

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตตำบลบ้านคู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 รายซึ่งประกอบด้วยลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำนวน 82 ราย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 103 ราย และธนาคารกรุงไทยจำนวน 65 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

4.1 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วย เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน

1) เพศ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ตามลำดับ (ตาราง 4.1)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.7 และ 57.5 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.3 และ 42.5 ตามลำดับ (ตาราง 4.1)

ตารางที่ 4.1 ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู่ จังหวัดเชียงราย

จำแนกตามเพศ

| เพศ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ชาย | 43 | 52.2 | 49 | 47.3 | 28 | 42.5 | 120 | 48.0 |
| หญิง | 39 | 47.8 | 54 | 52.7 | 37 | 57.5 | 130 | 52.0 |

| | | | | | | | | |
|-----|----|-------|-----|-------|----|-------|-----|-------|
| รวม | 82 | 100.0 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |
|-----|----|-------|-----|-------|----|-------|-----|-------|

ที่มา: จากการศึกษา

2) สถานะภาพการสมรส

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่สมรสแล้วจะมีรายจ่ายที่สูงขึ้น รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และสถานภาพหย่าร้างหรือหม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ (ตาราง 4.2)

เมื่อพิจารณาลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารทั้งสามแห่ง ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเกือบร้อยละ 70 ของลูกค้ำทั้งหมด รองลงมา มีสถานภาพโสดร้อยละ 26 และสถานภาพหย่าร้างร้อยละ 4 ตามลำดับ

(ตาราง 4.2)

ตารางที่ 4.2 ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|----------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| โสด | 25 | 30.4 | 23 | 22.4 | 17 | 26.2 | 65 | 26.0 |
| สมรส | 53 | 64.2 | 76 | 73.4 | 44 | 67.7 | 173 | 69.2 |
| หย่าร้าง/หม้าย | 4 | 5.4 | 4 | 4.2 | 4 | 6.2 | 12 | 4.8 |
| รวม | 82 | 100 | 103 | 100 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา: จากการศึกษา

3) อายุ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมา มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ผู้ที่มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ผู้ที่มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และผู้ที่มีอายุ 41 – 45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิต มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 39 ปี (ตาราง 4.3) ซึ่งจัดอยู่ในวัยทำงาน ซึ่งมีรายได้ประจำที่แน่นอนจึงมีโอกาสในการถือบัตรเครดิตได้มากกว่า

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมา มีอายุมากกว่า 45 ปี และมีอายุ 36 – 40 ปี ร้อยละ 25.0 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมา มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 22.3 และมีอายุ 31 – 35 ปี ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปีและอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมา มีอายุ 31 – 35 ปี ร้อยละ 20.0 และมีอายุ 36 – 40 ปี ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารกรุงไทยมีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 39 ปี (ตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู๋ จังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ

| อายุ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|----------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 30 ปี | 23 | 28.3 | 23 | 22.3 | 14 | 21.5 | 60 | 24.0 |
| 31 – 35 ปี | 11 | 13.0 | 21 | 20.4 | 13 | 20.0 | 45 | 18.0 |
| 36 – 40 ปี | 15 | 18.5 | 19 | 18.4 | 12 | 18.5 | 46 | 18.4 |
| 41 – 45 ปี | 12 | 15.2 | 14 | 13.6 | 12 | 18.5 | 38 | 15.2 |
| มากกว่า 45 ปี | 21 | 25.0 | 26 | 25.2 | 14 | 21.5 | 61 | 24.4 |
| รวม | 82 | 100.0 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |
| อายุเฉลี่ย(ปี) | 38 | | 39 | | 39 | | 39 | |

ที่มา: จากการศึกษา

4) ระดับการศึกษา

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2 ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรเครดิต จึงถือบัตรเครดิตค่อนข้างมาก รองลงมาคือผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ (ตาราง 4.4)

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เกือบร้อยละ 80 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ (ตาราง 4.4)

ตารางที่ 4.4 ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | บ.กรุงเทพ | | บ.ไทยพาณิชย์ | | บ.กรุงไทย | | รวม | |
|------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 9 | 10.9 | 16 | 15.5 | 7 | 10.8 | 32 | 12.8 |
| ปริญญาตรี | 65 | 79.3 | 77 | 74.8 | 51 | 78.4 | 193 | 77.2 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 8 | 9.8 | 10 | 9.7 | 7 | 10.8 | 25 | 10.0 |
| รวม | 82 | 100 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา: จากการศึกษา

5) อาชีพ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือมีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ตามลำดับ (ตาราง 4.5)

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคือผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายร้อยละ 30.4 และมีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 29.4 ตามลำดับ (ตาราง 4.5)

กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 35.8 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ ร้อยละ 26.7 ตามลำดับ (ตาราง 4.5)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.6 ซึ่งสูงกว่าอาชีพอื่น เนื่องจากธนาคารกรุงไทยเป็น

ธนาคารของรัฐดังนั้นผู้ที่รับราชการหน่วยงานของรัฐจึงใช้บริการทางการเงินผ่านธนาคารกรุงไทย รองลงมาคือมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 34.0 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ(ตาราง 4.5)

ตารางที่ 4.5 ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|----------------------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 24 | 29.4 | 37 | 35.8 | 26 | 40.6 | 87 | 34.8 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 33 | 40.2 | 39 | 37.6 | 22 | 34 | 94 | 37.6 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอื่นๆ | 25 | 30.4 | 27 | 26.7 | 17 | 25.5 | 69 | 27.6 |
| รวม | 82 | 100 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา: จากการศึกษา

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และผู้มีคนได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ(ตาราง 4.6)

เมื่อพิจารณาลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของทั้งสามธนาคารมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 38-39 ปี และระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาระยะหนึ่งจึงมีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท ตรงตามคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต(ตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6 ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|--------------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 4 | 4.9 | 3 | 2.9 | 1 | 1.5 | 8 | 3.2 |
| 15,001 - 30,000 บาท | 55 | 67.1 | 68 | 65.7 | 46 | 70.3 | 169 | 67.6 |
| 30,001 - 45,000 บาท | 18 | 22.0 | 29 | 28.5 | 17 | 26.7 | 64 | 25.6 |
| มากกว่า 45,000 บาท | 5 | 6.1 | 3 | 2.9 | 1 | 1.5 | 9 | 3.6 |
| รวม | 82 | 100.0 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา: จากการศึกษา

7) จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 2 คนจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิต มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยเฉลี่ยประมาณ 4 คน (ตาราง 4.7)

เมื่อพิจารณาลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 และร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน และน้อยกว่า 2 คน ตามลำดับ (ตาราง 4.7)

กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป และ 4 คน ตามลำดับ (ตาราง 4.7)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป และ 4 คน ตามลำดับ (ตาราง 4.7)

ตารางที่ 4.7 ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย
จำแนกตามจำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว

| จำนวนสมาชิกใน ครอบครัว | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|---------------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 2 คน | 9 | 11.0 | 4 | 4.3 | 4 | 6.4 | 17 | 6.8 |
| 3 คน | 4 | 4.9 | 9 | 8.6 | 3 | 5.3 | 16 | 6.4 |
| 4 คน | 21 | 25.6 | 16 | 15.1 | 15 | 22.3 | 52 | 20.8 |
| 5 คน | 39 | 47.6 | 47 | 45.3 | 24 | 36.2 | 110 | 44.0 |
| ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป | 9 | 11.0 | 27 | 26.7 | 19 | 29.8 | 55 | 22.0 |
| รวม | 82 | 100.0 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |
| จำนวนเฉลี่ย(คน) | 4 | | 4 | | 5 | | 4 | |

ที่มา: จากการศึกษา

8) จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน 2 คน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน 1 คน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ไม่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิต มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน โดยเฉลี่ยประมาณ 1 คน (ตาราง 4.8)

เมื่อพิจารณาลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารทั้งสามแห่ง ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน 2 คน คิดเป็นเกือบร้อยละ 40.0 ของลูกค้ำทั้งหมด รองลงมาคือ มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน 1 คน และไม่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน ตามลำดับ (ตาราง 4.8)

ตารางที่ 4.8 ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย
จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน

| จำนวนสมาชิกใน ครัวเรือนที่ ไม่ได้ทำงาน | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|--|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ไม่มี | 22 | 27.2 | 20 | 19.4 | 12 | 18.8 | 54 | 21.6 |
| 1 คน | 24 | 29.3 | 28 | 27.3 | 20 | 30.2 | 72 | 28.8 |
| 2 คน | 30 | 37.0 | 38 | 37 | 24 | 36.8 | 92 | 36.8 |
| ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป | 6 | 6.5 | 17 | 16.3 | 9 | 14.2 | 32 | 12.8 |
| รวม | 82 | 100 | 103 | 100 | 65 | 100 | 250 | 100.0 |
| จำนวนเฉลี่ย(คน) | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | |

ที่มา: จากการศึกษา

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ำธนาคารพาณิชย์

หัวข้อนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ำธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบัตร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตในระดับความสำคัญปานกลาง ไม่ว่าจะพิจารณาจากตัวอย่างทั้งหมดหรือจำแนกลูกค้ำตามรายธนาคาร โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง ลำดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ทั้งนี้ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถนำบัตรไปชำระค่าสินค้าและบริการ หรือกดเงินสดเพื่อสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินเช่นการเกิดอุบัติเหตุ หรือ การเจ็บป่วยกะทันหัน ใช้กดเงินสดมาเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 ลำดับสอง คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ลำดับสาม คือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 ลำดับสี่คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 ตามลำดับ (ตาราง 4.9)

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือ บัตรเครดิต | ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต | | | | |
|---|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------|
| | ช.กรุงเทพ | ช.ไทย พาณิชย์ | ช.กรุงเทพ | รวม | ลำดับ |
| 1. ด้านบัตรเครดิต | 2.02 (ปานกลาง) | 2.06 (ปานกลาง) | 2.01 (ปานกลาง) | 2.03 (ปานกลาง) | 3 |
| 2. ด้านราคา | 2.23 (ปานกลาง) | 2.22 (ปานกลาง) | 2.20 (ปานกลาง) | 2.21 (ปานกลาง) | 2 |
| 3. ด้านสถานที่ | 1.91 (ปานกลาง) | 1.83 (ปานกลาง) | 1.79 (ปานกลาง) | 1.84 (ปานกลาง) | 5 |
| 4. ด้านการส่งเสริม การตลาด | 1.89 (ปานกลาง) | 1.95 (ปานกลาง) | 1.86 (ปานกลาง) | 1.90 (ปานกลาง) | 4 |
| 5. ด้านอื่นๆ | 2.16 (ปานกลาง) | 2.28 (ปานกลาง) | 2.23 (ปานกลาง) | 2.22 (ปานกลาง) | 1 |

ที่มา : จากการศึกษา

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบัตรเครดิต (Product)

ปัจจัยด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร ลูกค้าส่วนใหญ่จะนิยมสมัครถือบัตรเครดิตของธนาคารที่ใช้เวลาในการอนุมัติบัตรที่รวดเร็วและให้วงเงินที่สูง ซึ่งปกติอยู่ที่ หนึ่งถึงสองอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 (ระดับความสำคัญมาก) ลำดับสอง คือ ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการสมัคร มีสำเนาบัตรประชาชน ถ้าเป็นบัตรข้าราชการต้องให้ทะเบียนบ้านประกอบ สลิปเงินเดือน ไม่เกินสามเดือนย้อนหลัง หรือหนังสือรับรองเงินเดือนที่ออกจากหน่วยงานหรือบริษัทที่ทำงานอยู่ พร้อมสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีย้อนหลัง 6 เดือนของบัญชีสะสมทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากประจำของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินต่างๆที่ใช้บริการอยู่ สำหรับ

บริษัทที่ใช้สำหรับการจดทะเบียนบริษัทประกอบด้วย บางครั้งธนาคารก็จะออกโปรโมชั่นให้กับลูกค้าซึ่งลูกค้าสามารถใช้เอกสารประกอบเพียงสำเนาบัตรประชาชนเท่านั้นในการสมัครบัตรเครดิตหรือบัตรสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 (ระดับความสำคัญมาก) ลำดับสาม คือ เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย คือใช้สำเนาบัตรประชาชนเพียงอย่างเดียว ในช่วงรณรงค์หาบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 (ระดับความสำคัญปานกลาง) ลำดับสี่ คือ การมีบริการสอบถามข้อมูลของบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง แต่ละธนาคารจะมี CALL CENTER ไว้ให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงสร้างความสะดวกสบายแก่ลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 (ระดับความสำคัญปานกลาง) ลำดับห้า คือ ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร ลูกค้าส่วนใหญ่จะเลือกสมัครบัตรเครดิตกับธนาคารที่ได้รับความนิยมชมชอบและมีความน่าเชื่อถือสูงเป็นที่ยอมรับของคนส่วนใหญ่ ได้แก่ธนาคารที่มีขนาดใหญ่ มีสาขาจำนวนมากเพื่อเพิ่มความสะดวกในการชำระคืนเงินเมื่อนำบัตรเครดิตไปใช้บริการแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 (ระดับความสำคัญปานกลาง) ลำดับหก คือ ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิตอย่างธนาคารกรุงเทพ ก็จะมีบัตรเครดิตวีซ่าแพลทินัม บัตรเครดิตไทเทเนียม บัตรเครดิตยูเนียนเพย์ เป็นต้น ส่วนธนาคารไทยพาณิชย์ก็จะมี บัตรเครดิตแพลทินัม บัตรเครดิตเฟมิลี่ พลัส และบัตรเครดิตร่วมกับบริษัทอื่นๆ อีกมากมายทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.46 (ระดับความสำคัญน้อย) ลำดับสุดท้าย คือ รูปแบบของบัตรที่มีสีสันสวยงาม กะทัดรัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 (ระดับความสำคัญน้อย) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.10)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของทุกธนาคารให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัย ด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต มีระดับความสำคัญปานกลาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรและขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก และความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตร เครดิตของลูกค้า
กลุ่มตัวอย่าง

| ปัจจัยด้านบัตรเครดิต | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล |
|--|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1. ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร | 1.91 | ปานกลาง | 2.00 | ปานกลาง | 1.93 | ปานกลาง | 1.95 | ปานกลาง |
| 2. ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต | 1.43 | น้อย | 1.46 | น้อย | 1.48 | น้อย | 1.46 | น้อย |
| 3. รูปแบบของบัตรมีสีสันสวยงามกะทัดรัด | 1.42 | น้อย | 1.48 | น้อย | 1.46 | น้อย | 1.45 | น้อย |
| 4. เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย | 2.14 | ปานกลาง | 2.22 | ปานกลาง | 2.09 | ปานกลาง | 2.15 | ปานกลาง |
| 5. ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก | 2.54 | มาก | 2.57 | มาก | 2.54 | มาก | 2.55 | มาก |
| 6. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร | 2.57 | มาก | 2.61 | มาก | 2.53 | มาก | 2.57 | มาก |
| 7. มีบริการสอบถามข้อมูลของบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง | 2.12 | ปานกลาง | 2.08 | ปานกลาง | 2.01 | ปานกลาง | 2.07 | ปานกลาง |
| รวม | 2.02 | ปานกลาง | 2.06 | ปานกลาง | 2.01 | ปานกลาง | 2.03 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

2. ปัจจัยด้านราคา (Price)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ มีผลระดับความสำคัญปานกลาง ยกเว้นลำดับหนึ่ง โดยปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีฟรี ส่วนใหญ่เกือบทุกสถาบันการเงินจะยกเว้น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีให้กับผู้สมัครบัตรเครดิตใหม่ หรือกรณีที่ลูกค้ามียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเป็นจำนวนเงินที่ธนาคารเจ้าของบัตรได้กำหนดเอาไว้ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมรายปีเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตบัตรเงิน 30,000 บาท/ปี บัตรทอง 50,000 บาท/ปี เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 มีผลระดับความสำคัญมาก ลำดับสอง คือ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ แต่ละธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกันไป เช่นของธนาคารกรุงเทพคิดที่ 20% ต่อปี และจะไม่เสียดอกเบี้ยเมื่อลูกค้าผู้ถือบัตรชำระภายในระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย 45 วัน ส่วนธนาคารไทยพาณิชย์คิดอัตราดอกเบี้ยที่ 18% ต่อปี ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย 52 วัน ธนาคารกรุงไทย คิดอัตราดอกเบี้ยที่ 15% ต่อปีและค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน 5% ต่อปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 ลำดับสาม คือ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม 3% ของยอดเงินที่ถอนแต่ละครั้ง กำหนดยอดเงินที่ถอนขั้นต่ำ 1,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ลำดับสี่ คือ วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 ลำดับห้า คือ รอบระยะเวลาของการชำระคืน โดยปลอดดอกเบี้ย คือรอบระยะเวลาของการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ยของแต่ละธนาคารจะไม่เหมือนกัน อย่างของธนาคารกรุงเทพ จะมีรอบระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยที่ 45 วัน ธนาคารไทยพาณิชย์ 52 วัน ส่วนธนาคารกรุงไทย 45 วัน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 และลำดับสุดท้าย คือ ค่าเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม คือ 250 บาท ต่อครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.11)

เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของทุกธนาคารให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยทุกปัจจัยด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตในระดับความสำคัญ ปานกลาง แต่ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ให้ความสำคัญของ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีฟรี มีระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 2.62 รองลงมา ให้ความสำคัญต่อดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.24 เช่นเดียวกับลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ให้ความสำคัญต่อค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 รองลงมาให้ความสำคัญต่อดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ส่วนลูกค้าธนาคารกรุงไทย ก็ให้ความสำคัญต่อค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 รองลงมาให้ความสำคัญต่อค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ปัจจัยด้านราคา | ช.กรุงเทพ | | ช.ไทยพาณิชย์ | | ช.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล |
|--|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี | 2.62 | มาก | 2.67 | มาก | 2.57 | มาก | 2.62 | มาก |
| 2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ | 2.24 | ปานกลาง | 2.21 | ปานกลาง | 2.16 | ปานกลาง | 2.20 | ปานกลาง |
| 3. ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม | 2.20 | ปานกลาง | 2.16 | ปานกลาง | 2.17 | ปานกลาง | 2.18 | ปานกลาง |
| 4. วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม | 2.20 | ปานกลาง | 2.16 | ปานกลาง | 2.14 | ปานกลาง | 2.17 | ปานกลาง |
| 5. รอบระยะเวลาของการชำระคืน โดยปลอดดอกเบี้ย | 2.09 | ปานกลาง | 2.04 | ปานกลาง | 2.07 | ปานกลาง | 2.07 | ปานกลาง |
| 6. ค่าเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม | 2.02 | ปานกลาง | 2.08 | ปานกลาง | 2.06 | ปานกลาง | 2.05 | ปานกลาง |
| รวม | 2.23 | ปานกลาง | 2.22 | ปานกลาง | 2.20 | ปานกลาง | 2.21 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

3. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)

ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยที่ผลมีระดับความสำคัญปานกลาง โดยปัจจัยที่ผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ การมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ลำดับสอง คือ การมีตู้ บริการเงินด่วน มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ลำดับสาม คือ การมีร้านค้าและสถานที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 ลำดับสุดท้าย คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อบ่งบอกจุดรับบริการ เช่น ป้ายรับบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 มีผลระดับความสำคัญน้อย ตามลำดับ (ตารางที่ 4.12)

เมื่อพิจารณาจากค่ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของทุกธนาคารให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยทุกปัจจัยด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตมีระดับความสำคัญปานกลาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพให้ความสำคัญต่อการมีจำนวนสาขามาก กล่าวคือธนาคารกรุงเทพมีจำนวนสาขาประมาณพันกว่าสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 รองลงมาให้ความสำคัญคือมีตู้เอทีเอ็มมากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 รองลงมาให้ความสำคัญต่อการมีร้านค้าและสถานที่ที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก เพราะธนาคารกรุงเทพมีเงื่อนไขในการสมัครสมาชิกร้านค้าที่ไม่ยุ่งยากจึงทำให้มีสมาชิกร้านค้าจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารกรุงไทย ให้ความสำคัญต่อการมีจำนวนสาขามากและสะดวกในการรับบริการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 และ 1.97 รองลงมาให้ความสำคัญต่อการมีตู้บริการเงินด่วน มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 และ 1.93 และให้ความสำคัญต่อการมีร้านค้าและสถานที่ที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 และ 1.81 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.12)

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล |
|--|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1. มีตู้ตู้บริการเงินด่วน มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด | 2.05 | ปานกลาง | 2.02 | ปานกลาง | 1.93 | ปานกลาง | 2.00 | ปานกลาง |
| 2. มีร้านค้าและสถานที่ที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก | 2.02 | ปานกลาง | 1.87 | ปานกลาง | 1.81 | ปานกลาง | 1.90 | ปานกลาง |
| 3. มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการชำระเงิน | 2.08 | ปานกลาง | 2.03 | ปานกลาง | 1.97 | ปานกลาง | 2.02 | ปานกลาง |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อป้องกันอุบัติเหตุรับบริการ เช่น ป้ายรับบัตร | 1.48 | น้อย | 1.42 | น้อย | 1.44 | น้อย | 1.45 | น้อย |
| รวม | 1.91 | ปานกลาง | 1.83 | ปานกลาง | 1.79 | ปานกลาง | 1.84 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Place)

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยมีผลที่ระดับความสำคัญปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ ลูกคามีสิทธิประโยชน์สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่นลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตแพลทินัมจะได้รับคะแนนสะสม 2 คะแนนทุกการใช้จ่ายผ่านบัตร 25 บาทซึ่งคะแนนสะสมสามารถแลกเป็นไมล์เดินทางของการบินไทย ได้รับความคุ้มครองการรักษาพยาบาลขณะเดินทางในต่างประเทศเมื่อชำระค่าตัวโดยสาร ได้รับความคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุขณะโดยสารอยู่บนยานพาหนะทั้งในและต่างประเทศสำหรับผู้ถือบัตร กลุ่มมรท และบุตรที่ร่วมเดินทางในวงเงินสูงสุด 500,000 ดอลลาร์สหรัฐ เมื่อใช้บัตรชำระค่าโดยสารหรือโปรแกรมท่องเที่ยว ได้รับความคุ้มครองจาก แผนพิทักษ์สินค้าที่ชื้อนานถึง 90 วัน นับจากวันที่ซื้อด้วยวงเงินสูงสุด 100,000 บาทต่อรายการและไม่เกิน 400,000 บาทต่อปี เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ลำดับสองคือ การมีของสมนาคุณมากมายสำหรับแถมคะแนนสะสมเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตร ซึ่งทุกสิ้นปี ทางธนาคารจะส่งรายการสินค้าที่ลูกค้าสามารถนำแถมคะแนนสะสมส่งไปแลกเปลี่ยนได้ตามที่ลูกค้าต้องการได้ โดยของสมนาคุณจะเป็นสิ่งดึงดูดใจให้ผู้ถือบัตรมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ลำดับสามคือ การชักชวนจากพนักงานธนาคารให้ถือบัตรเครดิต เนื่องจากมีการกำหนดให้พนักงานธนาคารให้หาผู้ถือบัตรเครดิต ทำให้มีการแข่งขันกันมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ลำดับสี่คือ การมีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่ เช่นกระเป๋าเดินทาง ตุ๊กตา นาฬิกา เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจให้มีการถือบัตรเครดิตมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 ลำดับห้าคือ พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็วและลูกค้าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 ลำดับที่หกคือ พนักงานมีมารยาทและคุณภาพในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ลำดับที่เจ็ด คือ การมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 ลำดับที่แปดคือมีบริการ SMS แจ้งเตือนทุกครั้ง เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 และลำดับสุดท้ายคือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.25 มีผลในระดับความสำคัญน้อย ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของทุกธนาคารให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตมีระดับความสำคัญปานกลาง โดยที่ทุกธนาคารกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นลำดับหนึ่ง คือ ลูกคามีสิทธิประโยชน์สำหรับการถือบัตรเครดิต และลูกค้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 และ 2.37 และ 2.26 ตามลำดับ ลำดับรองลง ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างของแต่ละธนาคารให้ความสำคัญที่แตกต่างกัน โดยลูกค้ากลุ่มตัวอย่างของธนาคาร

กรุงเทพฯให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้บัตรและการชักชวนจากพนักงานธนาคารให้ถือบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างของธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารกรุงไทย ให้ความสำคัญต่อการมีสมนาคุณมากมายสำหรับแแต่่มสะสม เมื่อใช้บัตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 และ 2.22 ตามลำดับ

5) ปัจจัยด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญระดับปานกลาง พบว่า โดยปัจจัยย่อยที่ผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 (ระดับความสำคัญมาก) ลำดับสอง คือ การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่นอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยกะทันหัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 (ระดับความสำคัญมาก) ลำดับสาม คือ การมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 (ระดับความสำคัญปานกลาง) ลำดับสี่ คือ ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 (ระดับความสำคัญปานกลาง) และลำดับสุดท้าย คือ รสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.49 (ระดับความสำคัญน้อย) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของทุกธนาคารให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยทุกปัจจัยด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 , 2.78 และ 2.77 ตามลำดับ ลำดับรองลงมา คือ การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 , 2.66 และ 2.56 ตามลำดับและการมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 , 2.35 และ 2.24 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้า
กลุ่มตัวอย่าง

| ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล |
|--|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1. มีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้บัตร | 2.21 | ปานกลาง | 2.02 | ปานกลาง | 1.99 | ปานกลาง | 2.01 | ปานกลาง |
| 2. การมีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่ | 1.91 | ปานกลาง | 2.15 | ปานกลาง | 2.09 | ปานกลาง | 2.10 | ปานกลาง |
| 3. มีสมนาคุณมากมายสำหรับเติมสะสม เมื่อใช้บัตร | 2.03 | ปานกลาง | 2.31 | ปานกลาง | 2.22 | ปานกลาง | 2.24 | ปานกลาง |
| 4. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ | 1.29 | น้อย | 1.31 | น้อย | 1.15 | น้อย | 1.25 | น้อย |
| 5. มีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่น การประกันภัย | 2.23 | ปานกลาง | 2.37 | ปานกลาง | 2.26 | ปานกลาง | 2.28 | ปานกลาง |
| 6. มีการชักชวนจากพนักงานธนาคารให้ถือบัตรเครดิต | 2.21 | ปานกลาง | 2.25 | ปานกลาง | 2.16 | ปานกลาง | 2.21 | ปานกลาง |
| 7. มีบริการ SMS แจ้งเตือนทุกครั้งเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต | 1.91 | ปานกลาง | 1.99 | ปานกลาง | 1.87 | ปานกลาง | 1.92 | ปานกลาง |
| 8. พนักงานมีมารยาทและคุณภาพในการให้บริการ | 2.03 | ปานกลาง | 1.99 | ปานกลาง | 1.97 | ปานกลาง | 2.00 | ปานกลาง |
| 9. พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว และลูกค้าพึงพอใจ | 2.09 | ปานกลาง | 2.04 | ปานกลาง | 2.03 | ปานกลาง | 2.05 | ปานกลาง |
| รวม | 1.89 | ปานกลาง | 1.95 | ปานกลาง | 1.86 | ปานกลาง | 1.90 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ปัจจัยด้านอื่นๆ | ช.กรุงเทพ | | ช.ไทยพาณิชย์ | | ช.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล |
|--|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1 ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย | 2.09 | ปานกลาง | 2.17 | ปานกลาง | 2.11 | ปานกลาง | 2.12 | ปานกลาง |
| 2 มีรสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต | 1.48 | น้อย | 1.49 | น้อย | 1.49 | น้อย | 1.49 | น้อย |
| 3 ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ | 2.71 | มาก | 2.78 | มาก | 2.77 | มาก | 2.75 | มาก |
| 4 การมีเงินสดสำรองใช้จ่ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน | 2.35 | ปานกลาง | 2.66 | มาก | 2.56 | มาก | 2.52 | มาก |
| 5 การมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ | 2.22 | ปานกลาง | 2.35 | ปานกลาง | 2.24 | ปานกลาง | 2.27 | ปานกลาง |
| รวม | 2.16 | ปานกลาง | 2.28 | ปานกลาง | 2.23 | ปานกลาง | 2.22 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ในระดับความสำคัญมาก ลำดับรองลงมา คือ ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร การบริการสอบถามข้อมูลของบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง และชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตรตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 ในระดับความสำคัญมาก ลำดับรองลงมา คือ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม และวงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ การมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ในระดับความสำคัญปานกลาง ลำดับรองลงมา คือ การมีตู้ ผู้บริการเงินด่วน มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด และการมีร้านค้าและสถานที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ มีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่น การประกันภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ในระดับความสำคัญปานกลาง ลำดับรองลงมา คือ การมีสมนาคุณมากมายสำหรับแถมสะสมเมื่อใช้บัตร การชักชวนจากพนักงานธนาคารให้ถือบัตรเครดิต การมีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่ และพนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

5. ปัจจัยด้านอื่นๆ ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ในระดับความสำคัญมาก ลำดับรองลงมา คือ การมีเงินสดสำรองใช้จ่ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน การมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ และความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย ตามลำดับ

4.3 พฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตของลูกค้ายุคใหม่

พฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตประกอบด้วย จำนวนและวงเงินถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน ประเภทของบัตรเครดิต เงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืน วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิต ประเภทสินค้าและบริการและจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตต่อครั้ง บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต และ ความต้องการถือบัตรเครดิตต่อไปในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

1) จำนวนบัตรเครดิตที่ถือและวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีการถือบัตรเครดิต จำนวน 1 บัตร จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และมีการถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และลูกค้าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีวงเงินรวมอนุมัติไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีวงเงินรวมอนุมัติระหว่าง 50,001-100,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 และวงเงินรวมอนุมัติมากกว่า 100,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ (ตาราง 4.15)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารทั้ง 3 แห่ง ส่วนใหญ่มีการถือบัตรเครดิตเพียง 1 บัตร โดยลูกค้าธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินรวมอนุมัติไม่เกิน 50,000 บาทต่อบัตร คิดเป็นร้อยละ 69.6 และ 67.0 ตามลำดับ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท รองลงมาคือ วงเงินรวมอนุมัติระหว่าง 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.3 และ 30.2 และ มากกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.1 และ 2.8 ส่วนลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่ถือบัตรเครดิตไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินรวมอนุมัติระหว่าง 50,001-100,000 บาทต่อบัตร คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ วงเงินรวมอนุมัติไม่เกิน 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.2 และมากกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตามลำดับ (ตาราง 4.15)

ตารางที่ 4.15 จำนวนบัตรเครดิตที่ถือและวงเงินที่ได้รับอนุมัติของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง

| รายการ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|---|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 1.จำนวนบัตรเครดิตที่ถือต่อคน (บัตร) | | | | | | | | |
| - 1 บัตร | 66 | 80.5 | 76 | 73.8 | 58 | 89.2 | 200 | 80.0 |
| - มากกว่า 1 บัตร | 16 | 19.5 | 27 | 26.2 | 7 | 10.8 | 50 | 20.0 |
| 2.วงเงินที่ได้รับอนุมัติ (บาทต่อคนต่อบัตร) | | | | | | | | |
| -ไม่เกิน 50,000 บาท | 57 | 69.6 | 36 | 35.2 | 44 | 67.0 | 137 | 54.8 |
| -50,001-100,000 บาท | 24 | 29.3 | 42 | 41.2 | 20 | 30.2 | 86 | 34.4 |
| -มากกว่า 100,000 บาท | 1 | 1.1 | 24 | 23.6 | 2 | 2.8 | 27 | 10.8 |
| รวม | 82 | 100.0 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา : จากการศึกษา

2) ประเภทของบัตรเครดิต

การถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตวีซ่า จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาถือบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และถือบัตรเครดิตในประเทศ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 (ตาราง 4.16)

เมื่อพิจารณาลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารทั้งสามแห่ง ส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตวีซ่า เกือบร้อยละ 60 ของลูกค้ายกทั้งหมด รองลงมาถือบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด และบัตรเครดิตในประเทศ ตามลำดับ (ตาราง 4.16)

ตารางที่ 4.16 ประเภทบัตรเครดิตที่ถือของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง

| ประเภทของบัตร เครดิต | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|-------------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| บัตรเครดิตในประเทศ | 6 | 7.6 | 11 | 10.3 | 9 | 14.2 | 26 | 10.4 |
| บัตรวีซ่า | 49 | 59.8 | 57 | 55.8 | 33 | 50.9 | 139 | 55.6 |
| บัตรมาสเตอร์การ์ด | 27 | 32.6 | 35 | 33.9 | 23 | 34.9 | 85 | 34.0 |

ที่มา: จากการศึกษา

3 เงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืน

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่ชำระหนี้ขั้นต่ำที่ธนาคารกำหนด คือ 10%ของยอดคงค้างหรือจ่ายขั้นต่ำเท่ากับ 1,000 บาท ส่วนหนี้หรือเงินคงค้างที่เหลือธนาคารจะทำการคิดดอกเบี้ยในงวดถัดไป จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาคือ ชำระหนี้ตามจำนวนที่สามารถชำระได้ โดยมากกว่าขั้นต่ำ 10 % จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และชำระหนี้ทั้งหมด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 (ตาราง 4.17)

เมื่อพิจารณาลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารทั้งสามแห่ง ส่วนใหญ่ชำระหนี้ขั้นต่ำที่ธนาคารกำหนด คือ 10%ของยอดคงค้าง ขั้นต่ำที่ 1,000 บาท ร้อยละ 69.6 73.9 และ 70.8 รองลงมาคือ ชำระหนี้ตามจำนวนที่สามารถชำระได้ โดยมากกว่าขั้นต่ำที่ธนาคารกำหนด คือ 10% ร้อยละ 17.4 20.0 18.5 และชำระหนี้ทั้งหมด ร้อยละ 13.0 6.1 10.8 ตามลำดับ (ตาราง 4.17)

ตารางที่ 4.17 เงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืนของกลุ่มตัวอย่าง

| เงื่อนไขการชำระหนี้ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|--|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ชำระหนี้ทั้งหมด | 11 | 13.0 | 6 | 6.1 | 7 | 10.8 | 24 | 9.6 |
| ชำระหนี้ขั้นต่ำ 10% ของยอดคงค้างขั้นต่ำที่ หนึ่งพันบาท | 57 | 69.6 | 76 | 73.9 | 46 | 70.8 | 179 | 71.6 |
| ชำระหนี้มากกว่า 10% ของยอดคงค้าง | 14 | 17.4 | 21 | 20.0 | 12 | 18.5 | 47 | 18.8 |
| รวม | 82 | 100.0 | 103.00 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา: จากการศึกษา

4) วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิต

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่ชำระเป็นเงินสดที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร เพราะสะดวกและไม่เสียค่าธรรมเนียมถ้าเป็นธนาคารเจ้าของบัตรเครดิต และถ้าเป็นธนาคารขนาดใหญ่ก็มีสาขาจำนวนมากลูกค้าสามารถชำระเงินได้สะดวกและรวดเร็ว จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือชำระเป็นเงินสดที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส จะมีให้บริการตามร้านค้าสะดวกซื้อหรือตามห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และหักผ่านบัญชีธนาคารลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตใช้บริการอยู่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ (ตาราง 4.18)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารทั้งสามแห่ง ส่วนใหญ่ชำระเป็นเงินสดที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 49.0 44.2 และ 44.3 รองลงมาคือชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 38.0 40.0 39.6 และหักผ่านบัญชีธนาคาร ที่ลูกค้ามีบัญชีอยู่ คิดเป็นร้อยละ 13.0 15.8 16.0 ตามลำดับ (ตาราง 4.18)

ตารางที่ 4.18 วิธีการชำระหนี้คืนของกลุ่มตัวอย่าง

| วิธีการชำระหนี้ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | รวม | |
|--|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ชำระเป็นเงินสดที่ เคาน์เตอร์ของธนาคาร | 40 | 49.0 | 46 | 44.2 | 29 | 44.3 | 115 | 45.9 |
| หักผ่านบัญชีธนาคาร | 11 | 13.0 | 16 | 15.8 | 10 | 16.0 | 37 | 15.0 |
| ชำระเป็นเงินสดที่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส | 31 | 38.0 | 41 | 40.0 | 26 | 39.6 | 98 | 39.1 |
| รวม | 82 | 100.0 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา : จากการศึกษา

5) ค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการต่อครั้ง

จากผลการศึกษานับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตต่อเดือน แบ่งตามประเภทสินค้าและบริการของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายในค่าโทรศัพท์มือถือมีจำนวนเงินเฉลี่ยสูงสุด 8,083.3 บาทต่อครั้ง รองลงมาเป็นการใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายในค่าตัวเดินทาง มีจำนวนเงินเฉลี่ย 6,470.6 บาทต่อครั้ง การใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายในค่าเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน มีจำนวนเงินเฉลี่ย 6,309.5 บาทต่อครั้ง การใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายในค่าเครื่องใช้ไฟฟ้า มีจำนวนเงินเฉลี่ย 5,922.4 บาทต่อครั้ง การใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายในค่ายาและรักษาพยาบาล มีจำนวนเงินเฉลี่ย 2,488.6 บาทต่อครั้ง การใช้บัตรเครดิตเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนเงินเฉลี่ย 2,099.0 บาทต่อครั้ง การใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายในค่าเสื้อผ้าและเครื่องประดับ มีจำนวนเงินเฉลี่ย 1,691.5 บาทต่อครั้ง การใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายในค่าบันเทิง มีจำนวนเงินเฉลี่ย 1,625.0 บาทต่อครั้ง และการใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายในค่าน้ำมันเชื้อเพลิงมีจำนวนเงินเฉลี่ย 1,275.4 บาทต่อครั้ง ตามลำดับ ส่วนการใช้บัตรเครดิตเป็นการเบิกเงินสดจากตู้บริการเงินด่วนมีจำนวนเงินเฉลี่ย 5,346.5 บาทต่อครั้ง(ตารางที่ 4.19)

เมื่อพิจารณาจากค่ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพใช้บัตรเครดิตซื้อประเภทสินค้าและบริการที่ซื้อมากที่สุด 3 รายการ ได้แก่ ลำดับหนึ่ง คือ ประเภทโทรศัพท์มือถือ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 10,875 บาท ลำดับสอง คือ ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 6,928.6 บาท ลำดับสาม คือ ประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 4,818.2 บาท ส่วนประเภทสินค้าและบริการที่ถูกค่าใช้บัตรเครดิตน้อยที่สุด 3 รายการ ได้แก่ ลำดับหนึ่ง คือ ประเภทน้ำมันเชื้อเพลิง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 1,197.9 บาท ลำดับสอง คือ ประเภทเสื้อผ้าและเครื่องประดับ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 1,538.9 และ ค่าใช้จ่ายเพื่อการบันเทิง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 1,833.3 บาท ตามลำดับ ส่วนการเบิกเงินสดจากตู้บริการเงินด่วนเอทีเอ็ม มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 4,611.0 บาท (ตารางที่ 4.19)

กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ใช้บัตรเครดิตซื้อประเภทสินค้าและบริการที่ซื้อมากที่สุด 3 รายการ ได้แก่ ลำดับหนึ่ง คือ ประเภทโทรศัพท์มือถือ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 8,875.0 บาท ลำดับสอง คือ ประเภทตัวเดินทาง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 7,307.7 บาท ลำดับสาม คือ ประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 5,678.6 บาท ส่วนประเภทสินค้าและบริการที่ถูกค่าใช้บัตรเครดิตน้อยที่สุด 3 รายการ ได้แก่ ลำดับหนึ่ง คือ ประเภทน้ำมันเชื้อเพลิง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 1,279.8 บาท ลำดับสอง คือ ประเภทค่าใช้จ่ายเพื่อการบันเทิง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 1,750.0 บาท ลำดับสาม คือ ประเภทเสื้อผ้าและเครื่องประดับ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 1,833.3 บาท ตามลำดับ ส่วนการเบิกเงินสดจากตู้บริการเงินด่วนเอทีเอ็ม มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 5,766.7 บาท (ตารางที่ 4.19)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ใช้บัตรเครดิตซื้อประเภทสินค้าและบริการที่ซื้อมากที่สุด 3 รายการ ได้แก่ ลำดับหนึ่ง คือ ประเภทตัวเดินทาง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 8,187.5บาท ลำดับสอง คือ ประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 7,833.3 บาท ลำดับสาม คือ ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 6,680.0 บาท ส่วนประเภทสินค้าและบริการที่ถูกค่าใช้บัตรเครดิตน้อยที่สุด 3 รายการ ได้แก่ ลำดับหนึ่ง คือ ประเภทค่าใช้จ่ายเพื่อการบันเทิง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 1,083.3 บาท ลำดับสอง คือ ประเภทน้ำมันเชื้อเพลิง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 1,329.8 บาท ลำดับสาม คือ ประเภทเสื้อผ้าและเครื่องประดับ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 1,794.2 บาท ตามลำดับ ส่วนการเบิกเงินสดจากตู้บริการเงินด่วน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเท่ากับ 4,427.0 บาท(ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 ค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรต่อครั้งของลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิต
จำแนกตามประเภทสินค้าและบริการที่ซื้อ

| รายการ | ธ.กรุงเทพ | ธ.ไทยพาณิชย์ | ธ.กรุงไทย | รวม |
|---|-----------|--------------|-----------|---------|
| 1.อาหารและเครื่องดื่ม (บาท/คน/ครั้ง) | 2,186.7 | 2,161.8 | 1,976.2 | 2,099.0 |
| 2.น้ำมันเชื้อเพลิง (บาท/คน/ครั้ง) | 1,197.9 | 1,279.8 | 1,329.8 | 1,275.4 |
| 3.เสื้อผ้าและเครื่องประดับ (บาท/คน/ครั้ง) | 1,538.9 | 1,833.3 | 1,794.2 | 1,691.5 |
| 4. เครื่องใช้ไฟฟ้า (บาท/คน/ครั้ง) | 6,928.6 | 5,473.0 | 6,680.0 | 5,922.4 |
| 5. เฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน (บาท/คน/ครั้ง) | 4,818.2 | 5,678.6 | 7,833.3 | 6,309.5 |
| 6. โทรศัพท์มือถือ (บาท/คน/ครั้ง) | 10,875 | 8,875.0 | 5,500.0 | 8,083.3 |
| 7.ตัวเดินทาง (บาท/คน/ครั้ง) | 3,857.1 | 7,307.7 | 8,187.5 | 6,470.6 |
| 8.ค่ายาและค่ารักษาพยาบาล (บาท/คน/ครั้ง) | 2,968.8 | 2,645.2 | 2,286.4 | 2,488.6 |
| 9.ค่าใช้จ่ายเพื่อการบันเทิง (บาท/คน/ครั้ง) | 1,833.3 | 1,750.0 | 1,083.3 | 1,625.0 |
| 10.การเบิกเงินสดจากตู้บริการเงิน ด่วน (บาท/คน/ครั้ง) | 4,611.0 | 5,766.7 | 4,427.0 | 5,346.5 |

ที่มา : จากการศึกษา

6) บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต

ลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตด้วยตนเองจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ ครอบครัวแนะนำ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และพนักงานธนาคารแนะนำ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ (ตาราง 4.20)

เมื่อพิจารณาลูกค้ายุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารทั้งสามแห่ง ส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตด้วยตนเอง มากกว่าร้อยละ 70 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมาคือ ครอบครัว และพนักงานธนาคารแนะนำ ตามลำดับ (ตาราง 4.20)

ตารางที่ 4.20 บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต

| บุคคลที่มีอิทธิพล | ช.กรุงเทพ | | ช.ไทยพาณิชย์ | | ช.กรุงไทย | | รวม | |
|-------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ตัวเอง | 63 | 77.2 | 72 | 70.3 | 48 | 74.5 | 180 | 72.0 |
| ครอบครัว | 13 | 16.3 | 27 | 26.1 | 15 | 22.6 | 57 | 22.8 |
| พนักงานธนาคาร | 5 | 6.5 | 4 | 3.6 | 2 | 2.8 | 13 | 5.2 |
| รวม | 82 | 100.0 | 103 | 100.0 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา: จากการศึกษา

7) ความต้องการถือบัตรเครดิตต่อไปในอนาคต

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งหมดจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่ต้องการถือบัตรเครดิตต่อไป จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8 และไม่ต้องการถือบัตรเครดิตต่อไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ (ตาราง 4.21)

เมื่อพิจารณาลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารทั้งสามแห่ง ส่วนใหญ่ต้องการถือบัตรเครดิตต่อไป มากกว่าร้อยละ 90 ของลูกค้ายกทั้งหมด และลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างไม่ต้องการถือบัตรเครดิตต่อไป ตามลำดับ โดยสาเหตุของการไม่ต้องการถือบัตรเครดิตต่อไป เพราะไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ (ตาราง 4.21)

ตารางที่ 4.21 ตามความต้องการถือบัตรเครดิตต่อไปในอนาคต

| ความต้องการถือบัตร เครดิต | ช.กรุงเทพ | | ช.ไทยพาณิชย์ | | ช.กรุงไทย | | รวม | |
|------------------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ต้องการถือบัตรต่อไป | 76 | 92.4 | 60 | 58.2 | 59 | 90.6 | 232 | 92.8 |
| ไม่ต้องการถือบัตร ต่อไป | 6 | 7.6 | 6 | 6.1 | 6 | 9.4 | 18 | 7.2 |
| รวม | 82 | 100.0 | 66 | 64.2 | 65 | 100.0 | 250 | 100.0 |

ที่มา: จากการศึกษา

4.4 ความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์

หัวข้อนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบัตร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของปัจจัยทั้ง 5 ด้านในการถือถือบัตรเครดิตอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ไม่ว่าจะพิจารณาจากตัวอย่างทั้งหมดหรือจำแนกลูกค้าตามธนาคารโดยความพึงพอใจในการถือถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ลำดับหนึ่ง คือด้านอื่นๆ ได้แก่ การมีเงินสดสำรองใช้จ่ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ลำดับสอง คือ ด้านสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.19 ลำดับสาม คือ ด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ลำดับสี่ คือ ด้านบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 ตามลำดับ (ตาราง 4.18)

ตาราง 4.22 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของปัจจัย ทั้ง 5 ด้านในการถือบัตรเครดิต ของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง

| รายการ | ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ | | | | ลำดับ |
|---------------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|
| | ธ.กรุงเทพ | ธ.ไทยพาณิชย์ | ธ.กรุงไทย | รวม | |
| 1. ด้านบัตรเครดิต | 2.10 (ปานกลาง) | 2.16 (ปานกลาง) | 2.13 (ปานกลาง) | 2.13 (ปานกลาง) | 4 |
| 2. ด้านราคา | 2.17 (ปานกลาง) | 2.21 (ปานกลาง) | 2.17 (ปานกลาง) | 2.18 (ปานกลาง) | 3 |
| 3. ด้านสถานที่ | 2.17 (ปานกลาง) | 2.26 (ปานกลาง) | 2.15 (ปานกลาง) | 2.19 (ปานกลาง) | 2 |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด | 1.90 (ปานกลาง) | 2.05 (ปานกลาง) | 1.83 (ปานกลาง) | 1.93 (ปานกลาง) | 5 |
| 5. ด้านอื่นๆ | 2.27 (ปานกลาง) | 2.33 (ปานกลาง) | 2.29 (ปานกลาง) | 2.30 (ปานกลาง) | 1 |

ที่มา : จากการศึกษา

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจและในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างในเขตตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้คือ

1. ด้านบัตรเครดิต (Product)

ความพึงพอใจต่อการถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพอใจเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรปัจจุบันใช้เวลาในการอนุมัติประมาณ 1-2 อาทิตย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสอง คือ ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยากใช้เอกสารเพียงสำเนาบัตรประชาชน ถ้าเป็นบัตรข้าราชการก็ใช้สำเนาทะเบียนบ้านประกอบ สลิปเงินเดือนหรือหนังสือรับรองเงินเดือน สำเนาใบแจ้งยอดบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน ที่ลูกค้าฝาก-ถอนอยู่ อาจเป็นบัญชีสะสมทรัพย์หรือฝากประจำก็ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพอใจเท่ากับ 2.56 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสาม คือ เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย เช่นถ้าเป็นลูกค้าชั้นดีก็ใช้เอกสารเพียงสำเนาบัตรประชาชนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสี่ คือ การมีบริการสอบถามข้อมูลของบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง ทุกธนาคารเจ้าของบัตรจะมี CALL CENTER ไว้บริการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตไว้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับห้า คือ ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร ส่วนใหญ่ลูกค้าจะนิยมถือบัตร วิซ่า มากกว่าถือบัตรมาสเตอร์การ์ด ทั้งที่การใช้งานไม่ได้แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับหก คือความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิตแต่ละธนาคารก็จะออกบัตรหลากหลายรูปแบบมากเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในขณะนั้นให้มากที่สุด ทั้งนี้รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการเป็นผู้ถือบัตรเครดิตประเภทนั้นๆด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสุดท้ายคือ รูปแบบของบัตรที่มีสีสันสวยงาม กะทัดรัด ซึ่งบางครั้งก็อิงตามแฟชั่นในขณะนั้นด้วยว่าลูกค้านิยมบัตรเครดิตรูปแบบไหน อาจเป็นรูปสัตว์น่ารักๆ หรือเป็นรูปภาพที่นิยมกันในขณะนั้น เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.47 (ระดับความพึงพอใจน้อย) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.23)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตทั้งสามธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของทุกธนาคารให้ ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยด้านบัตรเครดิตคล้ายคลึงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของทุกธนาคาร ให้ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต เป็นลำดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 , 2.61 และ 2.57 ตามลำดับ รองลงมาเป็นการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 , 2.60 และ 2.56 ตามลำดับ และเงื่อนไขการ

สมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 , 2.51 และ 2.55 ตามลำดับ สูงกว่าปัจจัย
ย่อยด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ด้านบัตรเครดิต | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล |
|--|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1. ชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร | 1.89 | ปานกลาง | 2.06 | ปานกลาง | 1.93 | ปานกลาง | 1.96 | ปานกลาง |
| 2. ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต | 1.74 | ปานกลาง | 1.84 | ปานกลาง | 1.87 | ปานกลาง | 1.82 | ปานกลาง |
| 3. รูปแบบของบัตรมีสีสันสวยงามกะทัดรัด | 1.45 | น้อย | 1.51 | ปานกลาง | 1.46 | น้อย | 1.47 | น้อย |
| 4. เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย | 2.48 | ปานกลาง | 2.51 | มาก | 2.55 | มาก | 2.51 | มาก |
| 5. ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก | 2.51 | มาก | 2.60 | มาก | 2.56 | มาก | 2.56 | มาก |
| 6. ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร | 2.55 | มาก | 2.61 | มาก | 2.57 | มาก | 2.58 | มาก |
| 7. มีบริการสอบถามข้อมูลของบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง | 2.03 | ปานกลาง | 2.04 | ปานกลาง | 1.97 | ปานกลาง | 2.01 | ปานกลาง |
| รวม | 2.10 | ปานกลาง | 2.16 | ปานกลาง | 2.13 | ปานกลาง | 2.13 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

2. ด้านราคา (Price)

ความพึงพอใจของด้านราคาในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่งคือค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีฟรี ส่วนใหญ่ทุกธนาคาร จะยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี เมื่อสมัครถือบัตรเครดิตใหม่ อย่างของธนาคารกรุงไทย ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรีตลอดชีพ โดยไม่มีเงื่อนไข ส่วนของธนาคารกรุงเทพและธนาคารไทยพาณิชย์ ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรีเมื่อสมัครบัตรเครดิตใหม่ และค่าธรรมเนียมรายปีในปีต่อไปลูกค้าสามารถโทรขอยกเว้นได้เองหรือใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตามจำนวนเงินที่ทางธนาคารเจ้าของบัตรกำหนดขึ้นมาเช่น บัตรเงิน 30,000 บาท/ปี บัตรทอง 50,000 บาท/ปี เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสองคือ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ ธนาคารกรุงเทพ คิดอัตราดอกเบี้ยที่ 20% ต่อปี ธนาคารไทยพาณิชย์ คิดอัตราดอกเบี้ยที่ 18% ต่อปี และธนาคารกรุงไทย คิดอัตราดอกเบี้ยที่ 15% ต่อปี คิดค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน 5% ต่อปี ลูกค้าถือบัตรจะไม่เสียดอกเบี้ยถ้าชำระเงินเต็มจำนวนภายในระยะเวลาตามใบแจ้งหนี้ที่ทางธนาคารส่งไปยังลูกค้า แต่ถ้าชำระล่าช้าก็จะถูกคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ธนาคารกำหนด โดยนับจากวันที่เกิดรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของสถาบันการเงินนั้นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสาม คือ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม คือ ทุกธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า 3% ของยอดเงินที่เบิกถอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสี่ คือ วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม ซึ่งคิดจากรายได้หักรายจ่ายและวงเงินคงเหลือในแต่ละเดือนเฉลี่ยธนาคารกรุงเทพกำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเบิกเงินสดล่วงหน้า 1,000 บาทต่อครั้ง ธนาคารไทยพาณิชย์ กำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเบิกเงินสดผ่านตู้เอทีเอ็มที่ 3,000 บาทต่อครั้ง และ 5,000 บาทเมื่อทำรายการที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร ธนาคารกรุงไทยกำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเบิกเงินสดล่วงหน้า 500 บาทต่อครั้ง เป็นต้น และรอบระยะเวลาของการชำระคืน โดยปลอดดอกเบี้ย ธนาคารกรุงเทพ กำหนดระยะเวลาในการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ยที่ 45 วัน ธนาคารไทยพาณิชย์ กำหนดไว้สูงสุด 52 วันและธนาคารกรุงไทย กำหนดไว้ที่ 45 วัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และลำดับสุดท้าย คือ ค่าเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ปัจจุบันคิดค่าปรับกรณีชำระล่าช้าอยู่ที่ 250 บาท/ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.24)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพและธนาคารไทยพาณิชย์ ให้ความสำคัญต่อค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่านปีฟรีเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 และ 2.68 ตามลำดับ และดอกเบี้ย

และค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำเป็นอันดับสองโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 และ 2.18 ตามลำดับ และค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม เป็นอันดับสามโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 และ 2.13 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ให้ความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี อันดับหนึ่งโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม และวงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยของความพอใจด้านราคาของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ความพึงพอใจด้านราคา | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล |
|--|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี | 2.68 | มาก | 2.68 | มาก | 2.59 | มาก | 2.65 | มาก |
| 2. ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ | 2.12 | ปานกลาง | 2.18 | ปานกลาง | 2.10 | ปานกลาง | 2.12 | ปานกลาง |
| 3. ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม | 2.11 | ปานกลาง | 2.13 | ปานกลาง | 2.10 | ปานกลาง | 2.11 | ปานกลาง |
| 4. วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม | 2.03 | ปานกลาง | 2.11 | ปานกลาง | 2.10 | ปานกลาง | 2.08 | ปานกลาง |
| 5. รอบระยะเวลาของการชำระคืน โดยปลอดดอกเบี้ย | 2.09 | ปานกลาง | 2.07 | ปานกลาง | 2.09 | ปานกลาง | 2.08 | ปานกลาง |
| 6. ค่าเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม | 1.98 | ปานกลาง | 2.07 | ปานกลาง | 2.03 | ปานกลาง | 2.03 | ปานกลาง |
| รวม | 2.17 | ปานกลาง | 2.21 | ปานกลาง | 2.17 | ปานกลาง | 2.18 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

3. ด้านสถานที่ (Place)

ความพึงพอใจของปัจจัยด้านสถานที่ในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีความพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ การมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระเงิน สถาบันการเงินที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีสาขาจำนวนมาก อย่างกลุ่มตัวอย่างทั้งสามธนาคารก็เป็นธนาคารขนาดใหญ่ดังนั้นจึงมีสาขาจำนวนมากทั่วประเทศสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 ลำดับสอง คือ การมีร้านค้าและสถานที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก เพราะการมีร้านค้าสมาชิกจำนวนมากเป็นการเพิ่มรายได้ให้ทางธนาคารและเป็นการเพิ่มยอดขายให้แก่ร้านค้าสมาชิกด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ลำดับสาม การมีตู้บริการเงินด่วน มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด คือแต่ละธนาคารก็จะเพิ่มจุดในการติดตั้งตู้เอทีเอ็มนอกสถานที่ทำการสาขามากขึ้นเช่นติดตั้งตู้เอทีเอ็มตามปั้มน้ำมันขนาดใหญ่ ร้านสะดวกซื้อที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ หรือตามห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ทั่วประเทศ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ลำดับสุดท้าย คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อบ่งบอกจุดรับบริการ เช่น ป้ายรับบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.25)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของทุกธนาคารให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตมีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าของทุกธนาคารให้ความพึงพอใจในทิศทางเดียวกัน โดยลำดับหนึ่ง คือการมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 , 2.42 และ 2.37 ตามลำดับ ลำดับรองลงมา คือมีร้านค้าและสถานที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 , 2.28 และ 2.15 ตามลำดับ การมีตู้เอทีเอ็ม มากเพียงพอ ต่อการเบิกเงินสด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 , 2.25 และ 2.07 ตามลำดับ และการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อบ่งบอกจุดรับบริการ เช่น ป้ายรับบัตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 , 2.08 และ 2.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสถานที่ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ความพึงพอใจด้านสถานที่ | ช.กรุงเทพ | | ช.ไทยพาณิชย์ | | ช.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ยรวม | การแปรผล |
|--|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|--------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1. มีตู้บริการเงินด่วน มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด | 2.13 | ปานกลาง | 2.25 | ปานกลาง | 2.07 | ปานกลาง | 2.15 | ปานกลาง |
| 2. มีร้านค้าและสถานที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก | 2.20 | ปานกลาง | 2.28 | ปานกลาง | 2.15 | ปานกลาง | 2.21 | ปานกลาง |
| 3. มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการชำระเงิน | 2.28 | ปานกลาง | 2.42 | ปานกลาง | 2.37 | ปานกลาง | 2.36 | ปานกลาง |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อปกป้องลูกค้ารับบริการ เช่น ป้ายรับบัตร | 2.07 | ปานกลาง | 2.08 | ปานกลาง | 2.01 | ปานกลาง | 2.05 | ปานกลาง |
| รวม | 2.17 | ปานกลาง | 2.26 | ปานกลาง | 2.15 | ปานกลาง | 2.19 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Place)

ความพึงพอใจของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว และลูกค้าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสอง คือ การมีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่ เช่น แจกกระเป๋าเดินทาง เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสามคือการมีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่น คูปองประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ในวงเงินสองแสนถึง ห้าแสนเหรียญสหรัฐ เป็นต้นและการมีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่น คูปองประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ในวงเงินสองแสนถึง ห้าแสนเหรียญสหรัฐ เป็นต้น และ การมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้บัตรเป็นการดึงดูดใจให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าจากร้านค้าที่เป็นสมาชิกร้านค้าทำให้มียอดขายเพิ่มสูงขึ้น เมื่อลูกค้าได้รับส่วนลดที่สูงๆ

โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) พนักงานมีมารยาทและคุณภาพในการให้บริการ เพราะการให้บริการที่ดีมีคุณภาพสามารถจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการได้มาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับห้าคือ คือ การมีสมนาคุณมากมาย สำหรับแถมสะสม เมื่อใช้บัตร ทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะมีแถมคะแนนสะสม ลูกค้าสามารถนำแถมคะแนนที่สะสมนี้ไปแลกของสมนาคุณที่เป็นสินค้าต่างๆ ที่ทางธนาคารจัดส่งให้ ทุกๆสิ้นปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับหกคือ พนักงานมีมารยาทและคุณภาพในการให้บริการ เพราะการให้บริการที่ดีมีคุณภาพสามารถจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการได้มาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับเจ็ดคือ การมีบริการ SMS แจ้งเตือนทุกครั้ง เมื่อมีการใช้จ่ายผ่าน บัตรเครดิตทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในการถือบัตรเครดิตของลูกค้าในกรณีที่บัตรอาจจะถูกขโมยไปใช้ หรือสูญหายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับแปดคือ มีการชักชวนจากพนักงานธนาคารให้ถือบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสุดท้ายคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.26)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิต ของสามธนาคารให้ความพึงพอใจแตกต่างกันโดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยให้ความพึงพอใจ ลำดับหนึ่ง คือ พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 และ 2.54(ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสอง คือการมีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 และ 2.03 (ลำดับความพึงพอใจปานกลาง) ส่วนลำดับสาม กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพให้ความพึงพอใจต่อการมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้บัตร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.03 (ลำดับความพึงพอใจปานกลาง) ส่วนกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยให้ความพึงพอใจต่อการมีพนักงานมีมารยาทและคุณภาพในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 (ลำดับความพึงพอใจปานกลาง) ส่วนกลุ่มตัวอย่างของธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความพึงพอใจ ลำดับหนึ่งต่อการมีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสองคือ การมีพนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็วและลูกค้าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสามคือ การมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้บัตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 (ลำดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ความพึงพอใจด้านส่งเสริม การตลาด | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | ค่า เฉลี่ย | การ แปร ผล |
|---|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|
| | ค่า เฉลี่ย | การ แปร ผล | ค่า เฉลี่ย | การ แปร ผล | ค่า เฉลี่ย | การ แปร ผล | | |
| 1 มีส่วนลดในการซื้อสินค้าและ บริการเมื่อใช้บัตร | 2.03 | ปาน กลาง | 2.16 | ปาน กลาง | 1.93 | ปาน กลาง | 2.04 | ปาน กลาง |
| 2 การมีของสมนาคุณในการสมัคร บัตรเครดิตใหม่ | 2.08 | ปาน กลาง | 2.56 | มาก | 2.03 | ปาน กลาง | 2.22 | ปาน กลาง |
| 3 มีสมนาคุณมากมายสำหรับแต้ม สะสม เมื่อใช้บัตร | 2.02 | ปาน กลาง | 1.96 | ปาน กลาง | 1.96 | ปาน กลาง | 1.98 | ปาน กลาง |
| 4 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ | 1.90 | ปาน กลาง | 1.80 | ปาน กลาง | 1.45 | น้อย | 1.72 | ปาน กลาง |
| 5 มีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือ บัตรเครดิต เช่น ประกันภัย | 2.08 | ปาน กลาง | 2.07 | ปาน กลาง | 1.93 | ปาน กลาง | 2.04 | ปาน กลาง |
| 6 มีการชักชวนจากพนักงานธนาคาร ให้ถือบัตรเครดิต | 1.92 | ปาน กลาง | 1.84 | ปาน กลาง | 1.79 | ปาน กลาง | 1.85 | ปาน กลาง |
| 7 มีบริการ SMS แจ้งเตือนทุกครั้ง เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตร เครดิต | 1.80 | ปาน กลาง | 1.93 | ปาน กลาง | 1.86 | ปาน กลาง | 1.86 | ปาน กลาง |
| 8 พนักงานมีมารยาทและคุณภาพใน การให้บริการ | 1.91 | ปาน กลาง | 1.98 | ปาน กลาง | 1.99 | ปาน กลาง | 1.96 | ปาน กลาง |
| 9 พนักงานสามารถตอบคำถามและ แก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้ รวดเร็ว และลูกค้าพึงพอใจ | 2.56 | มาก | 2.54 | มาก | 2.54 | มาก | 2.55 | มาก |
| รวม | 1.90 | ปาน กลาง | 2.05 | ปาน กลาง | 1.83 | ปาน กลาง | 1.93 | ปาน กลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

5. ด้านอื่นๆ

ความพึงพอใจของปัจจัยด้านอื่นๆในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ เพราะไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมากๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับที่สอง คือ การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินเช่น การเกิดอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยกะทันหัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสาม คือ ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสี่ คือ การมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และลำดับสุดท้าย คือ รสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.27)

เมื่อพิจารณาลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตแต่ละธนาคารแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของสามธนาคารให้ความพึงพอใจต่อ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ เป็นลำดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 , 2.68 และ 2.73 (ระดับความพึงพอใจมาก) ตามลำดับ ส่วนลำดับสอง กลุ่มลูกค้าตัวอย่างทั้งสามธนาคารให้ความพึงพอใจต่อการมีเงินสดสำรองใช้จ่ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 , 2.32 และ 2.24 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสาม กลุ่มลูกค้าตัวอย่างทั้งสามธนาคารให้ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 , 2.28 และ 2.17 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอื่นๆ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

| ความพึงพอใจด้านอื่นๆ | ธ.กรุงเทพ | | ธ.ไทยพาณิชย์ | | ธ.กรุงไทย | | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล |
|---|-----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | ค่าเฉลี่ย | การแปรผล | | |
| 1. ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย | 2.20 | ปานกลาง | 2.28 | ปานกลาง | 2.17 | ปานกลาง | 2.22 | ปานกลาง |
| 2. มีรสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต | 2.00 | ปานกลาง | 2.05 | ปานกลาง | 2.01 | ปานกลาง | 2.02 | ปานกลาง |
| 3. ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ | 2.62 | มาก | 2.68 | มาก | 2.73 | มาก | 2.68 | มาก |
| 4. การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน | 2.26 | ปานกลาง | 2.32 | ปานกลาง | 2.24 | ปานกลาง | 2.27 | ปานกลาง |
| 5. การมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการ | 2.15 | ปานกลาง | 2.25 | ปานกลาง | 2.17 | ปานกลาง | 2.19 | ปานกลาง |
| รวม | 2.27 | ปานกลาง | 2.33 | ปานกลาง | 2.29 | ปานกลาง | 2.30 | ปานกลาง |

ที่มา : จากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต โดยพิจารณาแต่ละปัจจัยย่อยที่ผลต่อความพึงพอใจในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย สรุปได้ว่า

1. ด้านบัตรเครดิต ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสอง คือ ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสาม คือ เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกของบัตรง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 (ระดับความพึงพอใจมาก) ตามลำดับ

2.ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจเป็นลำดับหนึ่ง คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและคนปีฟรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสองคือ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเครดิตต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสาม คือ ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ

3.ด้านสถานที่ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจเป็นลำดับหนึ่ง คือ การมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสอง คือ การมีร้านค้าและสถานที่ยอมรับบัตรเครดิตจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสาม การมีตู้บริการเงินด่วน มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ

4.ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจเป็นลำดับหนึ่ง คือ พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสอง คือ การมีของสมนาคุณในการสมัครบัตรเครดิตใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสามคือ การมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการเมื่อใช้บัตรและการมีสิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่น ประกันภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ

5. ด้านอื่นๆ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกถือบัตรเครดิต โดยปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจเป็นลำดับหนึ่ง คือ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 (ระดับความพึงพอใจมาก) ลำดับสอง คือ การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ลำดับสาม คือ ความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยกว่าถือเงินสดในการใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) ตามลำดับ

