

บทที่ 5 การสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิต ต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541 จำนวนตัวอย่าง 250 ตัวอย่าง สรุปผลการศึกษาออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.6 เพศชาย ร้อยละ 40.4 อายุระหว่าง 31 - 41 ปี ร้อยละ 44.0 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ร้อยละ 36.0 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 18.4 สถานภาพโสด ร้อยละ 49.6 รองลงมาสถานภาพสมรส ร้อยละ 48.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.8 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.0 และระดับประกาศนียบัตร (ปวช.,ปวส.) ร้อยละ 8.0 อาชีพและตำแหน่งงาน เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนระดับผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 44.0 รองลงมาเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนระดับผู้บริหาร ร้อยละ 22.4 และเจ้าของธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.6 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมีรายได้ระดับ 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 51.6 รองลงมาระดับ 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 18.8 และระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 11.2

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตร

ผู้ตอบแบบสอบถามนอกจากจะเป็นผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพแล้ว ยังถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 27.2 รองลงมาถือบัตรเครดิตของซีทีบีแบงก์ และบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามเพศพบว่าเพศชายจะถือบัตรเครดิตซีทีบีแบงก์ และบัตรเครดิตกสิกรไทย เพศหญิงจะถือบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพจำนวน 1 ใบ เป็นบัตรเครดิตในประเทศ ร้อยละ 48.0 รองลงมาเป็นบัตรวีซ่า ร้อยละ 5.2 ผู้ที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำนวน 2 ใบ จะถือบัตรเครดิตในประเทศและบัตรวีซ่า ร้อยละ 20.0 รองลงมาเป็นบัตรเครดิตในประเทศและบัตรมาสเตอร์การ์ด ผู้ที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพจำนวน 3 ใบเป็นบัตรเครดิตในประเทศ บัตรวีซ่า และบัตรมาสเตอร์การ์ด และมีผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพทั้ง 4 ใบ คือบัตรเครดิตในประเทศ บัตรวีซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด และบัตรรวม ร้อยละ 1.6

ผู้ถือบัตรเครดิตในประเทศมีระยะเวลาที่ถือบัตร มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 37.5 รองลงมาระยะเวลามากกว่า 1 ปีแต่น้อยกว่า 3 ปี และระยะเวลามากกว่า 3ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี ผู้ที่ถือบัตรวีซ่ามีระยะเวลาที่ถือบัตร มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 49.0 รองลงมาระยะเวลามากกว่า 3ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี และระยะเวลามากกว่า 1 ปีแต่น้อยกว่า 3ปี ผู้ที่ถือบัตรมาสเตอร์การ์ดมีระยะเวลาที่ถือบัตร มากกว่า 3 ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 36.4 รองลงมาระยะเวลามากกว่า 1 ปีแต่น้อยกว่า 3 ปี และระยะเวลามากกว่า 5 ปี และผู้ถือบัตรรวม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ถือบัตรมากกว่า 3 ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี

วงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในประเทศ มีวงเงินบัตร 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 33.3 รองลงมาวงเงินบัตร 30,001 - 50,000 บาท วงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรวีซ่า มี วงเงินบัตร 50,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 35.1 รองลงมาวงเงินบัตร 30,001 - 50,000 บาท วงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรมาสเตอร์การ์ด มีวงเงินบัตร 50,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 40.0 รองลงมาวงเงินบัตร 20,001 - 30,000 บาท วงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรรวม มีวงเงินบัตร 50,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 40.0 และรองลงมาวงเงินบัตร 30,001 -50,000 บาท ชนิดของบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพที่ถืออยู่ส่วนใหญ่เป็นบัตรหลัก ร้อยละ 96.8

ยอดค่าใช้จ่ายที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 1,001 - 3,000 บาท ร้อยละ 40.4 รองลงมาระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท และระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพเจ้าของธุรกิจมียอดค่าใช้จ่ายมากที่สุดระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท

วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิต ใช้วิธีชำระเงินสดที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร ร้อยละ 51.6 รองลงมาชำระโดยการหักบัญชีเงินฝาก ร้อยละ 44.4 เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิต ใช้เงื่อนไขชำระหนี้เป็นรายเดือนจำนวนเงินที่ชำระ 10%ของยอดหนี้คงค้างแต่น้อยกว่าเดือนละ 1,000 บาท ร้อยละ 51.2 และใช้เงื่อนไขชำระหนี้เต็มจำนวนตามยอดใช้จ่าย ร้อยละ 48.8 จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายส่วนใหญ่จะใช้เงื่อนไขชำระหนี้เป็นรายเดือน เพศหญิงส่วนใหญ่ใช้เงื่อนไขชำระหนี้เต็มจำนวน

โอกาสในการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร ระดับบ่อยมากจะใช้บัตรเครดิตเมื่อต้องการใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าและบริการทั่วไป และใช้ซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการที่มีราคาสูง ระดับปานกลาง ใช้เมื่อได้รับส่วนลดหรือบริการพิเศษ และระดับน้อย ใช้เมื่อเงินสดหมด และใช้เมื่อเดินทางไปต่างประเทศ

สถานที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร ระดับบ่อยมากได้แก่ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต ระดับปานกลางได้แก่ร้านอาหาร ร้านค้าทั่วไปและโรงแรม ระดับน้อยได้แก่ สถานบันเทิง จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายใช้บัตรเครดิตที่โรงแรม และสถานบันเทิงในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงใช้ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิต

ความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิต ต่อเหตุผลในการใช้บัตรเครดิต ระดับมากได้แก่ เมื่อไว้ใช้กรณีฉุกเฉิน เพื่อความคล่องตัวสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ เพื่อซื้อสินค้าและบริการโดยไม่ต้องพกเงินสดติดตัว และเพื่อชื้อก่อนและชำระเงินภายหลังมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ระดับปานกลางได้แก่ การใช้เพื่อเสริมภาพพจน์ผู้ใช้ และระดับน้อยได้แก่ การใช้เพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้า

ด้านความพึงพอใจของผู้ถือบัตรต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาเรียกเก็บเงินปลอดดอกเบี้ย ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ยอดบัญชี บริการรับชำระเงินที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร วงเงินบัตรเครดิต เงื่อนไขการชำระหนี้ ความรวดเร็วในการแจ้งยอดค่าใช้จ่ายประจำเดือน และบริการสอบถามยอดคงเหลือและชำระเงินจากบริการบิวหลวงโฟน สำหรับค่าธรรมเนียมรายปี อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิต การระงับใช้บัตรเครดิตเมื่อชำระเงินช้ากว่ากำหนด และค่าธรรมเนียมการชำระเงินช้ากว่ากำหนด 100 บาท ต่อครั้ง ผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ความต้องการในการต่ออายุบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพเมื่อบัตรหมดอายุ จะต่ออายุบัตรเครดิต ร้อยละ 90.0 เหตุผลส่วนใหญ่เพราะเมื่อไว้ใช้ฉุกเฉิน มีประโยชน์เมื่อจำเป็น มีบัตรเหมือนมีเงินสดสำรอง ใช้แทนเงินสด และมีความสะดวกในการใช้บัตร สำหรับผู้ที่ไม่ต่ออายุบัตรเนื่องจากจะพิจารณาเงื่อนไขของบัตรเครดิตยี่ห้ออื่น

ส่วนที่ 4 การใช้บัตรเครดิตและปัญหาการใช้บัตรเครดิต ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

จากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร ในด้านต่างๆ ดังนี้ การใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการทั่วไป ใช้ปกติไม่มีผล ร้อยละ 52.4 ใช้ลดลง ร้อยละ 35.6 การใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง ใช้ลดลง ร้อยละ 40.4 ใช้ตามปกติ ร้อยละ 32.8 การเบิกเงินสดจากบัตรเครดิต ไม่มีการเบิกเงินสดจากบัตรเครดิต ร้อยละ

56.4 และเบิกเงินสดลดลง ร้อยละ 17.2 การชำระหนี้ตรงวันเรียกเก็บเงิน ชำระตรงตามปกติ ร้อยละ 84.8 ชำระช้าลง ร้อยละ 15.2 การค้างชำระหนี้บัตรเครดิต ค้างชำระปกติตามเงื่อนไข ชำระหนี้ ร้อยละ 50.0 ไม่มีการค้างชำระหนี้ ร้อยละ 33.2 และค้างชำระหนี้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 16.8 การยกเลิกบัตรเครดิตรวมถึงบัตรเครดิตยี่ห้ออื่นๆ ที่ถืออยู่ ส่วนใหญ่ยังคงถืออยู่ไม่มีการยกเลิก บัตร ร้อยละ 74.4

ปัจจัยที่เป็นปัญหากระทบต่อการใช้บัตรเครดิตในปัจจุบัน ปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิตที่เพิ่มสูงขึ้น การเก็บค่าธรรมเนียมการชำระเงินช้ากว่ากำหนด การระงับการใช้บัตรเมื่อชำระเงินช้ากว่ากำหนด และเงื่อนไขการชำระเงิน ปัญหาระดับน้อย ได้แก่ ความสามารถในการชำระหนี้ลดลง และวงเงินบัตรเครดิตที่ถูกลดลง จำแนกตามเพศ พบว่าปัจจัยในด้านเงื่อนไขการชำระหนี้ ความสามารถในการชำระหนี้ลดลงและวงเงินบัตรเครดิต ที่ลดลง เป็นปัญหากระทบต่อการใช้บัตรเครดิตของเพศชายในระดับปานกลาง แต่สำหรับเพศ หญิงอยู่ในระดับน้อย

อภิปรายผลการศึกษา

การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิต ต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541 ได้ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค มาศึกษาในส่วนของสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่เกี่ยวข้อง กับส่วนประสมทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ได้แก่ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พบว่าการรับรู้ สิ่งกระตุ้นทางการตลาดและสภาพวิกฤตทางเศรษฐกิจ จะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลในกระบวนการ ตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค ร่วมกับปัจจัยตัวแปรอื่น เช่นทัศนคติ ค่านิยม ความ เชื่อ ก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ และเมื่อได้รับประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิตและเกิดความ พึงพอใจ ก็จะใช้บริการบัตรเครดิตนั้นต่อไป

สิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต มีดังนี้

1. สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่บริการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต

1.1 ระยะเวลาเรียกเก็บเงิน ปลอดดอกเบี้ยสูงสุด 45 วัน เป็นบริการที่ผู้ถือบัตรมี

ความพึงพอใจเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตเมื่อต้องการใช้แทนเงินสดในการซื้อ สินค้าและบริการทั่วไป และมีเหตุผลในการใช้บัตรที่มีความสำคัญคือสามารถซื้อสินค้าก่อนและ ชำระเงินภายหลังมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย

1.2 วงเงินบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง และทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งวงเงินบัตรเครดิตในประเทศส่วนใหญ่ จะอยู่ในช่วงระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท บัตรเครดิตวีซ่า และบัตรมาสเตอร์การ์ด จะอยู่ในช่วง 50,001 - 100,000 บาท

1.3. การบริการรับชำระเงินสดที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร ผู้ถือบัตรเครดิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีผู้ถือบัตรเครดิตกว่าครึ่งหนึ่งที่เลือกใช้วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตโดยการชำระเงินสดที่เคาท์เตอร์ของธนาคารแทนการหักจากบัญชีเงินฝาก ส่วนบริการด้านบัตรเครดิตอื่น ๆ ของธนาคาร เรื่องความถูกต้องของใบแจ้งยอดบัญชี ความรวดเร็วในการแจ้งยอดค่าใช้จ่ายประจำเดือน บริการสอบถามยอดคงเหลือจากบริการบิวหลวงโฟน ผู้ถือบัตรเครดิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

2. สิ่งกระตุ้นด้านราคา ได้แก่ เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจากเงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิตทั้งสองวิธีคือชำระหนี้เต็มจำนวนค่าใช้จ่ายและชำระหนี้บางส่วน จำนวน 10% ของยอดหนี้ มีจำนวนผู้ถือบัตรที่ใช้เงื่อนไขอย่างละเท่าๆกัน

3. สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมทางการตลาด ได้แก่ การให้ส่วนลดหรือบริการพิเศษแก่ผู้ถือบัตร เป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการตัดสินใจในการใช้บริการเนื่องจากเป็นเหตุผลหนึ่งในการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร

4. สิ่งกระตุ้นภายนอก ได้แก่ ภาวะวิกฤติที่เศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่า การใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าราคาหรือบริการที่มีราคาสูง ส่วนใหญ่ใช้ลดลงและไม่มีการใช้จ่าย รวมไปถึงการใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการทั่วไปส่วนหนึ่งก็ใช้ลดลง การเบิกเงินสดจากบัตรเครดิตส่วนใหญ่ไม่มีการใช้และผู้ที่เคยใช้ส่วนหนึ่งก็ใช้ลดลง

สำหรับแนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ ซึ่งงานสำคัญของธุรกิจการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ดังนี้

-คุณภาพการให้บริการได้แก่ ระยะเวลาเรียกเก็บเงินปลอดดอกเบี้ย 45 วัน เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิต บริการรับชำระเงินที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร

-ประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งยอดค่าใช้จ่ายประจำเดือน ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้

-ความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น ได้แก่ การให้ส่วนลดหรือบริการพิเศษ บริการสอบถามยอดคงเหลือและชำระเงินโดยบริการบิวหลวงโฟน

เนื่องจากได้เคยมีผลงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ของนายชินทร์ ภูพิทยานนท์ (2536) ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลบางประการมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้ พบข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคที่น่าสนใจดังนี้

1.บัตรเครดิตที่ถืออยู่ การวิจัยเดิมพบว่าบัตรเครดิตของสถาบันต่าง ๆ ที่ถืออยู่แตกต่างกันตามอาชีพ คือข้าราชการส่วนใหญ่จะใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่จะใช้บัตรเครดิตกสิกรไทย และพนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชน จะใช้บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์และในอนาคตทุกอาชีพส่วนใหญ่จะใช้บัตรเครดิตชวีญนคร

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่านอกจากบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพที่ผู้ถือบัตรถืออยู่แล้ว ยังใช้บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด รองลงไปคือบัตรเครดิตซีทีบีแบงก์ และบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีความแตกต่างกันตามอาชีพคือ ข้าราชการจะถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะใช้บัตรเครดิตซีทีบีแบงก์ และธนาคารกสิกรไทย พนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชน จะถือบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย และซีทีบีแบงก์

2.โอกาสในการใช้บัตรเครดิต จากการวิจัยเดิมพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตจะใช้บัตรเครดิตในกรณีที่ต้องการซื้อสินค้าราคาสูงและเมื่อได้รับส่วนลดหรือบริการพิเศษจากกา รใช้บัตร และเมื่อเงินสดหมด

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตจะใช้บัตรเครดิต เมื่อต้องการซื้อสินค้าและบริการทั่วไปมากกว่าการใช้เพื่อซื้อสินค้าราคาสูง ซึ่งอาจเนื่องจากผู้บริโภคเริ่มมีความเคยชินกับการใช้บัตรเครดิตมากขึ้น เพราะผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ จะมีอายุการใช้บัตรส่วนใหญ่จะใช้กัน

มานานกว่า 5 ปีแล้ว ดังนั้นจึงมีความเคยชินในการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าทั่วไปจำนวนเงินน้อยๆได้ ไม่จำเป็นที่จะต้องใช้เมื่อซื้อสินค้าที่มีจำนวนเงินสูงเท่านั้น

3.สถานที่ใช้บัตรเครดิต การวิจัยเดิมพบว่า ส่วนใหญ่นิยมใช้กับห้างสรรพสินค้า โรงแรม และร้านค้าทั่วไป

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่านอกจากการใช้กับห้างสรรพสินค้าแล้ว การใช้ในซูเปอร์มาร์เก็ตมีความนิยมเพิ่มขึ้นมากเพราะผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าทั่วไป

4.จำนวนเงินในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน จากการวิจัยเดิมพบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงจำนวนเงิน 1,000 - 5,000 บาท

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า จำนวนเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้ก็ยังคงอยู่ในช่วงระหว่าง 1,000 - 5,000บาทมากที่สุด

5.เหตุผลที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิต จากการวิจัยเดิมพบว่า เหตุผลที่สำคัญคือบัตรเครดิตสามารถใช้ซื้อสินค้าแทนเงินสดได้ และมีความสะดวกในการใช้

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าเหตุผลที่สำคัญที่ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิต คือมีเผื่อไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน และมีความคล่องตัวและความสะดวกในการซื้อสินค้า

6. ปัญหาด้านการบริการของธนาคาร จากการวิจัยเดิมพบว่าปัญหาที่สำคัญคือการแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรล่าช้า และการติดต่อกับธนาคารยาก

จากการวิจัยในครั้งนี้ปัญหาที่มีผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรได้แก่ อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิต การเก็บค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด และการระงับการใช้บัตรเครดิตเมื่อชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด

ตารางเปรียบเทียบผลการวิจัย

ผลการวิจัยพฤติกรรมผู้ถือบัตรเครดิต โดยนายวชิรินทร์ ภูวพิทยานนท์ (2536)	ผลการศึกษาปัจจุบัน
<p>1.บัตรเครดิตที่ถืออยู่</p> <p>บัตรเครดิตของสถาบันต่างๆที่ถืออยู่แตกต่างกันตามอาชีพ</p> <ul style="list-style-type: none"> -อาชีพข้าราชการ ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตกรุงไทย -อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตกสิกรไทย -อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ <p>และทุกอาชีพในอนาคต จะใช้บัตรเครดิตชวัญนคร</p>	<p>1.บัตรเครดิตที่ถืออยู่</p> <p>นอกจากบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพที่ผู้ตอบแบบสอบถามถืออยู่ ส่วนใหญ่จะใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตซีทีแบงก์ บัตรเครดิตไทยพาณิชย์ โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> -อาชีพข้าราชการ ใช้บัตรเครดิตไทยพาณิชย์และบัตรเครดิตกสิกรไทย -อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บัตรเครดิตซีทีแบงก์ -อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน ใช้บัตรเครดิตกสิกรไทย บัตรเครดิตซีทีแบงก์
<p>2.โอกาสในการใช้บัตรเครดิต</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้บัตรเครดิตเมื่อต้องการซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง -ใช้บัตรเครดิตเมื่อได้รับส่วนลดหรือบริการพิเศษ -ใช้บัตรเครดิตเมื่อเงินสดหมด 	<p>2.โอกาสในการใช้บัตรเครดิต</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้บัตรเครดิตเมื่อต้องการซื้อสินค้าและบริการทั่วไป -ใช้บัตรเครดิตเมื่อต้องการซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง -ใช้บัตรเครดิตเมื่อได้รับส่วนลดหรือบริการพิเศษ
<p>3.สถานที่ใช้บัตรเครดิต</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้กับห้างสรรพสินค้า -ใช้กับโรงแรม(ชำระค่าห้องพัก,ค่าอาหาร) -ใช้กับร้านค้าทั่วไป 	<p>3.สถานที่ใช้บัตรเครดิต</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้กับห้างสรรพสินค้า -ใช้กับห้างซูเปอร์มาร์เก็ต -ใช้กับร้านอาหาร -ใช้กับร้านค้าทั่วไป
<p>4.จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> -จำนวนเงิน 1,000 - 5,000 บาทต่อเดือน 	<p>4.จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> -จำนวนเงิน 1,000 - 5,000 บาทต่อเดือน
<p>5.เหตุผลที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิต</p> <ul style="list-style-type: none"> -ใช้ซื้อสินค้าแทนเงินสด -มีความสะดวกในการใช้บัตรเครดิต 	<p>5.เหตุผลที่ผู้ถือบัตรเครดิตใช้บัตรเครดิต</p> <ul style="list-style-type: none"> -มีเมื่อไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน -มีความคล่องตัวสะดวกในการซื้อสินค้า
<p>6.ปัญหาการใช้บัตรเครดิต-ด้านการบริการของธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> -การแจ้งยอดของธนาคารล่าช้า -การติดต่อกับธนาคารยาก 	<p>6.ปัญหาการใช้บัตรเครดิต-ด้านการบริการของธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> -อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิต -การเก็บค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด -การระงับการใช้บัตรเครดิตเมื่อชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด

ข้อค้นพบ

การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541 พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพนั้น มีความพึงพอใจต่อบริการส่วนใหญ่ของธนาคารในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อบริการอีกส่วนหนึ่งในระดับน้อย ซึ่งจากแนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจที่จะสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุดเพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคใช้บริการต่อไป จึงมีข้อค้นพบด้านบริการ ที่น่าสนใจดังนี้

- วงเงินบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง และทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งวงเงินบัตรเครดิตในประเทศส่วนใหญ่ จะอยู่ในช่วงระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท บัตรเครดิตวีซ่า และบัตรมาสเตอร์การ์ด จะอยู่ในช่วง 50,001 - 100,000 บาท ในขณะที่ยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือนของผู้ถือบัตรส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 1,001 - 5,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าและบริการทั่วไปในชีวิตประจำวันโดยใช้ในห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตเป็นส่วนใหญ่

ดังนั้นโดยทั่วไปแล้ว วงเงินบัตรเครดิต น่าจะเพียงพอต่อการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและความสามารถในการชำระหนี้ซึ่งมาจากรายได้ในแต่ละเดือนของผู้ถือบัตร และผลจากการเกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจพบว่าปัจจัยด้านวงเงินบัตรเครดิตที่ลดลง มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตในระดับน้อย และการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าทั่วไป และสินค้าที่มีราคาสูง ผู้ถือบัตรบางส่วนก็มีการใช้ลดลง แต่เนื่องจากผู้ถือบัตรส่วนหนึ่ง มีเงื่อนไขการชำระหนี้เป็นรายเดือน จำนวนเงิน 10% ของยอดหนี้คงค้างแต่ไม่น้อยกว่าเดือนละ 1,000 บาท ซึ่งหนี้ที่ยังคงค้างอยู่ จะทำให้วงเงินบัตรเครดิตที่สามารถใช้จ่ายได้ลดลง อาจทำให้วงเงินบัตรไม่เพียงพอในการใช้บัตรเครดิตต่อไปหรือเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินได้ ดังนั้นผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ต้องการให้ได้วงเงินบัตรเครดิตจำนวนเงินที่สูงเพราะผู้ถือบัตรมีเหตุผลในการถือบัตรที่สำคัญคือการมีบัตรเครดิตเพื่อไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินที่อาจจะต้องมีการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการจำนวนเงินที่สูงได้ และการที่ได้รับวงเงินจำนวนสูง ผู้ถือบัตรจะรู้สึกปลอดภัยและเป็นการเสริมภาพพจน์ให้กับผู้ถือบัตรเครดิต

- เงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิต ผู้ถือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจากเงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิตทั้งสองวิธีคือชำระหนี้เต็มจำนวนค่าใช้จ่ายและชำระหนี้บางส่วน จำนวนร้อยละ 10 ของยอดหนี้ มีจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้เงื่อนไขอย่างละเท่าๆกัน ซึ่งในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจเงื่อนไขการชำระหนี้ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการใช้บัตรในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้เงื่อนไขชำระหนี้เต็มจำนวนค่าใช้จ่าย ถ้าหากเงินสดขาดมือ ทำให้มีการชำระหนี้เพียงบางส่วน ขาดการชำระหรือชำระหนี้ช้ากว่ากำหนดจะส่งผลให้ผู้ถือบัตรต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการชำระเงินช้ากว่ากำหนดและอาจถูกระงับการใช้บัตรชั่วคราวได้จนกว่าจะมีการชำระทั้งหมดตามเงื่อนไข ซึ่งกฎเกณฑ์และเงื่อนไขเรื่องการระงับการใช้บัตรเครดิตเมื่อชำระเงินช้ากว่ากำหนดและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระเงินช้า ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย และเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นปัญหาต่อการใช้บัตรเครดิตในปัจจุบันของผู้ถือบัตร

- อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิต ผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจในระดับน้อย เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิตจะมีอัตราที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป และผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้เงื่อนไขการชำระหนี้รายเดือนๆ หนี้บัตรเครดิตในส่วนที่คงค้างผู้ถือบัตรจะต้องเสียดอกเบี้ยให้ธนาคารในอัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิต จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจทำให้อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิตสูงขึ้นมาก เป็นปัจจัยที่เป็นปัญหาในการใช้บัตรเครดิตเป็นอันดับแรก และผลจากการใช้บัตรเครดิตในปัจจุบันพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนหนึ่งที่มีการค้างชำระเพิ่มขึ้น และมีการชำระเงินช้ากว่ากำหนดเพิ่มขึ้นซึ่งจะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องมีค่าใช้จ่ายในเรื่องดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

- การเก็บค่าธรรมเนียมกรณีชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด และการระงับการใช้บัตรเครดิตเมื่อชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย และเป็นความพึงพอใจต่อบริการในอันดับสุดท้าย ซึ่งอาจเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพยกเลิกการใช้บัตรเครดิต และหันไปใช้บัตรเครดิตของสถาบันอื่น ถ้าหากผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจในเงื่อนไขมากกว่า

นอกจากนี้ยังพบว่า ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรเครดิตที่ลดลงจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจนั้น ไม่ค่อยมีผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิต อาจเป็นเพราะผู้ถือบัตรมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น มีการวางแผนในการใช้เงินรอบคอบขึ้น และประหยัดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิต ต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 - 2541 ผู้วิจัยพบข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้

- อัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิตเป็นอัตราดอกเบี้ยที่สูง เพราะธนาคารถือว่าหนี้บัตรเครดิตเป็นหนี้ที่มีอัตราเสี่ยงสูงเนื่องจากไม่มีหลักประกัน จึงเป็นปัญหาหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะมีผู้ถือบัตรที่ใช้เงินโอนชำระหนี้รายเดือนจำนวนเงินร้อยละ 10 ของยอดหนี้คงค้างฯ ซึ่งเป็นเงินโอนที่ธนาคารให้ลูกค้ามีสิทธิเลือกได้เมื่อสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ดังนั้นอัตราดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิตในกรณีนี้ ควรจะใช้อัตราดอกเบี้ยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไปของธนาคาร หรือสูงกว่าเล็กน้อย สำหรับผู้ถือบัตรมีการชำระตรงกำหนดและตรงตามเงื่อนไข แต่สำหรับผู้ถือบัตรที่ผิดนัดชำระหนี้หรือชำระผิดเงื่อนไข ก็อาจจะใช้อัตราดอกเบี้ยอีกอัตราหนึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยผิดนัด ทั้งนี้จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้ถือบัตรต้องพยายามรักษาเครดิตของตนเอง ชำระเงินให้ตรงกำหนดและตรงเงื่อนไขเพื่อไม่ให้ถูกคิดในอัตราดอกเบี้ยปรับ ก็จะทำให้หนี้ที่ค้างชำระเนื่องจากผิดเงื่อนไขไม่เพิ่มขึ้น และถ้าหากอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม ผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจ ก็จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้ถือบัตรมีการใช้จ่ายผ่านบัตรมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันมีผู้ถือบัตรส่วนหนึ่งใช้บัตรซื้อสินค้าลดลงเพราะไม่ยอมรับภาระดอกเบี้ยที่สูง นอกจากนี้ควรจะต้องให้ความสำคัญในด้านการการประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำแก่ผู้ถือบัตรในการชำระเงินให้ตรงกำหนด หรือคำแนะนำให้ผู้ถือบัตรเลือกใช้เงินโอนชำระเงินให้ตรงกับความสามารถในการชำระหนี้ของตนเอง เพื่อรักษาลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตเป็นประจำไม่ให้มีปัญหาในการชำระหนี้บัตร เพราะนอกจากจะต้องเสียดอกเบี้ยแล้ว ยังจะต้องเสียค่าธรรมเนียมการชำระเงินช้ากว่ากำหนดและอาจถูกระงับการใช้บัตรได้

- การระงับบัตรเครดิตเมื่อชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด ไม่ตรงตามเงื่อนไข นั้น ควรจะมีการพิจารณาเครดิต ประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมาของผู้ถือบัตร และมีการติดต่อกับผู้ถือบัตรก่อน โดยเฉพาะผู้ถือบัตรที่ใช้เงินโอนชำระหนี้เต็มจำนวน ซึ่งบางครั้งอาจเลยกำหนดชำระเงินไปประมาณ 5-6 วัน ด้วยเหตุจำเป็น และจำนวนเงินที่ค้างมีจำนวนเงินน้อย วงเงินบัตรก็ยังคงเหลืออยู่ แต่บัตรก็จะถูกระงับทันที ทำให้ผู้ถือบัตรเสียความรู้สึก เกิดความไม่พอใจในบริการ ทำให้ไม่อยากใช้บัตรอีก ซึ่งก่อนที่จะมีการระงับบัตรเครดิตนั้น ควรจะมีการพิจารณาผู้ถือบัตรเป็นราย ๆ โดยพิจารณาประวัติการใช้บัตร การชำระหนี้ และประวัติการค้างชำระหนี้ที่ผ่านมาและมีการติดต่อ

กับผู้ถือบัตรเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อน ก็จะเป็นการให้เกียรติแก่ลูกค้าและถือว่าเป็นลูกค้าที่สำคัญของธนาคาร ซึ่งบัตรเครดิตยี่ห้ออื่น ๆ บางบัตรสามารถจ่ายเลยกำหนดได้อีกกรอบระยะเวลาโดยไม่มีค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิต ซึ่งในส่วนนี้อาจจะเป็นสาเหตุให้ผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพยกเลิกการใช้บัตรเมื่อหมดอายุและไปใช้บริการบัตรของยี่ห้ออื่นแทน

- พนักงานธนาคารต้องแนะนำผู้ถือบัตรเครดิตในการเลือกใช้เงื่อนไขการชำระบัตรเครดิต และวิธีการชำระบัตรเครดิต โดยแจ้งถึงผลประโยชน์และผลเสียที่อาจเกิดขึ้นในการเลือกใช้แต่ละวิธีการ เช่น ถ้าหากผู้ถือบัตรไม่ต้องการมีภาระเรื่องดอกเบี้ยหนี้บัตรเครดิต ควรแนะนำให้ผู้ถือบัตรเลือกเงื่อนไขการชำระหนี้เต็มจำนวนยอดใช้จ่าย และถ้าหากผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารอยู่แล้ว ควรแนะนำให้ผู้ถือบัตรใช้วิธีการชำระเงินโดยการหักบัญชีเงินฝากแทนการชำระเงินสดที่เคาท์เตอร์ธนาคาร เพราะธนาคารจะได้รับการชำระตรงตามเวลา และไม่เกิดปัญหาการชำระหนี้ช้ากว่ากำหนดแก่ผู้ถือบัตร

- เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร โดยเน้นความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ และเน้น SERVICE MIND แก่พนักงานผู้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถือบัตรที่มาใช้บริการให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

- ธนาคารควรเพิ่มสิ่งกระตุ้นทางด้านการส่งเสริมการตลาด มี การโฆษณาประชาสัมพันธ์การบริการบัตรเครดิตของธนาคารสื่อสารโดยตรงกับผู้ถือบัตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนของบริการใหม่ หรือย้าเตือนเงื่อนไขบางประการให้ผู้ถือบัตรทราบโดยตลอด โดยแจ้งในใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายประจำเดือนของธนาคาร รวมถึงการจัดโปรโมชั่นต่างๆ การสะสมคะแนนจากการใช้บัตร การจัดส่วนลดหรือบริการพิเศษจากการใช้บัตร ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าและประโยชน์ต่อผู้ถือบัตร ในการใช้บัตรเครดิต ซึ่งความต้องการเหล่านี้เป็นเหตุผลที่สำคัญระดับหนึ่งในการใช้บัตรเครดิต โดยมีการสื่อสารกับผู้ถือบัตรเครดิตโดยตรงอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการอนุรักษ์รักษาลูกค้าผู้ถือบัตรให้ถือบัตรเครดิตของธนาคารต่อไปโดยไม่ยกเลิกบัตรเมื่อหมดอายุหรือไปใช้บริการบัตรเครดิตของสถาบันอื่น ๆ