

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของการถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยใช้แบบสอบถามผู้บริโภครายบุคคลที่ใช้บริการบัตรเครดิตทั้งบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำนวน 200 ราย และกลุ่มประชากรที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์จำนวน 200 ราย ผลการศึกษาประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.1.1 เพศ จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.8 เป็นเพศหญิงจำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3

ผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ พบว่า เป็นเพศชาย 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 เป็นเพศหญิง 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.5

ผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ พบว่า เป็นเพศชาย 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.0 เป็นเพศหญิง 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	91	45.5	108	54.0	199	49.8
หญิง	109	54.5	92	46.0	201	50.3
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.1.2 อายุ จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด มีจำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21 -30 ปี มีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.3 และช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3

ตารางที่ 4.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุระหว่าง 21 -30 ปี	72	36.0	49	24.5	121	30.3
อายุระหว่าง 31 -40 ปี	78	39.0	132	66.0	210	52.5
อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	50	25.0	19	9.5	69	17.3
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0 และช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0

ผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มี

จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.5 และที่ช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา พบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี มากที่สุด

4.1.3 อาชีพ จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด มีจำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือมีอาชีพ ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 และอาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ ลูกจ้าง แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป เป็นต้น มีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8

ผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ ลูกจ้าง แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป เป็นต้น มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5

ผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ ลูกจ้าง แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป เป็นต้น มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	22.5	45	22.5	90	22.5
พนักงานบริษัท	114	57.0	125	62.5	239	59.8
อื่นๆ	41	20.5	30	15.0	71	17.8
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.1.4 ระดับการศึกษา จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.8 การศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 และอื่นๆ เช่น สูงกว่าปริญญาโท หรือต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

ผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 ขณะที่ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับอนุปริญญา จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ระดับประถมศึกษา จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 และอื่นๆ เช่น สูงกว่าปริญญาโท หรือต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 ขณะที่ระดับอนุปริญญา จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 และระดับปริญญาโท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา พบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	1.0	-	-	2	0.5
มัธยมศึกษา	20	10.0	47	23.5	67	16.8
อนุปริญญา	16	8.0	33	16.5	49	12.3
ปริญญาตรี	127	63.5	108	54.0	235	58.8
ปริญญาโท	33	16.5	12	6.0	45	11.3
อื่นๆ	2	1.0	-	-	2	0.5
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษาคู่

4.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่มีระดับรายได้ อยู่มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา มีระดับ รายได้ อยู่ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 และระดับรายได้ไม่ เกิน 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.8

ผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อ เดือนมากที่สุด จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มีระดับรายได้ อยู่ 10,001-20,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.5 และระดับรายได้ไม่ เกิน 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ อยู่ ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา มีระดับ รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5 และระดับรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0

สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา พบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์เป็น กลุ่มที่มีรายได้สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	40	20.0	63	31.5	103	25.8
10,001 – 20,000 บาท	61	30.5	87	43.5	148	37.0
มากกว่า 20,000 บาท	99	49.5	50	25.0	149	37.3
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในหัวข้อนี้เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

เชิงใหม่ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

4.2.1 ชนิดบัตรเครดิตที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างเลือกถือมากที่สุด จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือซีทีแบงก์ จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ขณะที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 ธนาคารกสิกรไทยจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ธนาคารทหารไทยจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอื่นๆ เช่น ธนาคารนครหลวงไทยหรือHSBC จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.6 สถาบันการเงินที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการบัตรเครดิต

	สถาบันการเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารกรุงเทพ	36	18.0
	ธนาคารไทยพาณิชย์	67	33.5
	ธนาคารกสิกรไทย	25	12.5
	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	19	9.5
	ธนาคารทหารไทย	8	4.0
	ซีทีแบงก์	41	20.5
	อื่นๆ	4	2.0
	รวม	200	100.0
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์	บัตรกรุงไทย	76	38.0
	แคปิตอล โอเค	4	2.0
	อเมริกันเอ็กซ์เพรส	12	6.0
	อออน ธนสินทรัพย์	89	44.5
	เซทเทเลม	10	5.0
	อื่นๆ	9	4.5
	รวม	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ชนสินทรัพย์มากที่สุด จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ บัตรกรุงไทย จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 ขณะที่เลือกถือบัตรเครดิตของเซทเทลม จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 บัตรเครดิตสถาบันการเงินอื่นๆ เช่น โรบินสัน วิชา เทสโก้ คาร์ด เป็นต้น จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และบัตรเครดิตแคปิตอล โอเค จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุดและเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เช่น ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารฮ่องกง น้อยที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เลือกถือบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ชนสินทรัพย์มากที่สุดและเลือกถือบัตรเครดิตของบัตรเครดิตแคปิตอล โอเคน้อยที่สุด

4.2.2 จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 1 ปี จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วงเวลา 1 ปีเป็นจำนวนเงิน 1,000-5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาใช้จ่ายเป็นจำนวนเงิน 5,001-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ขณะที่ใช้จ่ายเป็นจำนวนเงิน 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 เป็นจำนวนเงินเฉลี่ยประมาณ 11,690 บาทต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วงเวลา 1 ปีเป็นจำนวนเงิน 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาใช้จ่ายเป็นจำนวนเงิน 1,000-5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 ขณะที่ใช้จ่ายเป็นจำนวนเงิน 5,001-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.5 มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือนมีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 และต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือนมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5 เป็นจำนวนเงินเฉลี่ยประมาณ 11,215 บาทต่อเดือน

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วงเวลา 1 ปีเป็นจำนวนเงินเฉลี่ยประมาณ 11,690 บาทต่อเดือน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน

ในช่วงเวลา 1 ปีเป็นจำนวนเงินเฉลี่ยประมาณ 11,215 บาทต่อเดือน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกคือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วงเวลา 1 ปีมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกคือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.7 จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 1 ปี

จำนวน	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	15	7.5	3	1.5	18	4.5
1,000-5,000 บาท	54	27.0	57	28.5	111	27.8
5,001-10,000 บาท	52	26.0	53	26.5	105	26.3
10,001-20,000 บาท	38	19.0	63	31.5	101	25.3
20,001-30,000 บาท	11	5.5	4	2.0	15	3.8
มากกว่า 30,000 บาท	30	15.0	20	10.0	50	12.5
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0
เฉลี่ย (บาท)	11,690		11,215		11,452.5	

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.3 ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต

การศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในด้านความถี่ของการใช้บัตรเครดิตจะทำการศึกษาความถี่ของการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการกับความถี่ของการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM ผลการศึกษามีดังนี้ คือ

ก) ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกคือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยในช่วง 1 ปี 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ขณะที่ 2-3 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วน 2-3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 และไม่เคยใช้บริการมีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกคือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยในช่วง 1 ปีอย่างน้อย 1 ครั้งต่อ

สัปดาห์ จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อเดือนจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ขณะที่ 2-3 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วน 2-3 ครั้งต่อปีมีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และไม่เคยใช้บริการ มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยในช่วง 1 ปี 1-2 ครั้งต่อเดือนมากที่สุดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยในช่วง 1 ปีอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยในช่วง 1 ปี

ความถี่	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์	48	24.0	69	34.5	117	29.3
เดือนละ 1-2 ครั้ง	77	38.5	56	28.0	133	33.3
2-3 เดือนครั้ง	39	19.5	40	20.0	79	19.8
2-3 ครั้งต่อปี	25	12.5	20	10.0	45	11.3
ไม่เคยใช้บริการ	11	5.5	15	7.5	26	6.5
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ข) ความถี่ของการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0 ขณะที่ 1-2 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 ส่วนอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ 2-3 ครั้งต่อเดือนมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 ขณะที่ 1-

2 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์มีจำนวน 10 รายคิดเป็นร้อยละ 5.0 และ 2-3 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM มากที่สุดและใช้เบิกเงินสดล่วงหน้า 2-3 ครั้งต่อเดือนน้อยที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ใช้บัตรเครดิตเพื่อเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM 2-3 ครั้งต่อปีมากที่สุดและใช้เบิกเงินสดล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.9 ความถี่ของการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM

ความถี่	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์	16	8.0	10	5.0	26	6.5
1-2 ครั้งต่อเดือน	42	21.0	20	10.0	62	15.5
2-3 ครั้งต่อเดือน	9	4.5	9	4.5	18	4.5
2-3 ครั้งต่อปี	58	29.0	92	46.0	150	37.5
ไม่เคยใช้บริการ	75	37.5	69	34.5	144	36.0
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.4 สถานที่ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต

การศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในด้านสถานที่ใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตจะทำการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของสินค้าและบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ก) ในการซื้ออาหารและเครื่องดื่ม จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,335.54 บาท รองลงมาคือร้านอาหาร จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,707.41 บาท และร้านค้าทั่วไปมีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,750 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,463.06 บาท รองลงมาคือร้านอาหาร จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,610.71 บาท และอื่นๆ เช่น ไม่เคยใช้บัตรเครดิตในการซื้ออาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 133.33 บาท

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือทั้งบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด

ตารางที่ 4.10 สถานที่เลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มด้วยบัตรเครดิต

สถานที่	ธนาคารพาณิชย์			สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์			รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รายจ่ายเฉลี่ย (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รายจ่ายเฉลี่ย (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	54	27.0	1,707.41	28	14.0	1,610.71	82	20.5
ห้างสรรพสินค้า	121	60.5	2,335.54	157	78.5	2,463.06	278	69.5
ร้านค้าทั่วไป	8	4.0	2,750.00	-	-	-	8	2.0
อื่นๆ	17	8.5	264.71	15	7.5	133.33	32	8.0
รวม	200	100.0	2,006.50	200	100.0	2,169.00	400	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ เช่น ไม่เคยใช้บัตรเครดิตในการซื้ออาหารและเครื่องดื่ม

ที่มา: จากการศึกษา

ข) ในการซื้อของใช้ในชีวิตประจำวัน จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกซื้อของใช้ในชีวิตประจำวันด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าจำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,258.64 บาท รองลงมาคืออื่นๆ เช่น เซเว่นอีเลเว่นหรือไม่เคยใช้บัตรเครดิตในการซื้อของใช้ในชีวิตประจำวัน จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 791.67 บาท และร้านค้าทั่วไป จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 3,842.86 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เลือกซื้อของใช้ในชีวิตประจำวันด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าจำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,508.52 บาท รองลงมาคืออื่นๆ เช่น เซเว่นอีเลเว่นหรือไม่เคยใช้บัตรเครดิตในการซื้อของใช้ในชีวิตประจำวัน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,083.33 บาทและร้านค้าทั่วไปจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,650.00 บาท

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือทั้งบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เลือกซื้อของใช้ในชีวิตประจำวันด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด

ตารางที่ 4.11 สถานที่เลือกซื้อของใช้ในชีวิตประจำวันด้วยบัตรเครดิต

สถานที่	ธนาคารพาณิชย์			สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์			รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รายจ่าย เฉลี่ย (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รายจ่าย เฉลี่ย (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ห้างสรรพสินค้า	162	81.0	2,258.64	176	88.0	2,508.52	338	84.5
ร้านค้าทั่วไป	14	7.0	3,842.86	6	3.0	1,650.00	20	5.0
อื่นๆ	24	12.0	791.67	18	9.0	1,083.33	42	10.5
รวม	200	100.0	2,193.50	200	100.0	2,354.50	400	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ เช่น เซเว่นอีเลเว่น หรือไม่เคยใช้บัตรเครดิตในการซื้อของใช้ในชีวิตประจำวัน

ที่มา: จากการศึกษา

ค) ในการซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับ จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าจำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,791.08 บาท รองลงมาคือร้านค้าทั่วไปจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 3,317.65 บาท และไม่ตอบจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 0 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เลือกซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าจำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ

ละ 89.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 2,257.87 บาท รองลงมาคือร้านค้าทั่วไปจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 1,400.00 บาท ไม่ตอบจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 0 บาท

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือทั้งบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เลือกซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด

ตารางที่ 4.12 สถานที่เลือกซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับด้วยบัตรเครดิต

สถานที่	ธนาคารพาณิชย์			สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์			รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รายจ่าย เฉลี่ย (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รายจ่าย เฉลี่ย (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ห้างสรรพสินค้า	157	78.5	2,791.08	178	89.0	2,257.87	335	83.8
ร้านค้าทั่วไป	34	17.0	3,317.65	10	5.0	1,400.00	44	11.0
ไม่ตอบ	9	4.5	0	12	6.0	0	21	5.3
รวม	200	100.0	2,585.00	200	100.0	2,79.50	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ง) ในการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุดจำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 7,148.39 บาท รองลงมาคือร้านค้าตัวแทนจำหน่าย จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 7,821.43 บาท และไม่ตอบจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 0 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้าจำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.0 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 5,930.00 บาท รองลงมาคือร้านค้าตัวแทนจำหน่าย จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 8,380.95 บาท และไม่ตอบจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 เฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 0 บาท

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือทั้งบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยบัตรเครดิตที่ห้างสรรพสินค้ามากที่สุด

ตารางที่ 4.13 สถานที่เลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยบัตรเครดิต

สถานที่	ธนาคารพาณิชย์			สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์			รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รายจ่ายเฉลี่ย (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รายจ่ายเฉลี่ย (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ห้างสรรพสินค้า	93	46.5	7,148.39	130	65.0	5,930.00	223	55.8
ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย	84	42.0	7,821.43	63	31.5	8,380.95	147	36.8
ไม่ตอบ	23	11.5	0	7	3.5	0	30	7.5
รวม	200	100.0	6,609.00	200	100.0	6,494.50	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.5 ความพึงพอใจจากการใช้บัตรเครดิต จากตาราง 4.14 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจ เนื่องจากทางธนาคารพาณิชย์มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนมีการเปลี่ยนแปลงและการได้รับของแจกของแถมจากการทำบัตร จากการใช้บัตรเครดิตมากที่สุดจำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้สึกไม่พอใจมีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 เนื่องจากการบริการที่ล่าช้าและไม่เป็นธรรมของธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บัตรเครดิตมากที่สุดจำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.5 เนื่องจากทางสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนมีการเปลี่ยนแปลงและการได้รับของแจกของแถมจากการทำบัตร ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้สึกไม่พอใจมีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 เนื่องจากการบริการที่ล่าช้าและไม่เป็นธรรม

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บัตรเครดิตมากที่สุด

ตารางที่ 4.14 ความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บัตรเครดิต

ความพึงพอใจ	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจ	182	91.0	157	78.5	339	84.8
ไม่พอใจ	18	9.0	43	21.5	61	15.3
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.6 การเลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จากตาราง

4.15 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นนอกเหนือจากบัตรเครดิตที่ใช้มากที่สุด จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 ไม่เลือกถือจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นนอกเหนือจากบัตรเครดิตที่ใช้มากที่สุด จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 ไม่เลือกถือจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นนอกเหนือจากบัตรเครดิตที่ใช้มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 การเลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกถือ	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกถือ	128	64.0	120	60.0	248	62.0
ไม่เลือกถือ	72	36.0	80	40.0	152	38.0
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.7 สาเหตุที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างเลือกถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ มีจำนวน 248 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ สาเหตุส่วนใหญ่ที่เลือกถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อของบัตรเพียง 1 ใบ ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคือ ต้องการของสมมาคุณจากการสมัครใช้บริการ จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 และสาเหตุอื่นๆ เช่น เพื่อนขอร้องให้สมัคร เป็นต้น จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ สาเหตุส่วนใหญ่ที่เลือกถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อของบัตรเพียง 1 ใบ ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ ต้องการของสมมาคุณจากการสมัครใช้บริการ จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสาเหตุอื่นๆ เช่น เพื่อนขอร้องให้สมัคร เป็นต้น จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ สาเหตุส่วนใหญ่ที่เลือกถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อของบัตรเพียง 1 ใบ ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

ตารางที่ 4.16 สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างเลือกถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ

สาเหตุ	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วงเงินสินเชื่อของบัตรเพียง 1 ใบ ไม่เพียงพอต่อการใช้ จ่ายในชีวิตประจำวัน	48	24.0	45	22.5	93	23.3
ต้องการของสมมาคุณจาก การสมัครใช้บริการ	44	22.0	40	20.0	84	21.0
อื่นๆ	36	18.0	35	17.5	71	17.8
ไม่เลือกถือ	72	36.0	80	40.0	152	38.0
รวม	200	100.0	200	100.0	400	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในหัวข้อนี้เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตระหว่างบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าไคว์สแควร์ (χ^2) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยปัจจัยต่างๆประกอบด้วย

ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product) ประกอบด้วย ความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา ขั้นตอนการเป็นสมาชิกไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการอนุมัติ และความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านราคา (Price) ประกอบด้วย อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่เป็นการยอมรับได้ วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้าเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระต่ำ

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) ประกอบด้วย การมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก และการมีสาขานานาชาติทั่วโลก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ประกอบด้วย สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง ความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย การมีของแถมของแถมจากการทำบัตร และการให้บริการของพนักงาน

การรายงานผลจะเป็นการรายงานในภาพรวมและจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้

4.3.1 ในภาพรวม

จะพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อปัจจัยต่างๆ

1) ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product)

จากตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร พิจารณปัจจัยความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ

15.934 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยขั้นตอนการเป็นสมาชิกไม่ยุ่งยาก พบว่าค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.737 มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.696 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการเป็นสมาชิกไม่ยุ่งยากไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยความรวดเร็วในการอนุมัติ พบว่าค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.798 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.012 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการอนุมัติมีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต พบว่าค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 37.341 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัจจัย/สถาบันการเงิน	ระดับความมีอิทธิพล			รวม	2 (Sig.)
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา					
- ธนาคารพาณิชย์	45 (22.5)	138 (69.0)	17 (8.5)	200 (100.0)	15.934 (0.000)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	65 (32.5)	100 (50.0)	35 (17.5)	200 (100.0)	
รวม	110 (27.5)	238 (59.5)	52 (13.0)	400 (100.0)	
ขั้นตอนการเป็นสมาชิกไม่ยุ่งยาก					
- ธนาคารพาณิชย์	111 (55.5)	78 (39.0)	11 (5.5)	200 (100.0)	0.737 (0.696)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	106 (53.0)	79 (39.5)	15 (7.5)	200 (100.0)	
รวม	217 (54.3)	157 (39.3)	26 (6.5)	400 (100.0)	
ความรวดเร็วในการอนุมัติ					
- ธนาคารพาณิชย์	133 (66.5)	59 (29.5)	8 (4.0)	200 (100.0)	8.798 (0.012)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	104 (52.0)	86 (43.0)	10 (5.0)	200 (100.0)	
รวม	237 (59.3)	145 (36.3)	18 (4.5)	400 (100.0)	
ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต					
- ธนาคารพาณิชย์	77 (38.5)	104 (52.0)	19 (9.5)	200 (100.0)	37.341 (0.000)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	127 (63.5)	45 (22.5)	28 (14.0)	200 (100.0)	
รวม	204 (51.0)	149 (37.3)	47 (11.8)	400 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

2) ปัจจัยด้านราคา (Price)

จากตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์กับปัจจัยด้านราคา

พิจารณาปัจจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่เป็นธรรมยอมรับได้ พบว่าค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 4.468 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.107 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่เป็นธรรมยอมรับได้ ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยวงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้าเหมาะสม พบว่าค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.277 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.871 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับวงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้าเหมาะสม ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยอัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระค่า พบว่าค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.653 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระค่า มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา (Price) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของ
ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัจจัย/สถาบันการเงิน	ระดับความมีอิทธิพล			รวม	2 (Sig.)
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
อัตราค่าธรรมเนียมแรก เข้าฟรี ค่าธรรมเนียมราย ปีที่เป็นธรรมยอมรับได้					4.468 (0.107)
- ธนาคารพาณิชย์	125 (62.5)	66 (33.0)	9 (4.5)	200 (100.0)	
- สถาบันการเงินที่ ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	113 (56.5)	83 (41.5)	4 (2.0)	200 (100.0)	
รวม	238 (59.5)	149 (37.3)	13 (3.3)	400 (100.0)	
วงเงินสินเชื่อและวงเงิน ในการเบิกเงินสด ล่วงหน้าเหมาะสม					0.277 (0.871)
- ธนาคารพาณิชย์	98 (49.0)	80 (40.0)	22 (11.0)	200 (100.0)	
- สถาบันการเงินที่ ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	103 (51.5)	77 (38.5)	20 (10.0)	200 (100.0)	
รวม	201 (50.3)	157 (39.3)	42 (10.5)	400 (100.0)	
อัตราดอกเบี้ยในการ ผิดชำระค่า					8.653 (0.013)
- ธนาคารพาณิชย์	97 (48.5)	66 (33.0)	37 (18.5)	200 (100.0)	
- สถาบันการเงินที่ ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	106 (53.0)	77 (38.5)	17 (8.5)	200 (100.0)	
รวม	203 (50.8)	143 (35.8)	54 (13.5)	400 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

3) ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)

จากตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคาร
พาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์กับปัจจัยด้านสถานที่ พิจารณาปัจจัยความ
คิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ ต่อการใช้บริการเบิกถอนเงินสด พบว่าค่า²

ที่คำนวณได้ เท่ากับ 20.034 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ ต่อการใช้บริการเบิกถอนเงินสดมีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ (Place) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัจจัย/สถาบันการเงิน	ระดับความมีอิทธิพล			รวม	2 (Sig.)
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
การมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ					20.034 (0.000)
ธนาคารพาณิชย์	122 (61.0)	58 (29.0)	20 (10.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	82 (41.0)	71 (35.5)	47 (23.5)	200 (100.0)	
รวม	204 (51.0)	129 (32.3)	67 (16.8)	400 (100.0)	
การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรจำนวนมาก					22.411 (0.000)
ธนาคารพาณิชย์	167 (83.5)	26 (13.0)	7 (3.5)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	132 (66.0)	65 (32.5)	3 (1.5)	200 (100.0)	
รวม	299 (74.8)	91 (22.8)	10 (2.5)	400 (100.0)	
การมีสาขาธนาคารทั่วโลก					27.959 (0.000)
ธนาคารพาณิชย์	114 (57.0)	72 (36.0)	14 (7.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	73 (36.5)	79 (39.5)	48 (24.0)	200 (100.0)	
รวม	187 (46.8)	151 (37.8)	62 (15.5)	400 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

พิจารณาปัจจัยการมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 22.411 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมากมีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยการมีสาขานาคารทั่วโลก พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 27.959 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขานาคารทั่วโลกมีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากตารางที่ 4.20 พิจารณาปัจจัยสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 22.751 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 14.536 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อ โดยตรงมีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย การมีของแถมของแถมจากการทำบัตร พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 5.959 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.051 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย การมีของแถมของแถมจากการทำบัตร ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

พิจารณาปัจจัยการให้บริการของพนักงาน พบว่าค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 1.310 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.520 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ปัจจัย/สถาบันการเงิน	ระดับความมีอิทธิพล			รวม	2 (Sig.)
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร					
- ธนาคารพาณิชย์	101 (50.5)	91 (45.5)	8 (4.0)	200 (100.0)	22.751 (0.000)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	97 (48.5)	66 (33.0)	37 (18.5)	200 (100.0)	
รวม	198 (49.5)	157 (39.5)	45 (11.3)	400 (100.0)	
การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง					
- ธนาคารพาณิชย์	50 (100)	100 (50.0)	50 (25.0)	200 (100.0)	14.536 (0.001)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	29 (14.5)	88 (44.0)	83 (41.5)	200 (100.0)	
รวม	79 (19.8)	188 (47.0)	133 (33.3)	400 (100.0)	
ความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย มีของแถมจากการทำบัตร					
- ธนาคารพาณิชย์	97 (48.5)	780 (39.0)	25 (12.5)	200 (100.0)	5.959 (0.051)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	91 (45.5)	66 (33.0)	43 (21.5)	200 (100.0)	
รวม	188 (47.0)	144 (36.0)	68 (17.0)	400 (100.0)	
การให้บริการของพนักงาน					
- ธนาคารพาณิชย์	88 (44.0)	94 (47.0)	18 (9.0)	200 (100.0)	1.310 (0.520)
- สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	93 (46.5)	84 (42.0)	23 (11.5)	200 (100.0)	
รวม	181 (45.3)	178 (44.5)	41 (10.3)	400 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.2 จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้

โดยแบ่งกลุ่มอายุออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอาชีพแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ ลูกจ้าง แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป เป็นต้น และกลุ่มรายได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน จะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ กับกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้

1) ความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา

จากตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอายุ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.745 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.946 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบัตรเครดิตความสวยงาม ความสะดวกในการพกพาไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า² เท่ากับ 5.512 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.239 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะดวกในการพกพาไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 2.234 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.693 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะดวกในการพกพาไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า² เท่ากับ 5.425 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.246 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะดวกในการพกพาไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 4.002 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.406 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะดวกในการพกพาไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า t^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.273 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.513 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสวยงาม ความสะดวกในการพกพาแสดง
จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	ความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	16 (22.2)	50 (69.4)	6 (8.3)	72 (100.0)	0.745 (0.946)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	17 (21.8)	53 (67.9)	8 (10.3)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	12 (24.0)	35 (70.0)	3 (6.0)	50 (100.0)	
	รวม	45 (22.5)	138 (69.0)	17 (8.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	17 (34.7)	28 (57.1)	4 (8.2)	49 (100.0)	5.512 (0.239)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	41 (31.1)	62 (47.0)	29 (22.0)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	7 (36.8)	10 (52.6)	2 (10.5)	19 (100.0)	
	รวม	65 (32.5)	100 (50.0)	35 (17.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12 (26.7)	29 (64.4)	4 (8.9)	45 (100.0)	2.234 (0.693)
	พนักงานบริษัท	22 (19.3)	81 (71.1)	11 (9.6)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	11 (26.8)	28 (68.3)	2 (4.9)	41 (100.0)	
	รวม	45 (22.5)	138 (69.0)	17 (8.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16 (35.6)	24 (53.3)	5 (11.1)	45 (100.0)	5.425 (0.246)
	พนักงานบริษัท	37 (29.6)	66 (52.8)	22 (17.6)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	12 (40.0)	10 (33.3)	8 (26.7)	30 (100.0)	
	รวม	65 (32.5)	100 (50.0)	35 (17.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	10 (25.0)	28 (70.0)	2 (5.0)	40 (100.0)	4.002 (0.406)
	10,001 – 20,000 บาท	16 (26.2)	42 (68.9)	3 (4.9)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	19 (19.2)	68 (68.7)	12 (12.1)	99 (100.0)	
	รวม	45 (22.5)	138 (69.0)	17 (8.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	25 (39.7)	30 (47.6)	8 (12.7)	63 (100.0)	3.273 (0.513)
	10,001 – 20,000 บาท	27 (31.0)	44 (50.6)	16 (18.4)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	13 (26.0)	26 (52.0)	11 (22.0)	50 (100.0)	
	รวม	65 (32.5)	100 (50.0)	35 (17.5)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านขั้นตอนการเป็นสมาชิกไม่ยุ่งยากจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้

สถาบันการเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	ขั้นตอนการเป็นสมาชิกไม่ยุ่งยาก			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	46 (63.9)	22 (30.6)	4 (5.6)	72 (100.0)	8.781 (0.067)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	36 (46.2)	35 (44.9)	7 (9.0)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	29 (58.0)	21 (42.0)	0 (0.0)	50 (100.0)	
	รวม	111 (55.5)	78 (39.0)	11 (5.5)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	24 (49.0)	21 (42.9)	4 (8.2)	49 (100.0)	2.087 (0.720)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	71 (53.8)	50 (37.9)	11 (8.3)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	11 (57.9)	8 (42.1)	0 (0.0)	19 (100.0)	
	รวม	106 (53.0)	79 (39.5)	15 (7.5)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23 (51.1)	17 (37.8)	5 (11.1)	45 (100.0)	4.216 (0.378)
	พนักงานบริษัท	63 (55.3)	47 (41.2)	4 (3.5)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	25 (61.0)	14 (34.1)	2 (4.9)	41 (100.0)	
	รวม	111 (55.5)	78 (39.0)	11 (5.5)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20 (44.4)	22 (48.9)	3 (6.7)	45 (100.0)	3.799 (0.434)
	พนักงานบริษัท	67 (53.6)	49 (39.2)	9 (7.2)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	19 (63.3)	8 (26.7)	3 (10.0)	30 (100.0)	
	รวม	106 (53.0)	79 (39.5)	15 (7.5)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	23 (57.5)	17 (42.5)	0 (0.0)	40 (100.0)	3.013 (0.556)
	10,001 – 20,000 บาท	33 (54.1)	24 (39.3)	4 (6.6)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	55 (55.6)	37 (37.4)	7 (7.1)	99 (100.0)	
	รวม	111 (55.5)	78 (39.0)	11 (5.5)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	34 (54.0)	22 (34.9)	7 (11.1)	63 (100.0)	8.145 (0.086)
	10,001 – 20,000 บาท	48 (55.2)	31 (35.6)	8 (9.2)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	24 (48.0)	26 (52.0)	0 (0.0)	50 (100.0)	
	รวม	106 (53.0)	79 (39.5)	15 (7.5)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

3) ความรวดเร็วในการอนุมัติ

จากตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการอนุมัติ

พิจารณาตามกลุ่มอายุ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.242 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.083 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการอนุมัติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.004 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.091 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการอนุมัติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 2.578 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.631 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการอนุมัติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 4.832 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.305 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการอนุมัติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 3.062 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.547 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการอนุมัติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า t^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 6.752 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.150 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการอนุมัติไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรวดเร็วในการอนุมัติจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบันการเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	ความรวดเร็วในการอนุมัติ			รวม	² (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	51 (70.8)	17 (23.6)	4 (5.6)	72 (100.0)	8.242 (0.083)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	44 (56.4)	30 (38.5)	4 (5.1)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	38 (76.0)	12 (24.0)	0 (0.0)	50 (100.0)	
	รวม	133 (66.5)	59 (29.5)	8 (4.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	23 (46.9)	26 (53.1)	0 (0.0)	49 (100.0)	8.004 (0.091)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	72 (54.5)	50 (37.9)	10 (7.6)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	9 (47.4)	10 (52.6)	0 (0.0)	19 (100.0)	
	รวม	104 (52.0)	86 (43.0)	10 (5.0)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29 (64.4)	14 (31.1)	2 (4.4)	45 (100.0)	2.578 (0.631)
	พนักงานบริษัท	73 (64.0)	37 (32.5)	4 (3.5)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	31 (75.6)	8 (19.5)	2 (4.9)	41 (100.0)	
	รวม	133 (66.5)	59 (29.5)	8 (4.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21 (46.7)	24 (53.3)	0 (0.0)	45 (100.0)	4.832 (0.305)
	พนักงานบริษัท	66 (52.8)	51 (40.8)	8 (6.4)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	17 (56.7)	11 (36.7)	2 (6.7)	30 (100.0)	
	รวม	104 (52.0)	86 (43.0)	10 (5.0)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	28 (70.0)	12 (30.0)	0 (0.0)	40 (100.0)	3.062 (0.547)
	10,001 – 20,000 บาท	41 (67.2)	16 (26.2)	4 (6.6)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	64 (64.6)	31 (31.3)	4 (4.0)	99 (100.0)	
	รวม	133 (66.5)	59 (29.5)	8 (4.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	35 (55.6)	26 (41.3)	2 (3.2)	63 (100.0)	6.752 (0.150)
	10,001 – 20,000 บาท	41 (47.1)	38 (43.7)	8 (9.2)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	28 (56.0)	22 (44.0)	0 (0.0)	50 (100.0)	
	รวม	104 (52.0)	86 (43.0)	10 (5.0)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

4) ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต

จากตารางที่ 4.24 พิจารณาตามกลุ่มอายุ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.429 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.077 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.570 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.048 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปีและกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก และปานกลางใกล้เคียงกัน

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 13.989 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนค่า χ^2 ของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ เท่ากับ 5.744 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.219 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับบทความความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต ในกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 3.686 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.450 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า χ^2 ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.267 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.082 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิตจำแนกตาม
กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	31 (43.1)	37 (51.4)	4 (5.6)	72 (100.0)	8.429 (0.077)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	25 (32.1)	40 (51.3)	13 (16.7)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	21 (42.0)	27 (54.0)	2 (4.0)	50 (100.0)	
	รวม	77 (38.5)	104 (52.0)	19 (9.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	34 (69.4)	14 (28.6)	1 (2.0)	49 (100.0)	9.570 (0.048)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	83 (62.9)	25 (18.9)	24 (18.2)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	10 (52.6)	6 (31.6)	3 (15.8)	19 (100.0)	
	รวม	127 (63.5)	45 (22.5)	28 (14.0)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25 (55.6)	18 (40.0)	2 (4.4)	45 (100.0)	13.989 (0.007)
	พนักงานบริษัท	32 (28.1)	67 (58.8)	15 (13.2)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	20 (48.8)	19 (46.3)	2 (4.9)	41 (100.0)	
	รวม	77 (38.5)	104 (52.0)	19 (9.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	30 (66.7)	10 (22.2)	5 (11.1)	45 (100.0)	5.744 (0.219)
	พนักงานบริษัท	79 (63.2)	28 (22.4)	18 (14.4)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	17 (60.0)	7 (23.3)	5 (16.7)	30 (100.0)	
	รวม	127 (63.5)	45 (22.5)	28 (14.0)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	17 (42.5)	21 (52.5)	2 (5.0)	40 (100.0)	3.686 (0.450)
	10,001 – 20,000 บาท	26 (42.6)	31 (50.8)	4 (6.6)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	34 (34.3)	52 (52.5)	13 (13.1)	99 (100.0)	
	รวม	77 (38.5)	104 (52.0)	19 (9.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	46 (73.0)	12 (19.0)	5 (7.9)	63 (100.0)	8.267 (0.082)
	10,001 – 20,000 บาท	46 (52.9)	24 (27.6)	17 (19.5)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	35 (70.0)	9 (18.0)	6 (12.0)	50 (100.0)	
	รวม	127 (63.5)	45 (22.5)	28 (14.0)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่เป็นธรรมยอมรับได้จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบันการเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่เป็นธรรมยอมรับได้			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	41 (56.9)	27 (37.5)	4 (5.6)	72 (100.0)	5.724 (0.221)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	47 (60.3)	26 (33.3)	5 (6.4)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	37 (74.0)	13 (26.0)	0 (0.0)	50 (100.0)	
	รวม	125 (62.5)	66 (33.0)	9 (4.5)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21-30 ปี	21 (42.9)	28 (57.1)	0 (0.0)	49 (100.0)	8.042 (0.090)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	81 (61.4)	48 (36.4)	3 (2.3)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	11 (57.9)	7 (36.8)	1 (5.3)	19 (100.0)	
	รวม	113 (56.5)	83 (41.5)	4 (2.0)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26 (57.8)	17 (37.8)	2 (4.4)	45 (100.0)	3.310 (0.507)
	พนักงานบริษัท	71 (62.3)	36 (31.6)	7 (6.1)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	28 (68.3)	13 (31.7)	0 (0.0)	41 (100.0)	
	รวม	125 (62.5)	66 (33.0)	9 (4.5)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25 (55.6)	19 (42.2)	1 (2.2)	45 (100.0)	3.022 (0.554)
	พนักงานบริษัท	67 (53.6)	55 (44.0)	3 (2.4)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	21 (70.0)	9 (30.0)	0 (0.0)	30 (100.0)	
	รวม	113 (56.5)	83 (41.5)	4 (2.0)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	20 (50.0)	18 (45.0)	2 (5.0)	40 (100.0)	12.721 (0.013)
	10,001 – 20,000 บาท	31 (50.8)	26 (42.6)	4 (6.6)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	74 (74.7)	22 (22.2)	3 (3.0)	99 (100.0)	
	รวม	125 (62.5)	66 (33.0)	9 (4.5)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	34 (54.0)	29 (46.0)	0 (0.0)	63 (100.0)	13.505 (0.009)
	10,001 – 20,000 บาท	54 (62.1)	33 (37.9)	0 (0.0)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	25 (50.0)	21 (42.0)	4 (8.0)	50 (100.0)	
	รวม	113 (56.5)	83 (41.5)	4 (2.0)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้า
เหมาะสมจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสด ล่วงหน้าเหมาะสม			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	35 (48.6)	32 (44.4)	5 (6.9)	72 (100.0)	3.754 (0.440)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	35 (44.9)	32 (41.0)	11 (14.1)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	28 (56.0)	16 (32.0)	6 (12.0)	50 (100.0)	
	รวม	98 (49.0)	80 (40.0)	22 (11.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	27 (55.1)	21 (42.9)	1 (2.0)	49 (100.0)	8.731 (0.068)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	64 (48.5)	49 (37.1)	19 (14.4)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	12 (63.2)	7 (36.8)	0 (0.0)	19 (100.0)	
	รวม	103 (51.5)	77 (38.5)	20 (10.0)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25 (55.6)	16 (35.6)	4 (8.9)	45 (100.0)	1.471 (0.832)
	พนักงานบริษัท	52 (45.6)	48 (42.1)	14 (12.3)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	21 (51.2)	16 (39.0)	4 (9.8)	41 (100.0)	
	รวม	98 (49.0)	80 (40.0)	22 (11.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25 (55.6)	19 (42.2)	1 (2.2)	45 (100.0)	5.744 (0.219)
	พนักงานบริษัท	60 (48.0)	50 (40.0)	15 (12.0)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	18 (60.0)	8 (26.7)	4 (13.3)	30 (100.0)	
	รวม	103 (51.5)	77 (38.5)	20 (10.0)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	22 (55.0)	18 (45.0)	0 (0.0)	40 (100.0)	6.615 (0.158)
	10,001 – 20,000 บาท	31 (50.8)	22 (36.1)	8 (13.1)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	45 (45.5)	40 (40.4)	14 (14.1)	99 (100.0)	
	รวม	98 (49.0)	80 (40.0)	22 (11.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	35 (55.6)	24 (38.1)	4 (6.3)	63 (100.0)	3.445 (0.486)
	10,001 – 20,000 บาท	43 (49.4)	36 (41.4)	8 (9.2)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	25 (50.0)	17 (34.0)	8 (16.0)	50 (100.0)	
	รวม	103 (51.5)	77 (38.5)	20 (10.0)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระต่ำจำแนกตามกลุ่มอายุ
กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	อัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระต่ำ			รวม	² (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	38 (52.8)	23 (31.9)	11 (15.3)	72 (100.0)	1.677 (0.795)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	34 (43.6)	28 (35.9)	16 (20.5)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	25 (50.0)	15 (30.0)	10 (20.0)	50 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	66 (33.0)	37 (18.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	27 (55.1)	17 (34.7)	5 (10.2)	49 (100.0)	3.174 (0.529)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	70 (53.0)	50 (37.9)	12 (9.1)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	9 (47.4)	10 (52.6)	0 (0.0)	19 (100.0)	
	รวม	106 (53.0)	77 (38.5)	17 (8.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23 (51.1)	11 (24.4)	11 (24.4)	45 (100.0)	5.917 (0.205)
	พนักงานบริษัท	53 (46.5)	38 (33.3)	23 (20.2)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	21 (51.2)	17 (41.5)	3 (7.3)	41 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	66 (33.0)	37 (18.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24 (53.3)	16 (35.6)	5 (11.1)	45 (100.0)	4.631 (0.327)
	พนักงานบริษัท	62 (49.6)	54 (43.2)	9 (7.2)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	20 (66.7)	7 (23.3)	3 (10.0)	30 (100.0)	
	รวม	106 (53.0)	77 (38.5)	17 (8.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	22 (55.0)	15 (37.5)	3 (7.5)	40 (100.0)	6.304 (0.178)
	10,001 – 20,000 บาท	28 (45.9)	23 (37.7)	10 (16.4)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	47 (47.5)	28 (28.3)	24 (24.2)	99 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	66 (33.0)	37 (18.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	36 (57.1)	23 (36.5)	4 (6.3)	63 (100.0)	1.875 (0.759)
	10,001 – 20,000 บาท	42 (48.3)	37 (42.5)	8 (9.2)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	28 (56.0)	17 (34.0)	5 (10.0)	50 (100.0)	
	รวม	106 (53.0)	77 (38.5)	17 (10.0)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

8) การมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ

จากตารางที่ 4.28 พิจารณาตามกลุ่มอายุ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 9.255 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.055 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 7.557 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.109 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 10.560 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.032 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทและกลุ่มอาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการแม่บ้าน รับจ้างทั่วไปหรือลูกจ้าง เป็นต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลางและน้อยใกล้เคียงกัน ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.664 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.070 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 3.753 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.440 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 21.372 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มที่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก

ตารางที่ 4.28 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอจำแนกตาม
กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	การมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	42 (58.3)	25 (34.7)	5 (6.9)	72 (100.0)	9.255 (0.055)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	49 (62.8)	16 (20.5)	13 (16.7)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	31 (62.0)	17 (34.0)	2 (4.0)	50 (100.0)	
	รวม	122 (61.0)	58 (29.0)	20 (10.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	28 (57.1)	14 (28.6)	7 (14.3)	49 (100.0)	7.557 (0.109)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	48 (36.4)	49 (37.1)	35 (26.5)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	6 (31.6)	8 (42.1)	5 (26.3)	19 (100.0)	
	รวม	82 (41.0)	71 (35.5)	47 (23.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31 (68.9)	14 (31.1)	0 (0.0)	45 (100.0)	10.560 (0.032)
	พนักงานบริษัท	64 (56.1)	32 (28.1)	18 (15.8)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	27 (65.9)	12 (29.3)	2 (4.9)	41 (100.0)	
	รวม	122 (61.0)	58 (29.0)	20 (10.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16 (35.6)	19 (42.2)	10 (22.2)	45 (100.0)	8.664 (0.070)
	พนักงานบริษัท	55 (44.0)	36 (28.8)	34 (27.2)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	11 (36.7)	16 (53.3)	3 (10.0)	30 (100.0)	
	รวม	82 (41.0)	71 (35.5)	47 (23.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	22 (55.0)	15 (37.5)	3 (7.5)	40 (100.0)	3.753 (0.440)
	10,001 – 20,000 บาท	39 (63.9)	18 (29.5)	4 (6.6)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	61 (61.6)	25 (25.3)	13 (13.1)	99 (100.0)	
	รวม	122 (61.0)	58 (29.0)	20 (10.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	25 (39.7)	34 (54.0)	4 (6.3)	63 (100.0)	21.372 (0.000)
	10,001 – 20,000 บาท	38 (43.7)	24 (27.6)	25 (28.7)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	19 (38.0)	13 (26.0)	18 (36.0)	50 (100.0)	
	รวม	82 (41.0)	71 (35.5)	47 (23.5)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.29 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิต
เป็นจำนวนมากจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับ บัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	60 (83.3)	10 (13.9)	2 (2.8)	72 (100.0)	4.946 (0.293)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	68 (87.2)	6 (7.7)	4 (5.1)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	39 (78.0)	10 (20.0)	1 (2.0)	50 (100.0)	
	รวม	167 (83.5)	26 (13.0)	7 (3.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	35 (71.4)	14 (28.6)	0 (0.0)	49 (100.0)	2.233 (0.693)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	84 (63.6)	45 (34.1)	3 (2.3)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	13 (68.4)	6 (31.6)	0 (0.0)	19 (100.0)	
	รวม	132 (66.0)	65 (32.5)	3 (1.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37 (82.2)	8 (17.8)	0 (0.0)	45 (100.0)	4.002 (0.406)
	พนักงานบริษัท	94 (82.5)	14 (12.3)	6 (5.3)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	36 (87.5)	4 (9.8)	1 (2.4)	41 (100.0)	
	รวม	167 (83.5)	26 (13.0)	7 (3.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28 (62.2)	17 (37.8)	0 (0.0)	45 (100.0)	4.787 (0.310)
	พนักงานบริษัท	87 (69.6)	35 (28.0)	3 (2.4)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	17 (56.7)	13 (43.3)	0 (0.0)	30 (100.0)	
	รวม	132 (66.0)	65 (32.5)	3 (1.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	32 (80.0)	6 (15.0)	2 (5.0)	40 (100.0)	4.456 (0.348)
	10,001 – 20,000 บาท	51 (83.6)	10 (16.4)	0 (0.0)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	84 (84.8)	10 (10.1)	5 (5.1)	99 (100.0)	
	รวม	167 (83.5)	26 (13.0)	7 (3.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	43 (68.3)	20 (31.7)	0 (0.0)	63 (100.0)	9.294 (0.054)
	10,001 – 20,000 บาท	57 (65.5)	30 (34.5)	0 (0.0)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	32 (64.0)	15 (30.0)	3 (6.0)	50 (100.0)	
	รวม	132 (66.0)	65 (32.5)	3 (1.5)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

10) การมีสาขาธนาคารทั่วโลก

จากตารางที่ 4.30 พิจารณาตามกลุ่มอายุ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 1.080 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.897 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 10.771 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.029 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับน้อย กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง และกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 13.811 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.008 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพอื่นๆ ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ แม่บ้าน รับจ้างทั่วไปหรือลูกจ้าง เป็นต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 19.357 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง และกลุ่มอาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ แม่บ้าน รับจ้างทั่วไปหรือลูกจ้าง เป็นต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับน้อย

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 3.199 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.525 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับมาก ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า ² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.130 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.087 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาขาธนาคารทั่วโลกไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.30 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีสาขาธนาคารทั่วโลกจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบันการเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	การมีสาขาธนาคารทั่วโลก			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	40 (55.6)	27 (37.5)	5 (2.8)	72 (100.0)	1.080 (0.897)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	43 (55.1)	30 (38.5)	5 (6.5)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	31 (62.0)	15 (30.0)	4 (8.0)	50 (100.0)	
	รวม	114 (57.0)	72 (36.0)	14 (7.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	14 (28.6)	17 (34.7)	18 (36.7)	49 (100.0)	10.771 (0.029)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	49 (37.1)	53 (40.2)	30 (22.7)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	10 (52.6)	9 (47.4)	0 (0.0)	19 (100.0)	
	รวม	73 (36.5)	79 (39.5)	48 (24.0)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19 (8.9)	22 (48.9)	4 (8.9)	45 (100.0)	13.811 (0.008)
	พนักงานบริษัท	62 (54.4)	44 (38.6)	8 (7.0)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	33 (80.5)	6 (14.6)	2 (4.9)	41 (100.0)	
	รวม	114 (57.0)	72 (36.0)	14 (7.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20 (44.4)	15 (33.3)	10 (22.2)	45 (100.0)	19.357 (0.001)
	พนักงานบริษัท	45 (36.0)	58 (46.4)	22 (17.6)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	8 (26.7)	6 (20.0)	16 (53.3)	30 (100.0)	
	รวม	73 (36.5)	79 (39.5)	48 (24.0)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	21 (52.5)	14 (35.0)	5 (12.5)	40 (100.0)	3.199 (0.525)
	10,001 – 20,000 บาท	36 (59.0)	23 (37.7)	2 (3.3)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	57 (57.6)	35 (35.4)	7 (7.1)	99 (100.0)	
	รวม	114 (57.0)	72 (36.0)	14 (7.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	18 (28.6)	24 (38.1)	21 (33.3)	63 (100.0)	8.130 (0.087)
	10,001 – 20,000 บาท	38 (43.7)	36 (41.4)	13 (14.9)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	17 (34.0)	19 (38.0)	14 (28.0)	50 (100.0)	
	รวม	73 (36.5)	79 (39.5)	48 (24.0)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.31 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตรจำแนกตาม
กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร			รวม	² (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	38 (52.8)	31 (43.1)	3 (4.2)	72 (100.0)	5.345 (0.254)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	41 (52.6)	32 (41.0)	5 (6.4)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	22 (44.0)	28 (56.0)	0 (0.0)	50 (100.0)	
	รวม	101 (50.5)	91 (45.5)	8 (4.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	18 (36.7)	18 (36.7)	13 (26.5)	49 (100.0)	4.867 (0.301)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	68 (51.5)	42 (31.8)	22 (16.7)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	11 (57.9)	6 (31.6)	2 (10.5)	19 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	66 (33.0)	37 (18.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21 (46.7)	22 (48.9)	2 (4.4)	45 (100.0)	3.076 (0.545)
	พนักงานบริษัท	56 (49.1)	52 (45.6)	6 (5.3)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	24 (58.8)	17 (41.5)	0 (0.0)	41 (100.0)	
	รวม	101 (50.5)	91 (45.5)	8 (4.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20 (44.4)	14 (31.1)	11 (24.4)	45 (100.0)	2.769 (0.597)
	พนักงานบริษัท	62 (49.6)	44 (35.2)	19 (15.2)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	15 (50.0)	8 (26.7)	7 (23.3)	30 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	66 (33.0)	37 (18.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	18 (45.0)	19 (47.5)	3 (7.5)	40 (100.0)	2.626 (0.622)
	10,001 – 20,000 บาท	29 (47.5)	30 (49.2)	2 (3.3)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	54 (54.5)	42 (42.4)	3 (3.0)	99 (100.0)	
	รวม	101 (50.5)	91 (45.5)	8 (4.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	32 (50.8)	18 (28.6)	13 (20.6)	63 (100.0)	1.360 (0.851)
	10,001 – 20,000 บาท	41 (47.1)	32 (36.8)	14 (16.1)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	24 (48.0)	16 (32.0)	10 (20.0)	50 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	66 (33.0)	37 (18.5)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

12) การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง

จากตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อ โดยตรง

พิจารณาตามกลุ่มอายุ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 18.285 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี และกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลางและน้อยใกล้เคียงกัน ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 8.924 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.063 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 7.640 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.106 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 2.201 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.699 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง

พิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่าในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 3.115 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.539 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง ส่วนในกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ค่า² ที่คำนวณได้ เท่ากับ 1.554 มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.817 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงไม่มีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.32 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงจำแนกตาม
กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	การมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรง			รวม	² (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	14 (19.4)	43 (59.7)	15 (20.8)	72 (100.0)	18.285 (0.001)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	17 (21.8)	31 (39.7)	30 (38.5)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	19 (38.0)	26 (52.0)	5 (10.0)	50 (100.0)	
	รวม	50 (25.0)	100 (50.0)	50 (25.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	1 (2.0)	23 (46.9)	25 (51.0)	49 (100.0)	8.924 (0.063)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	24 (18.2)	56 (42.4)	52 (39.4)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	4 (21.1)	9 (47.4)	6 (31.6)	19 (100.0)	
	รวม	29 (14.5)	88 (44.0)	83 (41.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15 (33.3)	22 (48.9)	8 (17.8)	45 (100.0)	7.640 (0.106)
	พนักงานบริษัท	25 (21.9)	53 (46.5)	36 (31.6)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	10 (24.4)	25 (31.0)	6 (14.6)	41 (100.0)	
	รวม	50 (25.0)	100 (50.0)	50 (25.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7 (15.6)	20 (44.4)	18 (40.0)	45 (100.0)	2.201 (0.699)
	พนักงานบริษัท	18 (14.4)	58 (46.4)	49 (39.2)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	4 (13.3)	10 (33.3)	16 (53.3)	30 (100.0)	
	รวม	29 (14.5)	88 (44.0)	83 (41.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	10 (25.0)	16 (40.0)	14 (35.0)	40 (100.0)	3.115 (0.539)
	10,001 – 20,000 บาท	16 (26.2)	32 (52.5)	13 (21.3)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	24 (24.2)	52 (52.5)	23 (23.2)	99 (100.0)	
	รวม	50 (25.0)	100 (50.0)	50 (25.0)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	8 (12.7)	25 (39.7)	30 (47.6)	63 (100.0)	1.554 (0.817)
	10,001 – 20,000 บาท	14 (16.1)	40 (46.0)	33 (37.9)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	7 (14.0)	23 (46.0)	20 (40.0)	50 (100.0)	
	รวม	29 (14.5)	88 (44.0)	83 (41.5)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.33 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย การมีของ
แจกของแถมจากการทำบัตรจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบัน การเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	ความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย การ มีของแจกของแถมจากการทำบัตร			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	30 (41.7)	32 (44.4)	10 (13.9)	72 (100.0)	4.652 (0.325)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	40 (51.3)	26 (33.3)	12 (15.4)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	27 (54.0)	20 (40.0)	3 (6.0)	50 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	78 (39.0)	25 (12.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	17 (34.7)	16 (32.7)	16 (32.7)	49 (100.0)	5.545 (0.236)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	64 (48.5)	44 (33.3)	24 (18.2)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	10 (52.6)	6 (31.6)	3 (15.8)	19 (100.0)	
	รวม	91 (45.5)	66 (33.0)	43 (21.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22 (48.9)	21 (46.7)	2 (4.4)	45 (100.0)	4.277 (0.370)
	พนักงานบริษัท	55 (48.2)	41 (36.0)	18 (15.8)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	20 (48.8)	16 (39.0)	5 (12.2)	41 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	78 (39.0)	25 (12.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21 (46.7)	14 (31.1)	10 (22.2)	45 (100.0)	0.892 (0.926)
	พนักงานบริษัท	55 (44.0)	44 (35.2)	26 (20.8)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	15 (50.0)	8 (26.7)	7 (23.3)	30 (100.0)	
	รวม	91 (45.5)	66 (33.0)	43 (21.5)	200 (100.0)	
ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	16 (40.0)	14 (35.0)	10 (25.0)	40 (100.0)	7.682 (0.104)
	10,001 – 20,000 บาท	31 (50.8)	23 (37.7)	7 (11.5)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	50 (50.5)	41 (41.4)	8 (8.1)	99 (100.0)	
	รวม	97 (48.5)	78 (39.0)	25 (12.5)	200 (100.0)	
สถาบัน การเงินที่ ไม่ใช่ ธนาคาร พาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	26 (41.3)	25 (39.7)	12 (19.0)	63 (100.0)	3.049 (0.550)
	10,001 – 20,000 บาท	41 (47.1)	24 (27.6)	22 (25.3)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	24 (48.0)	17 (34.0)	9 (18.0)	50 (100.0)	
	รวม	91 (45.5)	66 (33.0)	43 (21.5)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้

สถาบันการเงิน	กลุ่มอายุ/อาชีพ/รายได้	การให้บริการของพนักงาน			รวม	2 (Sig.)
		มาก	ปานกลาง	น้อย		
ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	34 (47.2)	29 (40.3)	9 (12.5)	72 (100.0)	6.789 (0.147)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	28 (35.9)	45 (57.7)	5 (6.4)	78 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	26 (52.0)	20 (40.0)	4 (8.0)	50 (100.0)	
	รวม	88 (44.0)	94 (47.0)	18 (9.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	20 (40.8)	23 (46.9)	6 (12.2)	49 (100.0)	4.034 (0.401)
	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	64 (48.5)	51 (38.6)	17 (12.9)	132 (100.0)	
	อายุตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป	9 (47.4)	10 (52.6)	0 (0.0)	19 (100.0)	
	รวม	93 (46.5)	84 (42.0)	23 (11.5)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18 (40.0)	20 (44.4)	7 (15.6)	45 (100.0)	5.786 (0.216)
	พนักงานบริษัท	47 (41.2)	58 (50.9)	9 (7.9)	114 (100.0)	
	อื่นๆ	23 (56.1)	16 (39.0)	2 (4.9)	41 (100.0)	
	รวม	88 (44.0)	94 (47.0)	18 (9.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20 (44.4)	20 (44.4)	5 (11.1)	45 (100.0)	2.721 (0.606)
	พนักงานบริษัท	60 (48.0)	53 (42.4)	12 (9.6)	125 (100.0)	
	อื่นๆ	13 (43.3)	11 (36.7)	6 (20.0)	30 (100.0)	
	รวม	93 (46.5)	84 (42.0)	23 (11.5)	200 (100.0)	
ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	17 (42.5)	18 (45.0)	5 (12.5)	40 (100.0)	6.410 (0.171)
	10,001 – 20,000 บาท	20 (32.8)	34 (55.7)	7 (11.5)	61 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	51 (51.5)	42 (42.4)	6 (6.1)	99 (100.0)	
	รวม	88 (44.0)	94 (47.0)	18 (9.0)	200 (100.0)	
สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	ไม่เกิน 10,000 บาท	23 (36.5)	29 (46.0)	11 (17.5)	63 (100.0)	5.941 (0.204)
	10,001 – 20,000 บาท	42 (48.3)	37 (42.5)	8 (9.2)	87 (100.0)	
	มากกว่า 20,000 บาท	28 (56.0)	18 (36.0)	4 (8.0)	50 (100.0)	
	รวม	93 (46.5)	84 (42.0)	23 (11.5)	200 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษา