บัตร | **25** | 16.77 | **11** | 7.33 | **36** | 11.8 |
| ถือบัตร ธ.ไทยพาณิชย์และสถาบันอื่นอีกมากกว่า 2 บัตร | **3** | 2.0 | **1** | 0.6 | **4** | 1.2 |
| **รวม** | **150** | 100 | **150** | 100 | **300** | 100 |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.2.2 วัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการ**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเปิดใช้บริการเพื่อสำรองการใช้จ่าย ซึ่งมีสัดส่วนที่สูงกว่าลำดับรองลงมาคือ เพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคอยู่คิดเป็นร้อยละ 6.44

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชน มีวัตถุประสงค์ในการเปิดใช้บริการในลักษณะเดียวกันคือ เพื่อสำรองการใช้จ่าย ซึ่งกลุ่มเอกชนมีสัดส่วนที่สูงกว่าอยู่ร้อยละ 5.01 ในขณะที่ ดังแสดงในเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค กลุ่มราชการมีสัดส่วนที่สูงกว่าเล็กน้อย ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการ

| วัตถุประสงค์ | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| เพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค | **103** | **41.37** | **95** | 38.30 | **198** | 39.84 |
| เพื่อใช้ลงทุนทำธุรกิจ | **2** | **0.80** | **5** | 2.02 | **7** | 1.41 |
| เพื่อการศึกษา | **4** | **1.60** | **7** | 2.82 | **11** | 2.21 |
| เพื่อชำระสินเชื่อ/หนี้สินสถาบันการเงินอื่นๆ | **25** | **10.04** | **12** | 4.83 | **37** | 7.44 |
| เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน | **6** | **2.41** | **8** | 3.22 | **14** | 2.82 |
| เพื่อสำรองการใช้จ่าย | **109** | **43.78** | **121** | 48.79 | **230** | 46.28 |
| **รวม** | **249*** | 100 | **248*** | 100 | **497*** | 100 |

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**4.2.3 วงเงินที่ได้รับสูงสุด**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสูงสุดอยู่ในช่วง 30,000-60,000 บาท ซึ่งมากว่าลำดับที่สองคือได้รับวงเงินสูงสุดอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.00

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่า ผู้ใช้บริการในกลุ่มราชการได้รับวงเงินสูงสุดอยู่ในช่วง 30,000-60,000 บาท ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกับกลุ่มเอกชน ในขณะที่กลุ่มเอกชนได้รับวงเงินสูงสุดอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30,000 บาท ซึ่งมีสัดส่วนที่มากกว่ากลุ่มราชการถึง ร้อยละ 16 ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินสูงสุดที่ได้รับ

| วงเงินที่ได้รับสูงสุด ( บาท ) | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 30,000 | **39** | 26.0 | **63** | 42.0 | **102** | 34.0 |
| 30,001 - 60,000 | **67** | 44.67 | **62** | 41.3 | **129** | 43.0 |
| 60,001 - 90,000 | **37** | 24.67 | **22** | 14.67 | **59** | 19.7 |
| มากกว่า 90,000 | **7** | 4.67 | **3** | 2.0 | **10** | 3.3 |
| **รวม** | **150** | 100 | **150** | 100 | **300** | 100 |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.2.4 ความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่างพบ ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคือการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 4-6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนมีความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ มีความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 3 ครั้ง ซึ่งกลุ่มเอกชนมีสัดส่วนมากกว่าอยู่ร้อยละ 15.33 รองลงมาคือการกดใช้บริการในช่วง 4-6 ครั้งต่อเดือน ซึ่งกลุ่มราชการมีสัดส่วนที่มากกว่า คิดเป็นร้อยละ 18.66 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามช่วงความถี่ของการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน

| จำนวนเฉลี่ย/เดือน(ครั้ง) | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 3 | **75** | 50.0 | **98** | 65.33 | **173** | 57.7 |
| 4 ถึง 6 | **65** | 43.33 | **37** | 24.67 | **102** | 34.0 |
| 7 ถึง 9 | **5** | 3.33 | **13** | 8.67 | **18** | 6.0 |
| มากกว่า 9 | **5** | 3.33 | **2** | 1.33 | **7** | 2.3 |
| รวม | **150** | 100 | **150** | 100 | **300** | 100 |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.2.5 จำนวนเงินเฉลี่ยที่กดใช้ในแต่ละครั้ง**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการกดเงินผ่านบัตรซึ่งมีจำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้ง ไม่เกิน 3,000 บาท ซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าลำดับที่สองคือใช้บริการกดเงินผ่านบัตรซึ่งมีจำนวนเงินเฉลี่ยที่กดใช้ในแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 3,001-6,000 บาท ร้อยละ20.3

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ลำดับแรกผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนใช้บริการกดเงินผ่านบัตรซึ่งมีจำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้ง ไม่เกิน 3,000 บาท ซึ่งมีสัดส่วนของกลุ่มเอกชนมากกว่าร้อยละ 11.33 ในขณะที่รองลงมาคือจำนวนเงินเฉลี่ยที่กดใช้ในแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 3,001-6,000 บาท ซึ่งกลุ่มราชการมีสัดส่วนมากกว่า คิดเป็น ร้อยละ 13.34 ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนเงินเฉลี่ยที่กดใช้ในแต่ละครั้ง

| **จำนวนเงิน/ครั้ง (บาท)** | **กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล** | | | | **รวม** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **ราชการ** | | **เอกชน** | | | |
| | **จำนวน (คน)** | ร้อยละ | **จำนวน (คน)** | ร้อยละ | **จำนวน (คน)** | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 3,000 | **67** | 44.67 | **84** | 56.0 | **151** | 50.3 |
| 3,001 – 6,000 | **55** | 36.67 | **35** | 23.33 | **90** | 30.0 |
| 6,001 – 9,000 | **3** | 2.0 | **2** | 1.33 | **5** | 1.7 |
| มากกว่า 9,000 | **25** | 16.67 | **29** | 19.33 | **54** | 18.0 |
| รวม | **150** | 100 | **150** | 100 | **300** | 100 |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.2.6 ระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาเฉลี่ยถือเงินก่อนการชำระหนี้อยู่ในช่วง 15-30 วัน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาได้แก่ช่วงระยะเวลาเฉลี่ยในช่วง น้อยกว่า 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนมีระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้อยู่ในช่วง 15-30 วัน ซึ่งกลุ่มราชการมีสัดส่วนที่มากกว่าอยู่ร้อยละ 14 และในกลุ่มราชการช่วงระยะเวลาดังกล่าวมีสัดส่วนมากกว่าลำดับที่สองถึงร้อยละ 56.7 เช่นเดียวกับกลุ่มเอกชนซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าถึงร้อยละ 22.67 ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.7** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้

| ระยะเวลา (วัน) | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 15 | **26** | 17.3 | **56** | 37.33 | **82** | 27.3 |
| 15 ถึง 30 | **111** | 74.0 | **90** | 60.0 | **201** | 67.0 |
| มากกว่า 30 | **13** | 8.67 | **4** | 2.67 | **17** | 5.7 |
| รวม | **150** | 100 | **150** | 100 | **300** | 100 |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.2.7 วิธีการ/ช่องทางชำระหนี้**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ชำระหนี้โดยผ่านจุดรับชำระของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าลำดับรองลงมาได้แก่ ชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ ถึงร้อยละ 43.45

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชน ชำระหนี้ โดยผ่านจุดรับชำระของธนาคารไทยพาณิชย์ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งมีสัดส่วนที่มากกว่าลำดับต่อมาของแต่ละกลุ่มได้แก่ชำระผ่านจุดบริการรับชำระ เช่น ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และผ่านการหักบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ถึงร้อยละ 45.01 และ 40.86 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.8** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามวิธีการ/ช่องทางการชำระหนี้

| วิธีการ/ช่องทางการชำระหนี้ | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ผ่านจุดรับชำระธนาคารไทยพาณิชย์ | **130** | 56.27 | **148** | 56.81 | **276** | 56.56 |
| ผ่านตู้เอทีเอ็มธนาคารไทยพาณิชย์ | **21** | 9.09 | **27** | 10.51 | **48** | 9.83 |
| ผ่านบริการ SCB EASY NET | **3** | 1.30 | **9** | 3.50 | **12** | 2.46 |
| ผ่านการหักบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ | **23** | 9.96 | **41** | 15.95 | **64** | 13.11 |
| ผ่านจุดบริการรับชำระ เช่น ร้านเซเว่น อีเลฟเวน | **26** | 11.26 | **19** | 7.39 | **45** | 9.33 |
| ผ่านจุดรับชำระต่างธนาคาร | **17** | 7.36 | **8** | 3.11 | **25** | 5.24 |
| ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ | **11** | 4.76 | **7** | 2.72 | **18** | 3.69 |
| รวม | **231*** | 100 | **257*** | 100 | **488*** | 100 |

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**4.2.8 ลักษณะของการชำระหนี้**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีลักษณะของการชำระหนี้คืนในลักษณะชำระบางส่วน รองลงมาได้แก่การชำระหนี้หมดทั้งจำนวน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และ 35.33 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชน มีลักษณะการชำระหนี้ในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ มีการชำระหนี้ในลักษณะชำระหนี้บางส่วน ซึ่งมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สัดส่วนมากกว่าการชำระหนี้ในลักษณะหมดทั้งจำนวน คิดเป็นร้อยละ 11.33 และร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามลักษณะการชำระหนี้

| การชำระหนี้ | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ทั้งหมด | **48** | 32.0 | **58** | 38.67 | **106** | 35.33 |
| บางส่วน | **65** | 43.33 | **61** | 40.67 | **123** | 41.0 |
| ยอดขั้นต่ำ | **37** | 24.67 | **31** | 20.66 | **68** | 22.67 |
| รวม | **150** | 100 | **150** | 100 | **300** | 100 |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

เป็นข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยอื่นๆ ได้ผลการศึกษาปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**4.3.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตรมาเป็นลำดับแรก

รองลงมาได้แก่การพิจารณาเงื่อนไขการสมัคร และด้านการใช้งานที่ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก และให้ความสำคัญกับรูปแบบของบัตร สีสันสวยงาม ดูทันสมัยเป็นลำดับสุดท้าย

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ทั้งผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในทางเดียวกัน โดยให้ความสำคัญด้านชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตรมาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่การพิจารณาเงื่อนไขการสมัคร ซึ่งปัจจัยทั้งสองนั้นกลุ่มราชการมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า ดังแสดงในตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร | 2.39 | 1 | 2.19 | 1 | 2.29 | 1 |
| การพิจารณาเงื่อนไขการสมัคร | 1.84 | 2 | 1.77 | 2 | 1.81 | 2 |
| รูปแบบของบัตร สีสันสวยงาม ดูทันสมัย | 0.56 | 4 | 0.61 | 4 | 0.58 | 4 |
| การใช้งานง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก | 1.23 | 3 | 1.44 | 3 | 1.34 | 3 |

ที่มา : จากการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**4.3.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด อัตราดอกเบี้ยคิดเป็นวันในอัตราที่เหมาะสม และสามารถชำระคืนเป็นยอดขั้นต่ำหรือเต็มจำนวน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในลักษณะเดียวกัน โดยให้ความสำคัญในการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี เป็นลำดับแรกโดยที่กลุ่มราชการมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า รองลงมาคือการไม่มีค่า ธรรมเนียมในการกดเงินสด ซึ่งทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11** แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

| ปัจจัยด้านราคา | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี | 2.62 | 1 | 2.42 | 1 | 2.52 | 1 |
| ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด | 1.77 | 2 | 1.72 | 2 | 1.74 | 2 |
| ดอกเบี้ยคิดเป็นวันในอัตราที่เหมาะสม | 0.87 | 3 | 1.32 | 3 | 1.10 | 3 |
| สามารถชำระคืนเป็นยอดขั้นต่ำหรือเต็มจำนวน | 0.78 | 4 | 0.57 | 4 | 0.68 | 4 |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.3.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการมีตู้เอทีเอ็มเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการเป็นลำดับแรก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าลำดับรองลงมาค่อนข้างมาก ซึ่งได้แก่มีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่งซึ่งสะดวกต่อการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชน มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันและสูงกว่าลำดับที่สองค่อนข้างมาก โดยให้ความสำคัญต่อการมีตู้ATMเพียง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พอและสะดวกต่อการใช้บริการเป็นลำดับแรก ซึ่งในลำดับนี้กลุ่มราชการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ในขณะที่กลุ่มเอกชนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าในลำดับต่อมาคือมีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่งซึ่งสะดวกต่อการใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

| ปัจจัยด้านสถานที่ | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| มีจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการถอนเงินสด | 2.57 | 1 | 2.48 | 1 | 2.52 | 1 |
| มีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่งสะดวกต่อการใช้บริการ | 1.73 | 2 | 1.76 | 2 | 1.74 | 2 |
| สามารถชำระเงินได้หลายแห่งเช่นจุดบริการรับชำระร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ไปรษณีย์ ธนาคารต่างๆ | 1.70 | 3 | 1.74 | 3 | 1.72 | 3 |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.3.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าค่าเฉลี่ยลำดับที่หนึ่งและสองมีค่าใกล้เคียงกัน โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่ รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆและการให้ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มราชการให้ความสำคัญต่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และการให้ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอเป็นลำดับแรก ซึ่งในปัจจัยข้อนี้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มเอกชนซึ่งให้ความสำคัญเป็นลำดับที่สองค่อนข้างมาก ในขณะที่กลุ่มเอกชนให้ความสำคัญต่อการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่ เป็นลำดับแรก แต่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มราชการซึ่งให้เป็นลำดับที่สองเล็กน้อย รองลงมาคือการ การแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไข/ยอดเงินที่กำหนด และการมีแคมเปญ/โปรโมชั่นลดหย่อนเอกสารการสมัครสำหรับลูกค้าธนาคารตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่ | 1.78 | 2 | 1.94 | 1 | 1.86 | 1 |
| มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไข/ยอดเงินที่กำหนด | 1.67 | 3 | 1.37 | 3 | 1.52 | 3 |
| มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆและการให้ข้อมูลข่าวสาร สม่ำเสมอ | 2.05 | 1 | 1.61 | 2 | 1.83 | 2 |
| มีแคมเปญ/โปรโมชั่น ลดหย่อนเอกสารการสมัครสำหรับลูกค้าธนาคาร | 0.54 | 4 | 1.08 | 4 | 0.81 | 4 |

ที่มา : จากการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**4.3.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านการบริการ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตรเป็นลำดับแรก ลำดับรองลงมาได้แก่ การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและกลุ่มเอกชนให้ความสำคัญต่อความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตรซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน รองลงมาคือการบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการซึ่งกลุ่มเอกชนมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าในขณะที่กลุ่มราชการมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าในด้านพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า สามารถตอบ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ดังแสดงในตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียน ส่วนบุคคล

| ปัจจัยด้านการบริการ | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า สามารถตอบ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ | 1.62 | 3 | 1.37 | 3 | 1.50 | 3 |
| การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 1.78 | 2 | 1.94 | 2 | 1.86 | 2 |
| ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร | 2.08 | 1 | 2.02 | 1 | 2.05 | 1 |
| มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ( Call Center ) ตลอด 24 ชั่วโมง | 0.67 | 4 | 0.79 | 4 | 0.73 | 4 |

ที่มา : จากการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**4.3.6 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนมีความปลอดภัย เป็นอับดับแรก รองลงมาได้แก่ การเพิ่มอิสระทางการเงิน ถือบัตรเนื่องจากพนักงานร้องขอหรือเพราะเห็นใจความสนิทสนม และถือบัตรแล้วดูมีรสนิยม ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ในลำดับแรกและลำดับที่สองของผู้ใช้บริการกลุ่มราชการนั้นให้ความสำคัญต่อความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนมีความปลอดภัย รองลงมาคือการเพิ่มอิสระทางการเงิน ซึ่งในลำดับที่สองนี้ยังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มเอกชนซึ่งให้ความสำคัญในข้อนี้เป็นลำดับที่แรก รองลงมาคือความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนมีความปลอดภัย ดังแสดงในตาราง 4.15

**ตาราง 4.15** แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

| ปัจจัยด้านอื่นๆ | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| มีความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียน มีความปลอดภัย | 2.34 | 1 | 1.98 | 2 | 2.16 | 1 |
| เพิ่มอิสระและความสามารถทางการเงิน | 2.12 | 2 | 2.01 | 1 | 2.07 | 2 |
| ถือบัตรแล้วดูทันสมัยและมีรสนิยม | 0.65 | 4 | 0.89 | 4 | 0.77 | 4 |
| ถือบัตรเนื่องจากพนักงานร้องขอหรือด้วยความเห็นใจหรือความสนิทสนม | 0.94 | 3 | 1.12 | 3 | 1.03 | 3 |

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**4.3.7 ลำดับความสำคัญของปัจจัยทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลนั้น โดยการให้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเลือกเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยทั้งหกด้าน โดยมีลำดับ 1 ถึง 6 โดยลำดับที่ 1 มีคะแนนเท่ากับ 6 ลำดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากับ 5 ลำดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากับ 4 ลำดับที่ 4 มีคะแนนเท่ากับ 3 ลำดับที่ 5 มีคะแนนเท่ากับ 2 ลำดับที่ 6 มีคะแนนเท่ากับ 1 และนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยปัจจัยที่มีคะแนนรวมสูงที่สุดคือปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลมากที่สุด

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละด้านนั้น พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านอื่นๆ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้านในทิศทางเดียวกัน โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ซึ่งทั้งสามปัจจัยนั้นกลุ่มราชการมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า ในขณะที่ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านอื่นๆตามลำดับนั้น กลุ่มเอกชนมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.16** แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล

| ปัจจัยที่มีอิทธิพล | กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | 4.27 | 2 | 3.82 | 2 | 4.05 | 2 |
| ปัจจัยด้านราคา | 5.35 | 1 | 4.53 | 1 | 4.94 | 1 |
| ปัจจัยด้านสถานที่ | 2.53 | 3 | 2.48 | 3 | 2.57 | 3 |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | 0.44 | 5 | 0.95 | 5 | 0.72 | 5 |
| ปัจจัยด้านการบริการ | 1.47 | 4 | 2.02 | 4 | 1.74 | 4 |
| ปัจจัยด้านอื่นๆ | 0.12 | 6 | 0.20 | 6 | 0.16 | 6 |

ที่มา : จากการศึกษา

## 4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุน เวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 4.4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจในชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตรเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่รูปแบบของบัตร สีสันสวยงาม ดูทันสมัย

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชนมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตรเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่รูปแบบของบัตร สีสันสวยงาม ดูทันสมัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.17** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์

| ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ | กลุ่มผู้ใช้บริการบัตร | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร | 2.83 | 1 | 2.80 | 1 | 2.81 | 1 |
| การพิจารณาเงื่อนไขการสมัคร | 2.46 | 4 | 2.26 | 4 | 2.36 | 4 |
| รูปแบบของบัตร สีสันสวยงาม ดูทันสมัย | 2.81 | 2 | 2.73 | 2 | 2.76 | 2 |
| การใช้งานง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก | 2.60 | 3 | 2.55 | 3 | 2.57 | 3 |
| **ค่าเฉลี่ย** | 2.68 | พึงพอใจมาก | 2.59 | พึงพอใจมาก | 2.63 | พึงพอใจมาก |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคา**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่การไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชนมีระดับความพึงพอใจมาก โดยกลุ่มเอกชนมีความพึงพอใจในการไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด รองลงมาคือไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ตามลำดับซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มราชการ ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.18** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคา

| ความพึงพอใจด้านราคา | กลุ่มผู้ใช้บริการบัตร | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี | 2.86 | 1 | 2.92 | 2 | 2.89 | 1 |
| ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด | 2.81 | 2 | 2.94 | 1 | 2.88 | 2 |
| ดอกเบี้ยคิดเป็นวันในอัตราที่เหมาะสม | 2.30 | 4 | 2.56 | 4 | 2.30 | 4 |
| สามารถชำระคืนเป็นยอดขั้นต่ำหรือเต็มจำนวน | 2.74 | 3 | 2.68 | 3 | 2.70 | 3 |
| **ค่าเฉลี่ย** | 2.68 | พึงพอใจมาก | 2.78 | พึงพอใจมาก | 2.69 | พึงพอใจมาก |

ที่มา : จากการศึกษา

### 4.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการถอนเงินสด รองลงมาคือมีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่งสะดวกต่อการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชนมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งกลุ่มราชการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าโดยพึงพอใจในจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการถอนเงินสด รองลงมาคือมีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่งสะดวกต่อการใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.19** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านสถานที่

| ความพึงพอใจด้านสถานที่ | กลุ่มผู้ใช้บริการบัตร | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| มีจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการถอนเงินสด | 2.83 | 1 | 2.78 | 1 | 2.81 | 1 |
| สามารถชำระเงินได้หลายแห่ง เช่น จุดบริการรับชำระร้านเซเว่น อีเลฟเว่นไปรษณีย์ธนาคารต่างๆ | 2.82 | 3 | 2.65 | 3 | 2.74 | 3 |
| มีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่งสะดวกต่อการใช้บริการ | 2.80 | 2 | 2.71 | 2 | 2.76 | 2 |
| **ค่าเฉลี่ย** | 2.81 | พึงพอใจมาก | 2.71 | พึงพอใจมาก | 2.77 | พึงพอใจมาก |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจที่มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ และการให้ข้อมูลข่าวสาร สม่ำเสมอ

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชนมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งกลุ่มเอกชนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าโดยพึงพอใจที่มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ และการให้ข้อมูลข่าวสาร สม่ำเสมอ ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.20** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการส่งเสริมการตลาด

| ความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด | กลุ่มผู้ใช้บริการบัตร | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่ | 2.24 | 1 | 2.48 | 1 | 2.36 | 1 |
| มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไข/ยอดเงินที่กำหนด | 2.21 | 3 | 2.36 | 3 | 2.28 | 3 |
| มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ และการให้ข้อมูลข่าวสาร สม่ำเสมอ | 2.23 | 2 | 2.37 | 2 | 2.30 | 2 |
| มีแคมเปญ/โปรโมชั่น ลดหย่อนเอกสารการสมัครสำหรับลูกค้าธนาคาร | 2.04 | 4 | 2.30 | 4 | 2.12 | 4 |
| **ค่าเฉลี่ย** | 2.18 | พึงพอใจปานกลาง | 2.38 | พึงพอใจปานกลาง | 2.27 | พึงพอใจปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการบริการ**

ผลศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านการบริการพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยพึงพอใจต่อการบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าสามารถตอบ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชนมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งกลุ่มราชการพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร ในขณะที่กลุ่มเอกชนคือการบริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าสามารถตอบ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 4.21** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการบริการ

| ความพึงพอใจ ด้านการบริการ | กลุ่มผู้ใช้บริการบัตร | | | | รวม | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ราชการ | | เอกชน | | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | ลำดับ |
| พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าสามารถตอบ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ | 2.69 | 2 | 2.66 | 2 | 2.68 | 2 |
| การบริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 2.68 | 3 | 2.81 | 1 | 2.73 | 1 |
| ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร | 2.72 | 1 | 2.58 | 4 | 2.64 | 3 |
| มีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ ( Call Center ) ตลอด 24 ชั่วโมง | 2.54 | 4 | 2.59 | 3 | 2.55 | 4 |
| **ค่าเฉลี่ย** | 2.65 | พึงพอใจมาก | 2.66 | พึงพอใจมาก | 2.65 | พึงพอใจมาก |

ที่มา : จากการศึกษา

**4.5 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ**

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล โดยการใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ในส่วนของข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวน 8 ราย มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในด้านการให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ(Call Center) เนื่องจากการโทรศัพท์เพื่อสอบถามนั้นติดต่อได้ยาก และใช้เวลา นานกว่าที่เจ้าหน้าที่จะรับสาย ซึ่งในบางครั้งเกิดปัญหาขึ้นในช่วงเวลาที่สาขา หรือที่ทำการของธนาคารปิดทำการ ซึ่งไม่สามารถที่จะสอบถามพนักงานที่สาขาของธนาคารได้ ดังนั้นธนาคารน่าจะมีการปรับปรุงหรือเพิ่มคู่สายของระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Call Center) รวมถึงเทคโนโลยีต่างๆเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของปริมาณลูกค้าที่ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved