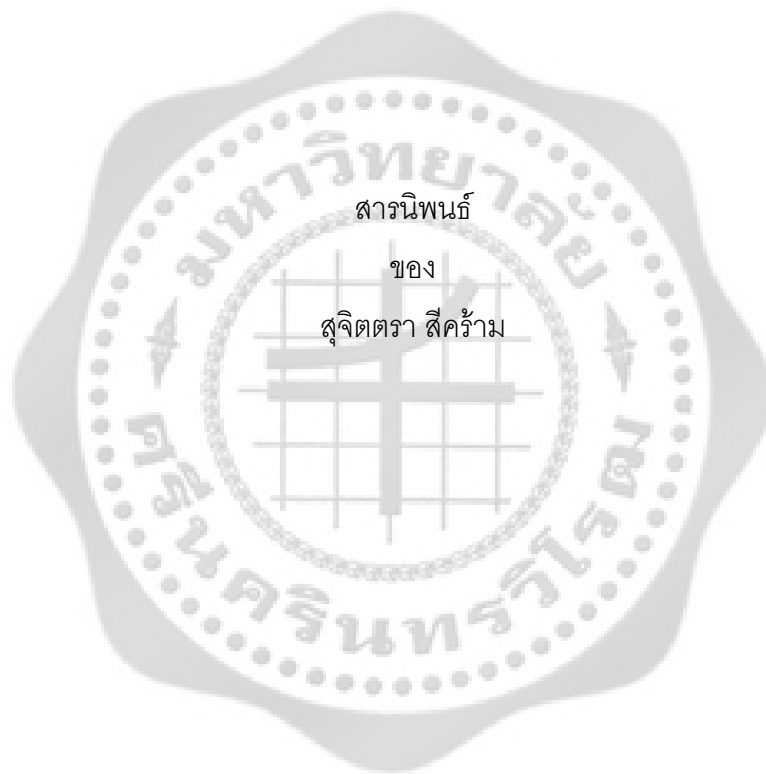


ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

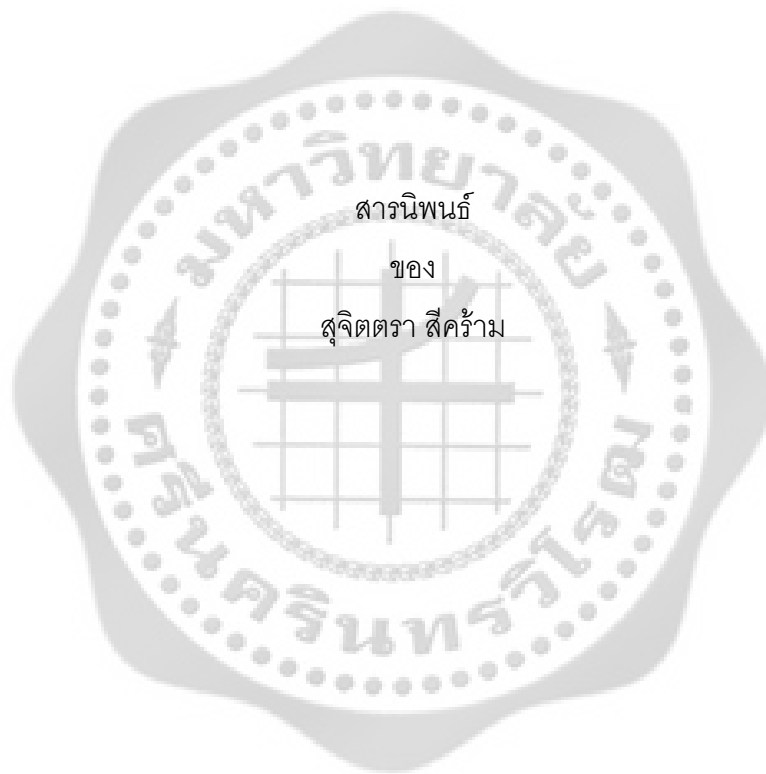


เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

เมษายน 2555

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

เมษายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

เมษายน 2555

สุจิตตรา สีคราม. (2549). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*.

สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน คือ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงินและด้านความปลอดภัย และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครองและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีต่อบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 360 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครองต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้เครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิทธิประโยชน์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ใช้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิทธิประโยชน์และด้านอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีการถือครองประเภทบัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ผู้ใช้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



OPINIONS OF THE CUSTOMERS TOWARDS SIAM CITY CREDIT CARDS  
OF SIAM CITY BANK



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of Education  
Degree in Business Education at Srinakharinwirot University

April 2012

Sujittra Srikram. (2012). *Opinions of The Customers Towards Siam City Cards of Siam City Bank*. M.Ed. (Business Education). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor: Mr.Sittakorn choosup.

The purposes of this research were to study the customers' opinions of The Customers Towards Siam City Credit Cards of Siam City Bank in 4 aspects, i.e. included benefit, interest rate, ease of payment and security, and to compare the opinions of the users of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card categorized by sex, age, status, education level, occupation, average income per month, category of credit card being held, and type of credit card being held, as well as to compile the suggestion from the users of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card.

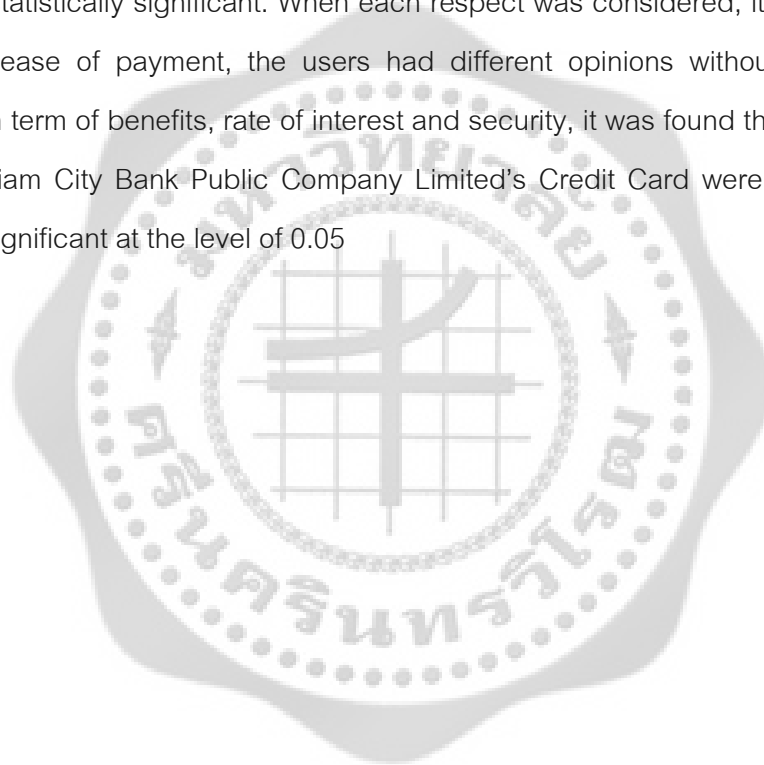
Sampled used in this research consisted of the populations of 360 users of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card. Instrument used in this research was rating scale questionnaire. Data was analyzed by using percentage, average, standard deviation, t-test, and One-Way Analysis of Variance. In case there was any significant difference found, the data will be tested by LSD (Least Significant Difference).

The research findings were as follow.

1. The credit card users had opinions on the use of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card, both overall and in each respect, in a medium level.
2. The credit card users with different sex, occupation, average income per month, and type of credit card being held, had non-statistically significant difference of opinions on the use of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card, both overall and in each respect.
3. The credit card users with different status had opinions on the use of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card, both overall and in each respect, which was different with the statistically significant at the level of 0.05. When each respect was considered, it was found that the difference on the benefits was different with the statistically significant at the level of 0.01, and there was no statistically significant difference of the users' opinions on other respects.

4. The credit card users with different education level had opinions on the use of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card, both overall and in each respect, which was different with the statistically significant at the level of 0.05. When each respect was considered, it was found that in term of benefits and rate of interest were different with the statistically significant at the level of 0.01. No statistically significant difference was observed in other respects.

5. The credit card users with different category of credit card being held had overall opinions on the use of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card was different without any statistically significant. When each respect was considered, it was found that in term of the ease of payment, the users had different opinions without any statistically significant. In term of benefits, rate of interest and security, it was found that the opinions on the use of Siam City Bank Public Company Limited's Credit Card were different with the statistically significant at the level of 0.05





อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)  
ของสุจิตตรา สีคร้าม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กาญจน์ระวี อนันต์อัศรกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ก็ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และให้แนวคิดในการจัดทำ ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และดูแลเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอพระคุณเป็นมาอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจกศักดิ์ หมวดสง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ กาญจน์ระวี อนันต์จักรกุล ซึ่งได้กรุณาเป็นกรรมการในการสอบปากเปล่า และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิมไทย, รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ, และคุณวิรัช ไพสิฐเสวต ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือในการทำวิจัย ครังนี้

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ และผู้ให้บริการเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ให้การอบรม สั่งสอนด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาคุณแก่บิดา มารดา คณาจารย์ ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีมาตลอดจนสำเร็จการศึกษา

สุจิตตรา สีคร้าม

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลธนาคาร.....	8
ข้อมูลบัตรเครดิต.....	12
ความหมายของความคิดเห็น.....	18
ประโยชน์และความสำคัญของความคิดเห็น.....	19
ทฤษฎีของ Maslow's Hierarchy of Needs.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	26
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	57
ความสำคัญของการวิจัย.....	57
สมมติฐานการวิจัย.....	57
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	58
การสร้างเครื่องมือการวิจัยและการดำเนินการสร้าง.....	58
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก.....	71
ภาคผนวก ข.....	75
ภาคผนวก ค.....	77
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	84

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ชนิดบัตรเครดิตที่ถือครอง ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง.....	33
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย.....	35
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยด้านสิทธิประโยชน์.....	36
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยด้านอัตราดอกเบี้ย.....	37
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน.....	38
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยด้านความปลอดภัย.....	39
7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามเพศ.....	40
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยจำแนกตามอายุ.....	41
9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยจำแนกตามอายุ.....	42
10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยจำแนกตามสถานภาพ.....	43
11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามสถานภาพ.....	44
12 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยจำแนกตามสถานภาพ.....	45
13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	46

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
16 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามอาชีพ.....	48
17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามอาชีพ.....	49
18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	50
19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	51
20 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทย จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต.....	52
21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครอง.....	53
22 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านสิทธิประโยชน์ จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตที่ถือ.....	54
23 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านอัตราดอกเบี้ย จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตที่ถือ.....	54
24 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตที่ถือ.....	55
25 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทย จำแนกตามชนิดของบัตรเครดิตที่ถือ.....	55

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การใช้จ่ายในการบริโภค เป็นการใช้จ่ายของบุคคลในการซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นสิ่งจำเป็นการดำรงชีวิตประจำวัน คือ ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ยา วัคซีนโรค เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ยังใช้จ่ายเงินซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่ไม่จำเป็นในการดำรงชีวิต เพื่อความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน เพื่อแสดงฐานะบุคคล เพื่อการยอมรับในสังคม และตามความนิยมในขณะนั้น สินค้าและบริการเหล่านี้ ได้แก่ รถยนต์ เครื่องประดับ ราคาแพง เครื่องสำอาง โทรศัพท์มือถือ และการบันเทิง เป็นต้น การใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ ทั้งการใช้จ่ายในรูปของเงินสดและในรูปของสินเชื่อหรือการผ่อนส่งแล้วแต่กลุ่มผู้บริโภค

บัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยตั้งแต่ปีพ.ศ.2512 แต่ไม่ได้แพร่หลายและนิยมมากนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดและเงื่อนไขด้านรายได้ของผู้ที่จะขอใช้บัตรเครดิตมากมาย แต่ต่อมาสถาบันการเงิน บริษัทบัตรเครดิต ห้างร้านที่ออกบัตรเครดิตได้ผ่อนคลายข้อจำกัดและเงื่อนไขต่าง ๆ ลงแต่ในขณะเดียวกันก็ได้ขยายสินเชื่อและเพิ่มยอดขายของด้วยการระดมออกบัตรเครดิตอย่างมากโดยมีเงื่อนไขที่น้อยลงเพื่อดึงดูดให้คนหันมาใช้บัตรเครดิตมากยิ่งขึ้น และเพื่อกระตุ้นการบริโภคของประชาชน บัตรเครดิตจึงได้ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันจนถึงปัจจุบัน (สิทธิกันต์ เนาว์สุข.2548: 1)

กลยุทธ์หลักที่ธนาคารแต่ละแห่งได้นำมาใช้เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ถือบัตรหรือขยายฐานบัตรเครดิตให้กว้างขึ้นมีหลากหลายวิธี เช่น การเสนอให้ถือบัตรเครดิตฟรีปีแรก หรือถือบัตรเครดิตฟรีค่าธรรมเนียมตลอดชีพ พร้อมกับมีของรางวัลจูงใจมอบแก่ผู้ที่ได้รับการอนุมัติบัตรเครดิต ซึ่งสิ่งของอาจได้มาจากการจัดโปรโมชันจากธนาคารเอง หรือเกิดจากเทคนิคของทีมเซลล์ขายบัตรเครดิตซึ่งเป็นการจัดหาสิ่งของรางวัล มาแจกลูกค้าที่สมัคร บัตรเครดิตและได้รับการอนุมัติ ซึ่งกลยุทธ์ต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรประสงค์ถือบัตรหลาย ๆ ใบ

ปัจจุบันธุรกิจบัตรเครดิตของแต่ละธนาคารมีการแข่งขันกันสูงมาก ฉะนั้นการรณรงค์ให้ลูกค้าได้เลือกใช้บัตรของธนาคารตนนั้น ธนาคารต้องใช้กลยุทธ์และแรงจูงใจมากมาย การให้คะแนนสะสมเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งบางธนาคารบางแห่งได้กระทำร่วมกับธุรกิจภาคเอกชนที่ขายสินค้าและบริการ เพื่อเพิ่มคะแนนสะสมเป็นจำนวน 2 เท่า หรือ 5 เท่า เมื่อลูกค้าได้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารตน ซึ่งมีผลต่อการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล

จากผลของการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นทำให้ธนาคารนครหลวงไทย ได้รับผลกระทบดังกล่าวด้วย อาจจะมาจกหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น ในเรื่องของการบริการที่ทางธนาคารนครหลวงไทยที่มีการให้บริการในเรื่องของการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ค่อนข้างน้อย ด้านของรางวัลสมนาคุณที่อาจจะไม่ดึงดูดใจ ลูกค้ำให้มาใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย ทั้ง ๆ ที่ถ้าเปรียบเทียบดูแล้วก็จะเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตของธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยที่ถูกลงกว่าธนาคารอื่นอย่างเห็นได้ชัด

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตของลูกค้ำเปลี่ยนไปจากเดิมมาก ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรของธนาคาร เช่นบัตรเครดิตมีเอาไว้เพื่อใช้แทนเงินสด แต่ลูกค้ำบางรายนำบัตรเครดิต ไปกดเงินสด ทำให้มีการคิดดอกเบี้ยที่สูงกว่าการใช้บัตรซื้อสินค้า

จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ของกลุ่มลูกค้ำที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารว่ามีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตอย่างไรและอะไรที่ทำให้ลูกค้ำกลุ่มนี้เลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนก 4 ด้าน ได้แก่
  1. ด้านสิทธิประโยชน์
  2. ด้านอัตราดอกเบี้ย
  3. ด้านความสะดวกในการชำระเงิน
  - และ 4. ด้านความปลอดภัย
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการให้สอดคล้องกับความคิดเห็น ของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคาร โดยนำมาใช้ประกอบการวางแผนการตลาดและการบริหารปรับปรุง รวมทั้งเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและพนักงานได้พิจารณาแนวทางแก้ไขให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัตรเครดิตให้ได้มากที่สุด



## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย

## ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย

## กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงสามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยได้จากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (ปวีณา วิเชียรวัฑฒ์ 2550: 4) จากจำนวนประชากร 2,873 คน กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% โดยมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับ  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

$$n = \frac{2,873}{[1 + (2,873) (0.05)^2]}$$

$$n = 355 \text{ คน}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 355 คน ผู้วิจัยกำหนดเพิ่มอีก 5 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เท่ากับ 360 คน ซึ่งได้เลือกวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

## ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

#### 1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 20 ปี

1.2.2 21 - 30 ปี

1.2.3 31 - 40 ปี

1.2.4 41 - 50 ปี

1.2.5 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

#### 1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง

#### 1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

#### 1.5 อาชีพ

1.5.1 ข้าราชการ

1.5.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ / พนักงานบริษัทเอกชน

1.5.3 ธุรกิจส่วนตัว

1.5.4 แม่บ้าน

#### 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6.1 15,000 – 25,000 บาท

1.6.2 25,001 – 35,000 บาท

1.6.3 35,001 – 40,000 บาท

1.6.4 45,001 – 55,000 บาท

- 1.6.5 มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป
- 1.7 ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง
  - 1.7.1 บัตรเงิน
  - 1.7.2 บัตรทอง
  - 1.7.3 บัตร Platinum
- 1.8 ชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง
  - 1.8.1 บัตรหลัก
  - 1.8.2 บัตรเสริม

- 2. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
  - 1. ด้านสิทธิประโยชน์
  - 2. ด้านอัตราดอกเบี้ย
  - 3. ด้านความสะดวกในการชำระเงิน
  - 4. ด้านความปลอดภัย

### นियามศัพท์เฉพาะ

1. บัตรเครดิต หมายถึง บัตรพลาสติกที่ระบุชื่อผู้ออกบัตร เลขที่บัตร ชื่อผู้ถือบัตร วันหมดอายุบัตร ที่ใช้เพื่อแสดงเป็นหลักฐานว่าเป็นผู้มีสิทธิในการใช้บัตร เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการต่างๆ ในที่นี้ คือ บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย สามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ
  - 1.1 บัตรหลัก หมายความว่า บัตรเครดิตที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคที่เป็นผู้มีรายได้หรือฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้
  - 1.2 บัตรเสริม หมายความว่า บัตรเครดิตที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคที่ผู้ถือบัตรหลักยินยอมให้ใช้จ่ายเงินภายในวงเงินของผู้ถือบัตรหลัก และผู้ถือบัตรหลักจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด
2. ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุมัติจากการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย
3. ความคิดเห็นของผู้ใช้ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการให้บริการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านความปลอดภัย

4. ด้านสิทธิประโยชน์ หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ได้แก่ การได้รับส่วนลดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรในรูปแบบต่าง เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภค โปรโมชั่นรับเงินคืน, ส่วนลดพิเศษต่างๆ จากการใช้บัตร, เบิกถอนเงินสด, จำนวนร้านมีเพียงพอต่อความต้องการ

5. ด้านอัตราดอกเบี้ย หมายถึง มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าหรือไม่มีการคิดอัตราดอกเบี้ย เช่น การใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยซื้อสินค้าอัตราดอกเบี้ย 0 %

6. ด้านความสะดวกในการชำระเงิน หมายถึง มีสถานที่ในการชำระเงินที่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าและมีบริการที่รวดเร็วทันใจ สามารถชำระเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อความสะดวกสบาย

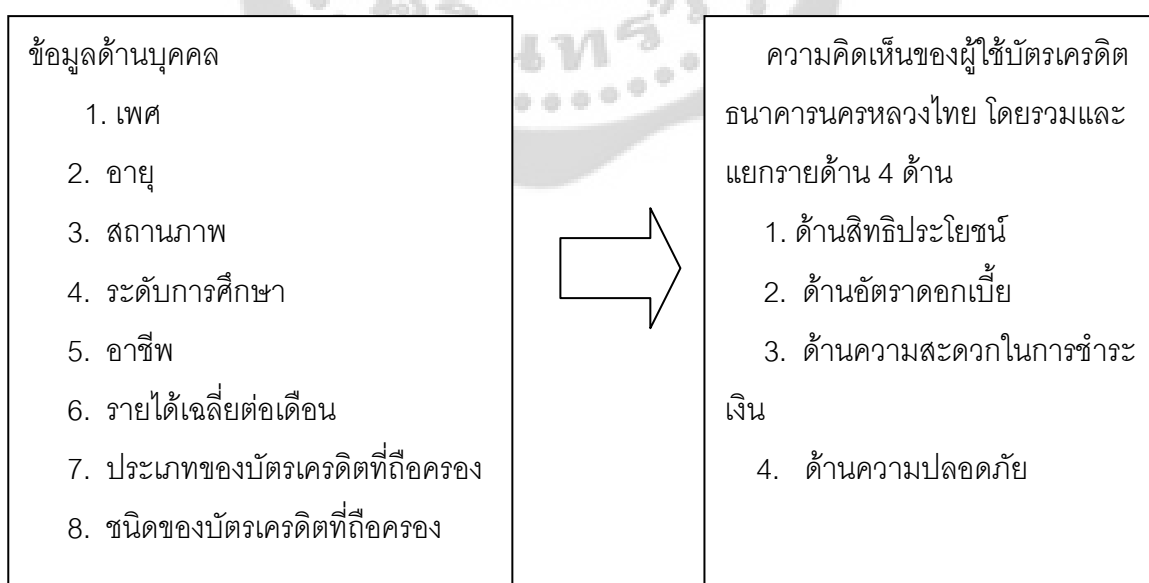
7. ด้านความปลอดภัย หมายถึง มีระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย และสามารถไว้วางใจได้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

## สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครองและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครองต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอตามหัวข้อต่อไปนี

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 ข้อมูลบัตรเครดิต

1.3 ความหมายของความคิดเห็น

1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

#### 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ข้อมูลธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด.

#### 2550: ออนไลน์)

ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2484 โดยคณะบุคคลของรัฐบาล ร่วมกับสมาชิกในราชวงศ์ ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ในเดือนสิงหาคม 2537 ธนาคารเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และทำการซื้อขายเป็นครั้งแรก ในเดือนเมษายน 2545 ธนาคารได้ก้าวขึ้นสู่ธนาคารที่มีขนาดของสินทรัพย์ใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ หลังจากการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร

ธนาคารมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันการเงินชั้นนำ ที่ให้บริการ ครบวงจร (Universal service) กับธุรกิจในประเทศ และลูกค้ารายย่อย โดยใช้เครือข่ายสาขาที่มีอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นจุดขาย และได้รับการยอมรับว่า เป็นสถาบันการเงินที่มีการให้บริการที่ดีที่สุดโดยพนักงาน ทั้งนี้มีภารกิจหลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ณ สิ้นเดือนกันยายน ปี 2549 ธนาคารมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 21,128 ล้านบาท มีสินทรัพย์รวมจำนวน 443,898 ล้านบาท มีจำนวน พนักงาน 6,807 คนและมีสาขา 397 สาขาทั่วประเทศ

ปัจจุบันหุ้นของธนาคารได้กลับเข้าทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2546 ด้วย free-float เท่ากับ 17.5% และเพิ่มขึ้นเป็น 52.5% หลังจากผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิตราสารอนุพันธ์ (SCIB-C1) ใช้สิทธิแปลงสภาพเป็นหุ้นสามัญ ทำให้ธนาคารเปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารเอกชน ตั้งแต่ 25 พฤศจิกายน 2547 โดย ณ สิ้นเดือนกันยายน ปี 2549 หุ้นของธนาคารมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 41,834 ล้านบาท

### บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย

สำหรับท่านที่ต้องการความสะดวกในการซื้อสินค้า / บริการ เพื่อการอุปโภคบริโภค โดยไม่ต้องพกพาเงินสด ธนาคารมีบริการบัตรเครดิตที่สามารถใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

#### SCIB VISA Platinum

ประเภทลูกค้า	บุคคลทั่วไป / เจ้าของกิจการ ไม่จำกัดสัญชาติ
บริการและสิทธิประโยชน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ 3 ปีแรก ไม่มีเงื่อนไข ปีต่อไปใช้จ่ายผ่านบัตรใดบัตรหนึ่ง หรือใช้จ่ายรวมกันครบ 100,000 บาท</li> <li>• วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของรายได้</li> <li>• ใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ VISA กว่า 120,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และมากกว่า 25 ล้านแห่งทั่วโลก</li> <li>• เบิกเงินสดได้ 100% ของวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต จากเครื่อง ATM ของทุกธนาคารที่มีเครื่องหมาย ATM POOL ทั่วประเทศ และที่มีเครื่องหมาย PLUS ทั่วโลก รวมทั้งจากเคาน์เตอร์สาขาธนาคารนครหลวงไทย/สถาบันธนาคารทั่วโลกที่ออกบัตรวีซ่า กว่า 200 ประเทศ</li> <li>• ได้รับความคุ้มครองกรณีบัตรหาย โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในภาระหนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรหลังจากกำหนด 5 นาที ที่ธนาคารได้รับแจ้งบัตรหายจากผู้ถือบัตร</li> <li>• ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยยาวนานสูงสุด 45 วัน ในกรณีเลือกชำระค่าใช้จ่ายเต็มจำนวน ตามยอดเรียกเก็บในแต่ละเดือน</li> <li>• สามารถผ่อนชำระขั้นต่ำ 10 % ของยอดใช้จ่ายในใบแจ้งยอดแต่ละเดือน ขั้นต่ำ 500 บาท</li> <li>• รับเงินคืน 0.80% ทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรในแต่ละรอบบัญชี (ยกเว้นการเบิกเงินสดล่วงหน้า)</li> <li>• ได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุจากการเดินทางในวงเงินสูงสุดถึง US\$ 500,000 (ประมาณ 20 ล้านบาท)*</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แผนประกันภัยทรัพย์สินส่วนบุคคลคุ้มครองสินค้าที่ซื้อ ด้วยวงเงินคุ้มครองสูงสุด 400,000 บาท/ปี เมื่อสินค้าที่ซื้อผ่านบัตรเครดิตสคิบ วีซ่า แพลทินัม เกิดอุบัติเหตุหรือสูญหายภายใน 90 วัน นับจากวันที่ซื้อ*</li> <li>• บริการเลขาส่วนตัว 24 ชั่วโมง ทั่วโลก*</li> <li>• บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนนภายในประเทศตลอด 24 ชั่วโมง ในวงเงินที่กำหนด 1 ครั้ง/บัตร/ปี*</li> <li>• สิทธิพิเศษในการใช้บริการห้องพักรับรองพิเศษชั้นธุรกิจของ Louis Tavern ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 1 ครั้ง/บัตร/ปี*</li> <li>• ส่วนลดจากร้านค้า และสิทธิพิเศษจากร้านค้าต่าง ๆ มากมายที่เข้าร่วมรายการ</li> </ul>
--	---

## SCIB VISA

<p>บริการและสิทธิประโยชน์</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและฟรีค่าธรรมเนียมรายปี 3 ปีแรก ฟรีปีต่อไปเมื่อใช้จ่ายไม่น้อยกว่า 10,000 บาท/บัตร/ปี</li> <li>• วงเงิน 10,000 - 59,000 บาท สำหรับบัตรเงิน และ 60,000 บาทขึ้นไปสำหรับบัตรทอง</li> <li>• ใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ VISA กว่า 120,000 ร้านค้าทั่วประเทศ และมากกว่า 25 ล้านแห่งทั่วโลก</li> <li>• เบิกเงินสดได้ 100% ของวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต จากเครื่อง ATM ของทุกธนาคารที่มีเครื่องหมาย ATM POOL ทั่วประเทศ และที่มีเครื่องหมาย PLUS ทั่วโลก รวมทั้งจากเคาน์เตอร์สาขานาชาธนาคารหลวงไทย/สถาบันธนาคารทั่วโลกที่ออกบัตรวีซ่า กว่า 200 ประเทศ</li> <li>• ได้รับความคุ้มครองกรณีบัตรหาย โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในภาระหนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรหลังจากกำหนด 5 นาที ที่ธนาคารได้รับแจ้งบัตรหายจากผู้ถือบัตร</li> <li>• สำหรับบัตรทองได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุจากการเดินทางในวงเงินสูงสุด 3 ล้านบาท</li> </ul>
-------------------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถผ่อนชำระขั้นต่ำ 10 % ของยอดใช้จ่ายในใบแจ้งยอดแต่ละเดือน ขั้นต่ำ 500 บาท</li> <li>• ส่วนลดจากร้านค้า และสิทธิพิเศษจากร้านค้าต่าง ๆ มากมายที่เข้าร่วมรายการ</li> <li>• ทุก ๆ 25 บาท ที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรรับคะแนนสะสม 1 คะแนน เพื่อนำมาแลกฟรี / แลกซื้อ สินค้า หรือบริการ กับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการหรือแลกเป็นเงินสดเข้าในใบแจ้งยอดค่าใช้จ่าย บัตรเครดิต (Statement) ในโครงการ SCIB Rewards Plus</li> </ul>
--	---

### Scib master card และ Scib side card

สิทธิประโยชน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและฟรีค่าธรรมเนียมรายปี 3 ปีแรก ฟรีปีต่อไปเมื่อใช้จ่ายไม่น้อยกว่า 10,000 บาท/บัตร/ปี</li> <li>• วงเงิน 10,000 - 59,000 บาท สำหรับบัตรเงิน และ 60,000 บาทขึ้นไปสำหรับบัตรทอง</li> <li>• ใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้า / บริการจากร้านค้ามากกว่า 22.6 ล้านแห่งทั่วโลก</li> <li>• เบิกเงินสดผ่านเครื่อง ATM ของทุกธนาคาร และเครื่องหมาย MasterCard / CIRBUS กว่า 940,000 เครื่องทั่วโลก หรือที่เคาน์เตอร์ธนาคารนครหลวงไทยทุกแห่ง และสมาชิกที่รับบัตร MasterCard รับวงเงิน 100 % ของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ</li> <li>• ได้รับความคุ้มครองกรณีบัตรหาย โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในภาระหนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรหลังจากกำหนด 5 นาที ที่ธนาคารได้รับแจ้งบัตรหายจากผู้ถือบัตร</li> <li>• สำหรับบัตรทองได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุจากการเดินทางในวงเงินสูงสุด 3 ล้านบาท</li> <li>• สามารถผ่อนชำระขั้นต่ำ 10 % ของยอดใช้จ่ายในใบแจ้งยอดแต่ละเดือน ขั้นต่ำ 500 บาท</li> <li>• ส่วนลดจากร้านค้า และสิทธิพิเศษจากร้านค้าต่าง ๆ มากมายที่เข้าร่วมรายการ</li> </ul>
---------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทุก ๆ 25 บาท ที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรรับคะแนนสะสม 1 คะแนน เพื่อนำมาแลกฟรี / แลกซื้อ สินค้า หรือบริการ กับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการหรือ แลกเป็นเงินสดเข้าในใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต (Statement) ในเดือนถัดไป ในโครงการ SCIB Rewards Plus</li> <li>• โปรแกรม CASH BACK สำหรับบัตร SCIB SideCard/SCIB Curve Card รับคืนเงินให้ในอัตราสูงสุด 0.6% ของทุกยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรแต่ละรอบบัญชี (ยกเว้นการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า)</li> </ul>
--	---

### ข้อมูลบัตรเครดิต

ความหมายและประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิตในประเทศไทย

ความหมายของบัตรเครดิต (เจริญ หมิ่นชล.2548: 36)

บัตรเครดิต (Credit Card) คือ บัตรที่ทางธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตออกให้กับลูกค้าหรือสมาชิกของตน เพื่อให้ผู้ถือบัตรใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการ แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเช็ค ณ ร้านค้าหรือสถานบริการที่มีข้อตกลงเป็นร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตกับทางธนาคาร หรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต โดยผู้ออกบัตรเครดิตจะออกเงินสำรองทดแทนให้กับร้านค้าหรือสถานบริการไปก่อน ซึ่งผู้ใช้บัตรเครดิตไม่จำเป็นต้องมีเงินในบัญชี แต่ผู้ใช้บัตรเครดิตจะต้องนำเงินที่ใช้ไปจ่ายเป็นค่าสินค้าหรือบริการไปชำระคืนให้แก่ธนาคาร หรือบริษัทที่ออกบัตรเครดิตโดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ย ถ้าหากชำระเงินคืนภายในกำหนด ซึ่งส่วนใหญ่จะกำหนดวันชำระคืนไว้ประมาณ 30-45 วัน ส่วนด้านร้านค้าก็จะนำรายการที่เกิดขึ้นไปเรียกเก็บเงินหรือหักบัญชีธนาคารหรือบริษัทที่ออกบัตรเครดิตให้ภายหลัง นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM หรือจากสาขาธนาคารโดยเบิกถอนเงินสดได้ไม่เกินจากวงเงินที่ทางธนาคารกำหนดไว้

### ประเภทของบัตรเครดิต (Credit Card)

สามารถแบ่งออกได้หลายลักษณะเช่นกัน (สิทธิกันต์ เนาว์สุข.2548: 12)

#### 1. พิจารณาในแง่ผู้ออกบัตร

1.1 บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคาร

1.2 บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

1.3 บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทที่ประกอบธุรกิจอื่น ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า

## 2. พิจารณาในแง่ของขอบเขตพื้นที่การใช้บัตร

2.1 บัตรเครดิตที่ใช้ภายในประเทศ (Local Credit Card) เช่น บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย

2.2 บัตรเครดิตที่ใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ (International Credit Card) เช่น บัตร Visa บัตร Master บัตร Diner's Club และ บัตร American Express เป็นต้น

## 3. พิจารณาในแง่ของการให้เครดิต

3.1 บัตรเครดิตที่จำกัดวงเงินสำหรับการซื้อสินค้า หรือซื้อบริการและจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในแต่ละรอบระยะเวลาในการใช้จ่าย เช่น บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

3.2 บัตรเครดิตที่ไม่จำกัดวงเงินการใช้จ่ายล่วงหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประวัติการใช้และการชำระหนี้ของบุคคล บัตรประเภทนี้จะมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนกว่า คือ จะอนุมัติให้เฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางการเงินและมีการเงินที่ดี และที่สำคัญจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบทางการเงินที่ดี นอกจากนี้บัตรเครดิตยังนิยมจำแนกลักษณะได้อีกบางประเภท ดังนี้ (เจริญ หมิ่นชล. 2548: 37)

Charge Card ได้แก่ บัตรเครดิตประเภทที่ผู้ถือบัตรจะต้องชำระยอดหนี้สินให้เสร็จสิ้นไปภายในระยะเวลาอันสั้นที่กำหนดไว้ซึ่งปกติ จะกำหนดไว้ในช่วงประมาณ 1 เดือน บัตรเครดิตประเภทนี้มีจุดประสงค์ในการใช้สอยเพื่อชำระค่าบริการ การเดินทางและท่องเที่ยวพักผ่อนเป็นสำคัญ มักไม่ค่อยจำกัดวงเงินในการใช้จ่ายล่วงหน้า กลุ่มเป้าหมายคือนักบริหารหรือบุคคลที่ฐานะทางการเงินดีที่ต้องเดินทางหรือต้องเลี้ยงรับรองแขกเป็นประจำ บัตรเครดิตประเภทนี้ ได้แก่ บัตร Diner's Club และบัตร American Express Card (AMEX)

Credit Card หรือ Bank Card เป็นบัตรเครดิตที่มักออกโดยสถาบันการเงินออก ร่วมกับสถาบันบัตรเครดิตระหว่างประเทศ (International Credit Card) หรือสถาบันการเงินออกบัตรเครดิตเป็นของตนเอง (Local Credit Card) บัตรเครดิตนั้นนอกจากลักษณะการชำระเช่นเดียวกับ Charge Card คือต้องชำระหนี้สินให้เสร็จสิ้นไปภายในระยะเวลาอันสั้นที่กำหนดเงินคืนแต่เพียงบางส่วนได้ด้วยการใช้สินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) โดยเสียดอกเบี้ยด้วยก็ได้

ในกรณีนี้ยอดค้างชำระของบัตรเครดิตแปลงสภาพเป็นเงินกู้ที่ต้องผ่อนชำระเป็นรายงวดอันเป็นการเปิดช่องทางเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตอีกทางหนึ่ง และอีกด้านหนึ่งเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตร โดยบัตรเครดิตประเภทนี้มีจุดประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายในการชำระค่าสินค้าและบริการสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันเป็นสำคัญ มักมีการจำกัดวงเงินให้สินเชื่อไว้ในระดับหนึ่ง บัตรเครดิตชนิดนี้ได้แก่ บัตร Visa Card บัตร Master Card บัตรเครดิตของธนาคารชนิดต่างๆ ซึ่งนิยมเรียกว่า Affinity Card หรือ Co-Brand Card โดยผู้ถือบัตรลักษณะนี้จะได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดจากบริษัทหรือห้างร้านที่ออกบัตรเพิ่มเติมตามที่กำหนด

ด้วย เช่นบัตรเครดิตที่ธนาคารออกร่วมกับห้างสรรพสินค้า ซึ่งนอกจากลูกค้าจะได้รับเครดิตแล้วยังใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าบางประการตามที่ห้างสรรพสินค้ากำหนดได้อีกด้วย

Store Card หรือ Private Label หมายถึง บัตรเครดิตที่ร้านค้าซึ่งโดยมากจะเป็นห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ เป็นผู้ออกบัตรให้แก่ลูกค้าโดยตรงเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการในเครือข่ายหรือในสถานประกอบการของตน ซึ่งลักษณะคล้ายบัตรเครดิตยุคแรกเริ่มนั่นเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการขายของร้านค้าหรือของห้างนั้นๆ

Cash Card หมายถึง บัตรเครดิตที่เมื่อผู้ถือบัตรนำไปแสดงต่อธนาคารที่เกี่ยวข้องแล้วสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าได้จากธนาคารผู้ออกบัตรหรือเบิกเงินสดล่วงหน้าได้โดยเบิกเงินจากเครื่อง ATM ที่เข้าร่วมให้บริการ ซึ่งผู้ใช้จำเป็นต้องเสียค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

Debit Card จัดเป็นบัตรที่ไม่มีสินเชื่อใช้เบิกเงินสดหรือใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ โดยร้านค้าจะเรียกเก็บด้วยการหักบัญชีของผู้ถือบัตร โดยตรงจากธนาคารหรือหักผ่านระบบเครือข่ายของสถาบันบัตรเครดิตแม้บัตรเครดิตจะมีลักษณะที่ไม่เหมือนกับบัตรเครดิต 5 ประเภทข้างต้น แต่ในปัจจุบันตามประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งประกาศให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา กำหนดให้บัตรเครดิตหมายถึงบัตรเดบิตด้วย (เจริญ หมิ่น ชล.2548:38)

### **ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกฎเหล็ก คุมเข้มธุรกิจบัตรเครดิต**

ธปท.ประกาศเกณฑ์คุมธุรกิจบัตรเครดิตใหม่ โดยไม่ต้องออกรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือน แต่ผู้มีบัตรต้องมีเงินฝากไม่ต่ำกว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยจะพิจารณาจากกระแสเงินสดหมุนเวียน 6 เดือนย้อนหลัง ขณะเดียวกันก็เพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมจากร้อยละ 5 เป็นร้อยละ 10 รวมทั้งยกเลิกบัตรที่ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือนเป็นต้นไป และห้ามแจกของเพื่อล่อใจลูกค้า เว้นแต่จะมียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย 1 วง

ม.ร.ว.ปรีดิยาธร เทวกุล ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า ธปท.ได้ออกประกาศในการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของประชาชน และเป็นการระมัดระวังและป้องกันปัญหาจากบัตรเครดิตที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนเพื่อให้หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมีความเหมาะสมชัดเจนสามารถถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันโดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เม.ย.นี้เป็นต้นไป

สำหรับสาระสำคัญในประกาศของ ธปท.ที่ออกมา ประการแรก ได้มีการกำหนดคำจำกัดความของบัตรหลักและบัตรเสริมและกำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรแต่ละประเภทให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตในกรณีเป็นผู้ถือบัตรหลัก ต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนหรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี มีเงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์นั้นเป็นหลักประกันเต็มวงเงินของบัตรเครดิตที่อนุมัติ และเป็นผู้มีรายได้หรือเคยมีรายได้จากการทำมาค้าขายได้ของตนเอง โดยพิจารณาจากกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงินเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งเดิมไม่ได้กำหนด

ส่วนกรณีผู้บัตรรายเก่า ธนาคารพาณิชย์จะต่ออายุบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรรายเก่าที่มีรายได้จากแหล่งที่มาต่างๆ รวมกันต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปีได้ หากผู้ถือบัตรรายเก่ามีประวัติการชำระหนี้ที่ต่อเนื่องโดยในรอบ 1 ปีย้อนหลังไม่เคยผิดนัดชำระเกิน 2 ครั้ง แต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน หลักเกณฑ์ประการที่ 2 คือ การชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ โดยเพิ่มอัตราดอกเบี้ยชำระหนี้ขึ้นต่ำกว่าเดิมที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้นเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้าง โดยให้ถือปฏิบัติสำหรับผู้ถือบัตรรายใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 และผู้ถือบัตรรายเก่าตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2550 เป็นต้นไป และให้ยกเลิกการใช้บัตรเครดิตกรณีผู้ถือบัตรมีการผิดนัดชำระหนี้เกินกว่า 3 เดือน นับแต่วันครบกำหนดชำระหนี้

นอกจากนี้ยังกำหนดหลักเกณฑ์ให้ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนดในกรณีที่มีการโอนหนี้บัตรเครดิตหรือเปลี่ยนประเภทหนี้บัตรเครดิตไปเป็นหนี้ประเภทอื่น รวมทั้งการปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค โดยกำหนดวงเงินที่จะให้แก่ผู้ถือบัตรแต่ละรายต้องไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือมีกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝาก โดยในกรณีที่ผู้ถือบัตรรายเก่าให้มีผลปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2548 เป็นต้นไป รวมทั้งกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจบัตรเครดิตและจัดให้มีระเบียบ หรือพิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือระบบในสัญญาการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อกระทำการแทนธนาคารพาณิชย์

สำหรับการติดต่อหาผู้ถือบัตรรายใหม่หรือติดต่อผู้ถือบัตรรายเก่าเพื่อเสนอสินเชื่อประเภทใหม่ จะดำเนินการได้ตั้งแต่เวลา 8.00-20.00 น. ในวันจันทร์-วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการตั้งแต่เวลา 8.00-18.00 น. และห้ามมิให้แจกเงิน สิ่งของ หรือบัตรกำนัลใดๆ ในการรับสมัครลูกค้ารายใหม่ หรือการอนุมัติบัตรให้ลูกค้ารายใหม่ เว้นแต่จะมียอดการใช้ผ่านบัตรแล้วอย่างน้อย 1 งวด (ผู้จัดการออนไลน์ 29 มีนาคม พ.ศ. 2547)

## ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิต

หน้าที่และประโยชน์ ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิตอาจจำแนกเป็น 3 ฝ่าย คือผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตร ร้านค้าผู้รับบัตรเครดิตและผู้ควบคุมดูแลธุรกิจบัตร

ผู้ออกบัตรเครดิต ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตบริษัทห้างร้านต่างๆ เป็นต้น มีหน้าที่เป็นผู้ออกบัตรเครดิตและดำเนินการให้ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตในการชำระค่าใช้จ่าและบริการต่างๆ จากร้านค้าและสถานบริการที่ได้ตกลงกับผู้ออกบัตรเครดิตไว้แล้ว โดยผู้ออกบัตรเครดิตจะได้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งหรือหลายทางในลักษณะต่อไปนี้ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการออกบัตร ทั้งค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี รวมทั้งค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด เช่น ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมรายปี รวมทั้งค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการเป็นคนกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าดอกเบี้ยค้างชำระจากผู้ถือบัตรเครดิต เบี้ยปรับ และส่วนลดการทำเคลียร์ริงการซื้อขายต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ออกบัตรเครดิตยังยอมเป็นผู้รับความเสี่ยงทั้งหมดในกรณีที่สามารถเรียกเก็บเงินจากผู้บัตรเครดิตอีกด้วย

ผู้ถือบัตรเครดิต จะได้รับประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการในด้านต่างๆ เช่น ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยอันเกิดจากการที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก การเป็นที่ยอมรับของร้านค้าผู้รับบัตรเครดิต การได้รับสิทธิพิเศษบางประการที่ร้านค้าหรือผู้ออกบัตรเครดิต จัดให้มีขึ้นสามารถเบิกเงินสดฉุกเฉินล่วงหน้า สำหรับบรรเทาความเดือดร้อนได้ สำหรับบัตรเครดิตบางประเภทผู้ถือบัตรอาจได้รับประโยชน์จากการได้รับข้อมูลข่าวสารบางประการ จากผู้ออกบัตรเครดิตส่งมาให้ เป็นต้น

ร้านค้าผู้รับบัตร มีหน้าที่ยินยอมให้ผู้ถือบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต แทนการชำระด้วยเงินสดด้วยความสุจริตและระมัดระวังตามสมควรโดยร้านค้าจะเรียกเก็บเงินจากผู้ออกบัตรเครดิตในภายหลังต่อไป ประโยชน์ที่ได้รับคือการเพิ่มปริมาณการขายสินค้าหรือบริการเพิ่มมากขึ้นจากสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตและการจัดรายการพิเศษที่อาจจัดขึ้นเอง หรือร่วมกับผู้ออกบัตรเครดิตโดยสามารถส่งผ่านข้อมูลข่าวสารทางช่องสื่อระหว่างผู้ออกบัตรเครดิตกับผู้ถือบัตรเครดิต โดยยอมเสียส่วนลดให้แก่ผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อเป็นค่าบริการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรเครดิต

ผู้ควบคุมดูแลธุรกิจบัตรเครดิต ให้เกิดความเป็นธรรมและผลประโยชน์แก่เศรษฐกิจของชาติ ได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา สำนักงานคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ) ในฐานะที่บัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ทั้งนี้ทำให้บัตรเครดิตทุกชนิดและทุกประเภทจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายดังกล่าว อันก่อให้เกิดความเป็นธรรม แก่ผู้ใช้บริการซึ่งแต่เดิมมีความแตกต่างในสาระของ

สัญญาของผู้ให้บริการบัตรเครดิตแต่ละรายอยู่พอสมควรส่วนธนาคารแห่งประเทศไทยฐานะเป็นผู้กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ ซึ่งควบคุมดูแลธุรกิจบัตรเครดิตในส่วนของสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ที่ปล่อยบัตรเครดิต Bank Card และการควบคุมการใช้จ่ายอันเกิดจากการนำบัตรเครดิตไปใช้ในต่างประเทศ

ทั้งนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยควบคุมด้านคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต ดูแลการใช้จ่ายอันเกิดจากบัตรเครดิตเพื่อให้เหมาะสมกับพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการเงินของประเทศ ตลอดจนอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง เป็นต้น อย่างไรก็ตามธนาคารแห่งประเทศไทยไม่อาจควบคุมและกำกับดูแลบัตรเครดิตภายในประเทศที่ผู้ออกบัตรไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ได้ อันอาจก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำด้านการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิตในอนาคตอันใกล้ (เจริญ หมิ่นชล. 2548: 39)

### บัตรเครดิตชนิดต่าง ๆ ที่ออกในประเทศไทย

แบ่งตามกลุ่มของผู้ออกบัตรได้ ดังนี้

1. บัตรเครดิตที่ออกโดยร้านค้า (Retail charge cards) ร้านค้าปลีกรายใหญ่ ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ หรือปั้มน้ำมัน จะออกบัตรเครดิตให้ลูกค้ารายใหญ่ของตนที่มีปริมาณการซื้อจำนวนมากๆ โดยกำหนดวงเงินให้ลูกค้าแต่ละรายตามฐานะเครดิตของเขาที่จะให้ซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ในห้างได้ อย่างไรก็ตามบัตรเครดิตที่ออกโดยร้านค้าดังกล่าวจะสามารถใช้ได้กับการซื้อสินค้าและบริการของร้านค้านั้น ๆ เท่านั้น และร้านค้าจะหักบัญชีค่าสินค้า จากบัญชีเงินฝากของลูกค้าที่ตกลงไว้กับธนาคาร

2. บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิต (Company card) บัตรเครดิตบางออกโดยบริษัทที่ออกบัตรเครดิตโดยเฉพาะ ซึ่งบริษัทบัตรเครดิตได้ทำการตรวจสอบแล้วว่าเชื่อถือได้เท่านั้น บัตรดังกล่าวสามารถใช้ซื้อ สินค้าและบริการได้อย่างกว้างขวางจากร้านค้าหรือธุรกิจทั่วไปที่มีเครื่องหมายแสดงว่ารับบัตรเครดิตของบริษัท นั้น ๆ อยู่ ส่วนการชำระหนี้ก็ใช้วิธีส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินจากเจ้าของบัตรเมื่อถึงกำหนด หรือใช้วิธีการหักบัญชีตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันได้

3. บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคาร (Bank card) คือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีตัวแทนในประเทศ ผู้ขอบัตรมักจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากประจำเพื่อเป็นหลักประกันการใช้จ่ายบัตรเป็นจำนวนเงินค่อนข้างสูง บัตรเครดิตดังกล่าวสามารถใช้ซื้อสินค้าและบริการได้จากร้านค้าที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิตนั้นติดอยู่ หรือใช้ถอนเงินสดจากสาขาธนาคารนั้น ๆ ก็ได้ ในจำนวนและเงื่อนไขที่ธนาคารระบุไว้ ส่วนการชำระหนี้ธนาคารจะใช้หักจากบัญชีของธนาคารเมื่อครบกำหนดหรือส่งเอกสารในการชำระไปให้

## ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยประสบการณ์และพื้นฐานความรู้เดิมเข้ามาช่วยในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ต่างๆ ที่บุคคลนั้นประสบอยู่ มีนักวิชาการมากมายที่ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2519: 81) ให้ความเห็นไว้ว่าความคิดเห็นของแต่ละคนมีหลายระดับคือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ นั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้ง และติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคล ความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นระยะเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐาน ที่เพียงพอต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ก็สลายได้เร็ว

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 3) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่งต่อการแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์ เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก”

ลาวัลย์ จักวานุวัฒน์ (2540: 9) จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่างๆ ที่กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกลึกซึ้งของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

เฮเดนริช (ปิยรัตน์ วงศ์ไทย, 2542; อ้างอิงจาก Heidenrich, 1970: 116) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ว่าเป็นความเชื่อหรือทัศนคติ ซึ่งบางครั้งอาจมีความรู้สึกเลื่อนรางในข้อเท็จจริงของตน และไม่มีความรู้สึกแรงกล้าถึงกับจะพิสูจน์ข้อเสนอนั้นๆ ได้เป็นแต่เพียงว่าตนยอมรับข้อเสนอนั้น เพราะรู้สึกหรือดูเหมือนว่ามันจะเป็นอย่างนั้นซึ่งให้ (A Dictionary of General Psychology) ความหมายไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. เป็นความเชื่อหรือทัศนคติซึ่งแต่ละบุคคลก่อขึ้น (Forms) มาจากความรู้สึก หรือการตัดสินใจในความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับ หรือไม่ยอมรับในข้อเสนอนั้น
2. การตัดสินใจหรือความเชื่อมันจะรวมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) หรือการคาดคะเน (Prediction) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์



3. การแสดงออกเป็นถ้อยคำจากทัศนคติ (Attitude) และใน A Comprehensive Dictionary of Psychology and Psychoanalytic Terms (Horace B.English and Ava Champney English. 1958: 358 – 359) ได้บรรยายไว้ที่น่าสนใจว่า เป็นความเชื่อที่บุคคลมีความรู้สึกโดยปราศจากข้อผูกพันทางอารมณ์หรือการตัดสินใจ และแสดงออกมาอย่างเปิดเผยถึงแม้ว่าจะไม่ปรากฏหลักฐานเป็นที่ยอมรับว่าน่าเชื่อถือก็ตาม ซึ่งสามารถจะแสดงออกมาเป็นถ้อยคำภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม อย่างน้อยที่สุดสำหรับบุคคลหนึ่ง ข้อสันนิษฐานในเรื่องของจุดมุ่งหมายของความคิดเห็นนั้นเด่นชัดกว่าจุดมุ่งหมายของทัศนคติ ถึงแม้บางครั้งจุดมุ่งหมายอาจหลอกตัวเองอยู่บ้าง (ความคิดเห็นส่วนมากจะนำข้อเท็จจริง, การตัดสินใจที่ถูกต้องและโครงสร้างของบุคลิกภาพออกมามากกว่าที่จะยึดมั่นบนข้อสมมติโดยทั่วไป) แต่ถึงว่าอิทธิพลเหล่านี้จะมาจากแรงจูงใจ หรือการตัดสินใจก็ตาม ความคิดเห็นก็ยังเป็นคำกล่าวถึงเรื่องราวที่คลุมไปถึงความรู้บางอย่างและข้อสรุปของหลักการแห่งความจริงพอประมาณอีกประการหนึ่ง มันอาจจะเป็นความฝันล้นๆ ที่นึกขึ้นเองอย่างไม่มีเหตุผลก็ได้

จากคำจำกัดความต่างๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยจึงสรุปความคิดเห็น (Opinion) เป็นนามธรรม เป็นผลทำให้เกิด การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะได้ตอบ (State of Readiness) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เข้ามาสัมผัสกับความ เป็นอยู่ของเรา ด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เป็นความคิดที่ไม่ลึกซึ้งและความนึกคิด (Thinking) นั้นเป็นลักษณะของความรู้สึกของจิตที่เอียงไปทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งอาจจะได้รับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

### **ประโยชน์และความสำคัญของความคิดเห็น**

1. ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ดีก็จะมีความคิดเห็นที่ดี และหากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็จะมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเช่นกัน

2. การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของคนบางคนอาจเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่นโดยได้รับข้อมูลเรื่องราวต่างๆ จากผู้ที่สัมพันธ์ด้วย แล้วถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นมาเป็นของตน เช่น ความสัมพันธ์ที่มีต่อพ่อ แม่ ครู อาจารย์ บุคคลนั้นก็จะได้รับความเห็นถ่ายทอดมาจากบุคคลที่ใกล้ชิดได้เป็นอย่างมาก

3. ตัวแบบความคิดเห็นของบุคคลบางอย่างเกิดจากการเลียนแบบ เด็กอาจเลียนแบบพฤติกรรมอย่างที่ท่านชอบจากพ่อ แม่ ครู อาจารย์ และบุคคลที่ใกล้ชิด นอกจากนั้นอาจจะเลียนแบบจากภาพยนตร์ และสื่อต่างๆ ที่ได้พบเห็นมาหากตัวแบบมีความคิดเห็นที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ผู้เลียนแบบก็จะรับเอาข้อมูลฝังเข้าไปในจิตใจ และมีความคิดเห็นต่างๆ เหมือนตัวแบบ

4. องค์ประกอบทางสถาบันสังคม สถาบัน และสังคมต่างๆ เช่น โรงเรียน วัด โรงพยาบาล และองค์การต่างๆ เป็นสิ่งที่อิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดกับบุคคลได้เป็นอย่างดี โดยที่บุคคลจะค่อยๆ รับประสบการณ์ จากชีวิตประจำวัน และสะสมมากขึ้นจนเป็นความคิดเห็น และมีพฤติกรรมที่ดีต่อไป เช่น โรงเรียน อาจจะอบรมให้ได้รู้จักเชื่อฟัง พ่อ แม่ เด็กก็จะรับข้อมูลและความคิดเห็นที่ดีต่อพ่อแม่ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2537: 602-604) ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคล เป็นการแสดงออกด้านเจตคติด้านใดด้านหนึ่งที่พร้อม จะมีปฏิริยาเฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้าน การที่บุคคลสัมพันธ์กันและมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกันความขัดแย้งระหว่างบุคคลก็จะเกิดขึ้น ซึ่งความคิดเห็นนี้จะเกิดขึ้นจากความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ของแต่ละบุคคล

#### ความสำคัญของความคิดเห็น

การศึกษาความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของแต่ละบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงานโครงการต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งฝึกหัดทำงานด้วยเพราะจะทำให้แนวทางการดำเนินงานต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความเรียบร้อย

#### การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอร์ท เสนอความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการคือ (ศักดิ์ สุนทรเสนี. 2531: 4)

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการ ของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น
4. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่นๆ
5. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยกันตามกลุ่มสังคม ที่ตนอาศัย ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

## ทฤษฎีของ Maslow's Hierarchy of Needs

มาสโลว์ (Maslow. 1970: 35-46) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยเสนอแนวคิดที่ว่าที่ อย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า Hierarchy of Needs ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีพอยู่ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัยสี่ ดังนั้น เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ของมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองความต้องการของตนเอง อยู่ตลอดเวลา หากมนุษย์ขาดสิ่งเหล่านี้ไป การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้ ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ต้องการความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความเป็นอิสระจากความกลัว เป็นอิสระจากการถูกบังคับขู่เข็ญจากผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการประเภทนี้ จะเริ่มขึ้นตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยชรา

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการให้เป็นที่รักของผู้อื่น มีความต้องการและมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่างๆ และต้องการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem of Status Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความมั่นใจในตนเองในด้านความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่าเป็นที่ยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เป็นที่สรรเสริญ นับหน้าถือตาของบุคคลทั่วไปทางสังคม

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริง และพัฒนาตนเองได้เต็มที่ตาม ศักยภาพของตน (Self Actualisation or Self realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะ รู้จักตนเองรู้สภาพที่แท้จริงของตนเอง กล้าที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของตนเองปรารถนาที่จะเป็นคนดีที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์ต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบตลอดเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งมีความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทั้ง 4 ชั้น ได้รับการตอบสนองแล้ว

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลिया ชูยวงษ์วิชา. (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการเสริมด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1.ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อบริการเสริม ด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์โดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง 2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการเสริมด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์ โดยรวมและรายด้านต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการเสริมด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการเสริมด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 5. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อบริการเสริมด้านข้อมูลของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบออเรนจ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นิวัฒน์ อนันตมี. (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์บริการดีแทคชอป บริษัทโมบายอินเตอร์กรุป จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า 1. ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมและรายด้านต่างกัน มีความเหมาะสมมาก 2. ผู้บริโภคที่มีเพศต่าง กัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้านต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4. ผู้บริโภคที่ใช้บริการสาขาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้านพบว่า ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ประกอบการและด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5. ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมและด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ประกอบการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านสินค้าและบริการไม่พบความแตกต่าง

สิรินทร์พร ไชยานนท์. (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการทำประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรสและใช้ชีวิตอยู่ด้วยกัน อายุต่ำสุด 32 ปี สูงสุดอายุ 38 ปี อาชีพ พนักงานบริษัท มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาท จนถึง 30,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ถึงกรรมธรรม์ประเภทสามัญ โดยมีระยะเวลาการถือกรรมธรรม์ น้อยสุด 6 ปี และมากที่สุด 10 ปี
2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เอาประกันของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด พบว่า ในด้านความมั่นคงและด้านผลประโยชน์ตอบแทนรู้สึกดีมาก ส่วนในด้านการให้บริการหลังการขาย ด้านการส่งเสริมการตลาด รู้สึกดี
3. ในด้านบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าอยู่ในระดับดี
4. ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในด้านตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตอย่างมาก และมีความพึงพอใจในด้านบริการของบริษัทในระดับพอใจ
5. ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ำที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด พบว่า มีระยะเวลาการถือกรรมธรรม์เฉลี่ย 10.36 ปี และได้ติดต่อกับตัวแทนประกันชีวิตประมาณ 1 ครั้งต่อเดือน
6. ในด้านแนวโน้มพฤติกรรมในอนาคตของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าลูกค้ำจะมีแนวโน้มสนับสนุนที่ดีมาในการบอกต่อเพื่อน/ญาติให้มาทำประกันชีวิตกับบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด และมีแนวโน้มที่ดีมากในการต่ออายุกรรมธรรม์ AIA ต่อไป

วนิดา เกิดสุข. (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต และพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร. พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตเห็นด้วยกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บัตรเครดิต และไม่แน่ใจปัจจัยด้านราคาต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต โดยจำแนกผู้ใช้บัตรเครดิตตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในด้านราคาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มี อายุ และการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในด้านความถี่ในการใช้ พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีการศึกษา

อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในด้านความถี่ในการใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาด้านจำนวนเงินที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มี อายุ การศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในด้านจำนวนเงินที่ใช้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาด้านประเภทสินค้าและบริการที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในด้านประเภทสินค้าและบริการที่ใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาด้านวัน เวลา สถานที่ที่ใช้ พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในด้านวัน เวลา สถานที่ที่ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นวนพ วงศ์เสงี่ยม. (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ระบบธนาคารอิสลามของธนาคารออมสิน สาขาหนองจอก พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิสลามที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงาน การรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ กล่าวคือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงาน การรับรู้ผ่านทางสื่อวิทยุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการต่อการให้บริการของระบบธนาคารอิสลาม ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิสลาม ด้านความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ – พนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิสลามของผู้ใช้บริการ

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสื่อ. (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จกมล ธรรมร่มดี. (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรส บัตรเขียว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตอเมริกัน เอ็กซ์เพรส บัตรเขียว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท มีระยะเวลาในการถือครองบัตร 2-3 ปี พฤติกรรมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตผู้บริโภคใช้จ่ายผ่านบัตรเพื่อทานอาหารนอกบ้าน ใช้ในช่วงเวลา 17.01 - 24.00 น. ใช้วันจันทร์ถึงวันศุกร์ การตัดสินใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรด้วยตนเอง และสถานที่ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการคือที่ตีพาร์ทเมนท์สตรี ชูเปออร์มาร์เก็ต บัมน้ำมันและภัตตาคาร มีความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ จำนวน 10 ครั้งต่อเดือน และมีการใช้จ่ายเงินเป็นจำนวน 10,000 บาทต่อเดือน

บริษัท ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์ จำกัด (2542:1; อ้างอิงจาก เจริญ หมิ่นชล. 2548: 53) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บัตรเครดิต พบว่าเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยได้ส่งผลให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มต่อการใช้จ่ายมากขึ้น ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิต ทำให้ผู้ให้บริการบัตรเครดิตต้องทบทวนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะรักษาและขยายฐานลูกค้ารวมทั้งส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการจะวางกลยุทธ์โดยการเพิ่มบริการเสริมเพื่อให้ผู้ถือบัตรได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น และเน้นคุณภาพของการบริการมากขึ้นไปยังกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการบัตรเครดิตพยายามในการสร้างชื่อเสียงเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือบัตร สำหรับนโยบายด้านค่าใช้จ่ายนั้น ผู้ให้บริการบัตรเครดิตได้ใช้กลยุทธ์การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีมากกว่า 1 ปี ซึ่งรายได้ที่ลดลงนี้อาจมีผลกระทบต่อรายรับของผู้ให้บริการบัตรเครดิตบ้าง สำหรับในด้านสถานที่ที่รับบัตรเครดิตควรที่จะขยายร้านค้าที่รับบัตรไปยังจังหวัดหลักๆ ที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งความสะดวกจากการให้บริการบัตรเครดิตจะเป็นจุดแข็งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถือบัตร ในด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อจูงใจผู้ถือบัตรเครดิต รายใหม่ คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี การให้ส่วนลดในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต การขยายระยะเวลาการชำระเงิน และการสะสมคะแนนการใช้จ่าย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 2,873 คน (รายงานผลการดำเนินงานด้านบัตรเครดิตของฝ่ายปฏิบัติการบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนพฤศจิกายน 2551)

##### กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ในการหากลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน ผู้วิจัยกำหนดเพิ่มอีก 5 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 360 คน โดยได้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง

#### การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง และชนิดบัตรเครดิตที่ถือครอง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านความปลอดภัย มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคะแนน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดค่าดังนี้



5 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ผู้ใช้มีความเห็นว่าการใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมมากที่สุด

4 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยมาก หมายถึง ผู้ใช้มีความเห็นว่าการใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมมาก

3 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ผู้ใช้มีความเห็นว่าการใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมปานกลาง

2 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยน้อย หมายถึง ผู้ใช้มีความเห็นว่าการใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมน้อย

1 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ผู้ใช้มีความเห็นว่าการใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของธนาคาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอน แบ่งเป็น ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครองและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านความปลอดภัย ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในต่าง ๆ

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านในเรื่องความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริโภคที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 50 คน แล้วนำผลที่ได้ไปปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามได้มาตรฐานแล้วทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ขออนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้จัดการสำนักเพชรบุรี ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวไปขอเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่สำนักเพชรบุรี ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าด้วยตนเอง

## การจัดกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาและนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ผลการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืน ผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มตามตัวแปร และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย
2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป spss

## สถิติที่ใช้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
  - 1.1 ค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549: 105-106)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	แทน จำนวนคน

1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549: 106)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2549: 1)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 สถิติหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2549:14)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right\}$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	N	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 3. สถิติตรวจสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test for independent samples โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ .2549: 108)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$S_1^2, S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$n_1, n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t - distribution

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) โดยใช้สูตรของ (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2549: 108)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติแสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม  
 $MS_b$  แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม  
 โดยวิธีของ LSD (Least Significant)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลของการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ด้านความปลอดภัย เป็นรายด้าน

**ตอนที่ 3** การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักเพชรบุรี กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครองและชนิดบัตรเครดิตที่ถือครอง ในกรณีพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Different)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ชนิด/ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครอง

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง ชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 หญิง	187	51.90
1.2 ชาย	173	48.10
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100</b>
2. อายุ		
2.1 20 – 30 ปี*	132	36.60
2.2 31 – 50 ปีขึ้นไป*	228	63.40
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100</b>
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	221	61.40
3.2 สมรส/หม้าย/หย่าร้าง*	139	38.60
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100</b>
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	14.50
4.2 ปริญญาตรี	241	66.90
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	67	18.60
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

\* นำข้อมูลมารวมกัน

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ*	112	31.10
5.2 พนักงานบริษัทเอกชน / ประกอบธุรกิจส่วนตัว*	248	68.90
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100</b>
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 15,000 – 25,000 บาท	218	60.60
6.2 25,001 – 35,000 บาท	104	28.90
6.3 ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป	38	10.50
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100</b>
7. ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง		
7.1 บัตรเงิน	226	62.80
7.2 บัตรทองและบัตร Platinum	134	37.20
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100</b>
8. ชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง		
8.1 บัตรหลัก	331	91.90
8.2 บัตรเสริม	29	37.20
<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

\* นำข้อมูลมารวมกัน

ตาราง 1 แสดงว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 360 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บัตรเครดิตพิเศษ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีระดับรายได้อยู่ในช่วง 15,000 – 25,000 บาทต่อเดือน ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นบัตรเงิน และชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นบัตรหลัก



**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ที่มีต่อการใช้บัตรเครดิตในด้านต่างๆ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีต่อการ ใช้ในด้านต่างๆ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิทธิประโยชน์	2.99	0.61	ปานกลาง
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.35	0.70	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	3.21	0.62	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.40	0.60	ปานกลาง
รวม	3.24	0.51	ปานกลาง

ตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตในด้านต่างๆ ของธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเห็นต่อการใช้บัตร ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.40$ ) และผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเห็นต่อการใช้บัตร ด้านอัตราดอกเบี้ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.35$ ) ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต  
ธนาคารนครหลวงไทย ด้านสิทธิประโยชน์ โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของผู้ใช้ด้านสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ใช้เป็นส่วนลด เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ฯลฯ	3.01	0.99	ปานกลาง
2. สามารถนำคะแนนสะสม + เงินสดแลกของรางวัล	3.11	0.98	ปานกลาง
3. จำนวนร้านที่รับบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.17	0.77	ปานกลาง
4. จำนวนร้านที่รับบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีมากกว่าบัตรอื่น	2.82	0.75	ปานกลาง
5. สามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ 100% ตลอด 24 ชั่วโมง	3.30	0.88	ปานกลาง
6. มีการคืนเงินในรูปแบบของบัตรกำนัล	2.97	0.85	ปานกลาง
7. รับส่วนลดเพิ่มเติมจากการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการแทนเงินสด	2.96	0.90	ปานกลาง
8. ได้ลดเปอร์เซ็นต์ตามยอดสะสมของการใช้จ่าย	2.96	0.87	ปานกลาง
9. ใช้เป็นบัตรส่วนลดจากร้านค้าและห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ	2.94	0.95	ปานกลาง
10. ได้รับส่วนลดพิเศษและของรางวัลกับทางร้านค้าและสถานบริการต่าง ๆ ที่ร่วมรายการกับทางธนาคารนครหลวงไทย	2.94	0.83	ปานกลาง
11. รับของรางวัลจากการใช้จ่ายผ่านบัตรทุก ๆ 5,000 บาท	2.82	0.89	ปานกลาง
12. นำคะแนนสะสมมาแลกเป็นเงินสดได้	2.91	0.96	ปานกลาง
13. มีโปรโมชั่นรับเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิตตามวงเงินที่กำหนด	2.91	0.94	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.99</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 3 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านสิทธิประโยชน์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ 100% ตลอด 24 ชั่วโมง, ใช้เป็นส่วนลด เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ฯลฯ, สามารถนำคะแนนสะสม + เงินสดมาแลกของรางวัลและจำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ ผู้ใช้บัตรมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของผู้ใช้ด้านอัตราดอกเบี้ย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. คิดอัตราดอกเบี้ย 17.75% ต่อปี	3.24	0.89	ปานกลาง
2. มีโปรแกรมให้ผ่อนชำระสินค้า 6 เดือน โดยไม่คิดอัตราดอกเบี้ย	3.24	0.96	ปานกลาง
3. ไม่คิดดอกเบี้ยในกรณีผ่อนชำระคืนในเวลาที่กำหนด	3.45	0.99	ปานกลาง
4. คิดค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสด 3% ของยอดเงินที่เบิกถอน	3.23	0.93	ปานกลาง
5. ผ่อนชำระสินค้าโดยไม่เสียดอกเบี้ย	3.33	1.05	ปานกลาง
6. ปลอดดอกเบี้ยกรณีชำระเต็มจำนวน	3.63	1.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.70</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 4 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอัตราดอกเบี้ย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปลอดดอกเบี้ยกรณีชำระเต็มจำนวนอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.63$ ) ส่วนข้ออื่นๆ ผู้ใช้บัตรมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต  
ธนาคารนครหลวงไทย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน

ความคิดเห็นของผู้ใช้ด้านความสะดวกในการ ชำระเงิน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. สาขาของธนาคารมีจำนวนมาก สามารถชำระ เงินที่ไหนก็ได้	3.28	0.85	ปานกลาง
2. มีสาขาของธนาคารใกล้บ้าน	3.14	0.93	ปานกลาง
3. ช่องทางอื่น ๆ ในการรับชำระเงินมีความ สะดวกเพียงพอในการติดต่อใช้บริการ	3.22	0.83	ปานกลาง
4. ทำการหักจากบัญชีธนาคารโดยตรง	3.40	0.86	ปานกลาง
5. มีระบบออนไลน์ในการรับชำระเงิน	3.27	0.83	ปานกลาง
6. สามารถโอนภาระหนี้จากธนาคารพาณิชย์อื่น มายังธนาคารนครหลวงไทยได้	3.06	0.96	ปานกลาง
7. สามารถจ่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.18	0.94	ปานกลาง
8. มีความสะดวกสบายในการชำระเงินผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	3.18	0.89	ปานกลาง
9. รวดเร็ว ประหยัดเวลาและปลอดภัยในการ ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.19	0.87	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.21</b>	<b>0.62</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิต มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย  
จำกัด (มหาชน) ในด้านความสะดวกในการชำระเงิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา  
รายด้าน พบว่า ทำการหักบัญชีธนาคารโดยตรง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.40$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้ใช้  
บัตรมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัย

ความคิดเห็นของผู้ใช้ด้านความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เก็บรักษาข้อมูลความลับส่วนตัวของลูกค้า	3.53	0.82	ปานกลาง
2. ติดต่อศูนย์ Call Center กรณีมีปัญหา เช่น บัตรสูญหาย ฯลฯ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	3.22	1.02	ปานกลาง
3. มีการตรวจสอบลายเซ็นลูกค้าทุกครั้งที่มีการใช้บัตร	3.22	0.82	ปานกลาง
4. มีความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลบัตรเครดิต เมื่อมีการ ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.28	0.83	ปานกลาง
5. มีระบบ EMV – CHIP (แถบแม่เหล็กสีเหลี่ยมที่อยู่บนหน้าบัตร เครดิต) บนบัตรเพิ่มความปลอดภัยในการใช้จ่ายและเก็บข้อมูล ส่วนตัวของเจ้าของบัตรเครดิต	3.43	0.86	ปานกลาง
6. มีระบบรับชำระเงินที่ได้รับการประกันด้านความปลอดภัยจาก Visa Mastercard	3.48	0.83	ปานกลาง
7. มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลระหว่างการทำการจาก ภายนอกของลูกค้าจากกลุ่มมิจฉาชีพ	3.38	0.75	ปานกลาง
8. รหัสผ่านในการชำระค่าบัตรเครดิตลูกค้าเป็นผู้กำหนดขึ้น เอง	3.38	0.88	ปานกลาง
9. ยืนยันรายละเอียดการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหลังจากทำ รายการเรียบร้อยแล้ว	3.37	0.83	ปานกลาง
10. มีข้อความยืนยันส่วนตัวในการเข้าระบบการชำระเงินปรากฏ บนหน้าเว็บไซต์ทุกครั้ง	3.36	0.83	ปานกลาง
11. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านเข้าระบบในการจ่ายเงินผ่าน อินเทอร์เน็ตทุกเดือน	3.32	0.81	ปานกลาง
12. สามารถเปลี่ยนรหัสในการกดเงินสดล่วงหน้าได้ทันที	3.46	0.80	ปานกลาง
13. ยึดบัตรทันทีที่มีการกดรหัสในการเบิกเงินสดฝิดภายใน 3 ครั้ง	3.56	0.77	ปานกลาง
14. ปลอดภัยมากกว่าการพกพาเงินสด	3.68	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.40</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปลอดภัยมากกว่าการพกพาเงินสด ( $\bar{X} = 3.68$ ) ยึดบัตรทันทีที่มีการกดรหัสในการเบิกเงินสดผิดภายใน 3 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.56$ ) สามารถเปลี่ยนรหัสในการกดเงินสดล่วงหน้าได้ทันที ( $\bar{X} = 3.46$ ) เก็บรักษาความลับส่วนตัวของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.53$ ) มีระบบ EMV – CHIP (แถบแม่เหล็กสีเหลี่ยมที่อยู่บนหน้าบัตรเครดิต) บนบัตรเพิ่มความปลอดภัยในการใช้จ่ายและเก็บข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัตรเครดิต อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ ผู้ใช้บัตรมีความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านความปลอดภัย จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครองและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง**

3.1 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ผู้ใช้ที่มีเพศต่างกัน จะมีความเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ชาย (N = 173)		หญิง (N = 187)		ระดับความ ความเห็น	ระดับความ ความเห็น	t	P
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D				
ด้านสิทธิประโยชน์	2.89	0.60	ปานกลาง	2.99	0.62	ปานกลาง	0.170	0.865
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.39	0.63	ปานกลาง	3.31	0.75	ปานกลาง	1.067	0.287
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	3.22	0.59	ปานกลาง	3.20	0.65	ปานกลาง	0.321	0.749
ด้านความปลอดภัย	3.42	0.59	ปานกลาง	3.39	0.61	ปานกลาง	0.526	0.599
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.50</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.22</b>	<b>0.53</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>0.561</b>	<b>0.575</b>

ตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัย เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก

3.2 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตร เครดิตธนาคาร นครหลวงไทย	ต่ำกว่า 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี						
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
			ความ คิดเห็น			ความ คิดเห็น			ความ คิดเห็น			ความ คิดเห็น			ความ คิดเห็น
ด้านสิทธิประโยชน์	2.62	0.88	ปานกลาง	3.01	0.57	ปานกลาง	2.94	0.65	ปานกลาง	3.01	0.56	ปานกลาง	3.05	0.77	ปานกลาง
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.13	0.76	ปานกลาง	3.38	0.64	ปานกลาง	3.31	0.76	ปานกลาง	3.32	0.68	ปานกลาง	3.52	0.75	ปานกลาง
ด้านความสะดวกใน การชำระเงิน	3.00	0.46	ปานกลาง	3.18	0.62	ปานกลาง	3.27	0.63	ปานกลาง	3.19	0.58	ปานกลาง	3.28	0.76	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	2.93	0.49	ปานกลาง	3.48	0.59	ปานกลาง	3.36	0.64	ปานกลาง	3.37	0.56	ปานกลาง	3.39	0.61	ปานกลาง
รวม	2.92	0.49	ปานกลาง	3.26	0.48	ปานกลาง	3.22	0.55	ปานกลาง	3.22	0.48	ปานกลาง	3.31	0.66	ปานกลาง

ตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นด้วย ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอายุระหว่าง 31 – มากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นด้วย ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ใช้บัตรมีความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)  
จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตร เครดิตธนาคารนครหลวง ไทย จำกัด (มหาชน)	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS.	MS.	T	P
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.001	0.250	0.671	0.612
	ภายในกลุ่ม	355	132.308	0.373		
	รวม	359	133.309			
ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.365	0.341	0.700	0.593
	ภายในกลุ่ม	355	173.144	0.488		
	รวม	359	174.509			
ด้านความสะดวกในการชำระ เงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.818	0.205	0.530	0.714
	ภายในกลุ่ม	355	136.947	0.386		
	รวม	359	137.765			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.874	0.469	1.300	0.269
	ภายในกลุ่ม	355	127.913	0.360		
	รวม	359	129.787			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.675	0.169	0.634	0.639
	ภายในกลุ่ม	355	94.458	0.266		
	รวม	359	95.132			

ตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิต  
ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง  
สถิติ



3.3 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้บัตรเครดิต ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	โสด			สมรส			หม้าย / หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ คิดเห็น
ด้านสิทธิประโยชน์	3.01	0.59	ปานกลาง	2.94	0.65	ปานกลาง	3.08	0.46	ปานกลาง
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.33	0.72	ปานกลาง	3.42	0.65	ปานกลาง	3.03	0.71	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	3.23	0.64	ปานกลาง	3.20	0.60	ปานกลาง	3.07	0.34	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.46	0.59	ปานกลาง	3.32	0.62	ปานกลาง	3.16	0.35	ปานกลาง
รวม	3.26	0.51	ปานกลาง	3.22	0.53	ปานกลาง	3.09	0.37	ปานกลาง

ตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพโสด ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตร เครดิตธนาคารนครหลวง ไทย จำกัด (มหาชน)	ค่าความ แปรปรวน	df	SS.	MS.	F	P
1. ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.530	0.265	0.713	0.491
	ภายในกลุ่ม	357	132.779	0.372		
	รวม	359	133.309			
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.714	0.857	1.771	0.172
	ภายในกลุ่ม	357	172.795	0.484		
	รวม	359	174.509			
3. ด้านความสะดวกในการ ชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.298	0.149	0.387	0.680
	ภายในกลุ่ม	357	137.467	0.385		
	รวม	359	137.765			
4. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.310	1.155	3.235*	0.041
	ภายในกลุ่ม	357	127.476	0.357		
	รวม	359	129.787			
<b>รวม</b>	ระหว่างกลุ่ม	2	0.364	0.182	0.685	0.505
	ภายในกลุ่ม	357	94.769	0.265		
	รวม	359	95.132			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ลูกค้ำมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต

ธนาคารนครหลวงไทย รายคู่ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
		3.16	3.32	3.46
โสด	3.16	-	-	0.30
สมรส	3.32	-	-	0.15
หม้าย/หย่าร้าง	3.46	-	-	0.14*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัย มากกว่าผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 ผู้ใช้บัตรเครดิต ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัดตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิทธิประโยชน์	2.98	0.46	ปานกลาง	2.97	0.63	ปานกลาง	3.06	0.64	ปานกลาง
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.30	0.59	ปานกลาง	3.37	0.69	ปานกลาง	3.33	0.79	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	3.18	0.51	ปานกลาง	3.19	0.63	ปานกลาง	3.32	0.66	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.33	0.58	ปานกลาง	3.37	0.60	ปานกลาง	3.58	0.61	ปานกลาง
รวม	3.20	0.45	ปานกลาง	3.22	0.52	ปานกลาง	3.32	0.54	ปานกลาง

ตาราง 13 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตแต่ละระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยในด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ใช้บัตรมีความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตร เครดิตธนาคารนครหลวง ไทย จำกัด (มหาชน)	ค่าความ แปรปรวน	df	SS.	MS.	F	P
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.469	0.234	0.630	0.533
	ภายในกลุ่ม	357	132.841	0.372		
	รวม	359	133.309			
ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.227	0.113	0.232**	0.793
	ภายในกลุ่ม	357	174.282	0.488		
	รวม	359	174.509			
ด้านความสะดวกในการชำระ เงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.913	0.457	1.191	0.305
	ภายในกลุ่ม	357	136.852	0.383		
	รวม	359	137.765			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.734	1.367	3.841*	0.022
	ภายในกลุ่ม	357	127.053	0.356		
	รวม	359	129.787			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.610	0.305	1.152	0.317
	ภายในกลุ่ม	357	94.522	0.265		
	รวม	359	95.132			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตร  
เครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิทธิประโยชน์และด้านอัตราดอกเบี้ยแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต  
ธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

สถานภาพ	— x	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.58	3.37	3.33
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.58	-	-	0.21*
ปริญญาตรี	3.37	-	-	0.25*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.33	-	0.04	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัยมากกว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

3.5 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 5 ผู้ใช้บัตรเครดิต ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต  
ธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ข้าราชการ			พนักงานรัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว			อื่นๆ		
	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิทธิประโยชน์	3.02	0.49	ปานกลาง	3.11	0.83	ปานกลาง	2.94	0.63	ปานกลาง	3.12	0.41	ปานกลาง	3.14	0.69	ปานกลาง
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.43	0.59	ปานกลาง	3.65	0.85	ปานกลาง	3.29	0.73	ปานกลาง	3.25	0.40	ปานกลาง	3.44	0.66	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	3.18	0.52	ปานกลาง	3.28	0.57	ปานกลาง	3.21	0.66	ปานกลาง	3.19	0.43	ปานกลาง	3.34	0.69	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.40	0.53	ปานกลาง	3.19	0.51	ปานกลาง	3.42	0.63	ปานกลาง	3.43	0.56	ปานกลาง	3.42	0.67	ปานกลาง
รวม	3.25	0.44	ปานกลาง	3.31	0.58	ปานกลาง	3.22	0.54	ปานกลาง	3.24	0.38	ปานกลาง	3.34	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีความคิดเห็นด้วย ในด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ค่าความ แปรปรวน	df	SS.	MS.	T	p
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.401	0.350	0.942	0.439
	ภายในกลุ่ม	355	131.909	0.372		
	รวม	359	133.309			
ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	4	3.060	0.765	1.584	0.178
	ภายในกลุ่ม	355	171.449	0.483		
	รวม	359	174.509			
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.593	0.148	0.384	0.820
	ภายในกลุ่ม	355	137.172	0.386		
	รวม	359	137.765			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	0.815	0.204	0.561	0.691
	ภายในกลุ่ม	355	128.971	0.363		
	รวม	359	129.787			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.430	0.107	0.403	0.807
	ภายในกลุ่ม	355	94.702	0.267		
	รวม	359	95.132			

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 6 ผู้ใช้บัตรเครดิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต  
ธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	15,000-25,000 บาท			25,001-35,000			35,001-40,000			45,001-55,000			55,000 บาท ขึ้นไป		
	—	S.D.	ระดับ	—	S.D.	ระดับ	—	S.D.	ระดับ	—	S.D.	ระดับ	—	S.D.	ระดับ
	X		ความคิดเห็น	X		ความคิดเห็น	X		ความคิดเห็น	X		ความคิดเห็น	X		ความคิดเห็น
ด้านสิทธิประโยชน์	3.00	0.59	ปานกลาง	2.95	0.65	ปานกลาง	2.93	0.53	ปานกลาง	2.85	0.42	ปานกลาง	3.20	0.83	ปานกลาง
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.39	0.61	ปานกลาง	3.27	0.83	ปานกลาง	3.42	0.81	ปานกลาง	3.30	0.77	ปานกลาง	3.35	0.72	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	3.24	0.59	ปานกลาง	3.22	0.65	ปานกลาง	3.06	0.69	ปานกลาง	3.00	0.50	ปานกลาง	3.20	0.88	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.44	0.58	ปานกลาง	3.33	0.64	ปานกลาง	3.33	0.53	ปานกลาง	3.26	0.42	ปานกลาง	3.80	0.70	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.27</b>	<b>0.48</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.19</b>	<b>0.57</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.18</b>	<b>0.55</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.10</b>	<b>0.44</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.39</b>	<b>0.70</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 18 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีรายได้ 55,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัยมากที่สุด ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับมาก



ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ค่าความ แปรปรวน	df	SS.	MS.	F	P
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	4	0.861	0.215	0.577	0.679
	ภายในกลุ่ม	355	132.448	0.373		
	รวม	359	133.309			
ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.075	0.269	0.550	0.699
	ภายในกลุ่ม	355	173.434	0.489		
	รวม	359	174.509			
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.066	0.267	0.692	0.598
	ภายในกลุ่ม	355	136.699	0.385		
	รวม	359	137.765			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	2.573	0.643	1.795	0.129
	ภายในกลุ่ม	355	127.214	0.358		
	รวม	359	129.787			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.844	0.211	0.795	0.529
	ภายในกลุ่ม	355	94.288	0.266		
	รวม	359	95.132			

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและ  
รายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 7 ผู้ใช้บัตรเครดิต ที่มีประเภทบัตรเครดิตแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัดตามประเภทของบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่ถือครอง

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ประเภทของบัตรเครดิต								
	บัตรเงิน			บัตรทอง			บัตร Platinum		
	— X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านสิทธิประโยชน์	2.98	0.62	ปานกลาง	2.92	0.56	ปานกลาง	3.62	0.66	ปานกลาง
ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.36	0.69	ปานกลาง	3.26	0.71	ปานกลาง	3.61	0.66	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	3.21	0.61	ปานกลาง	3.17	0.61	ปานกลาง	3.38	0.69	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.42	0.61	ปานกลาง	3.30	0.54	ปานกลาง	3.64	0.64	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.51</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.16</b>	<b>0.50</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.47</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 20 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีประเภทบัตรเครดิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่ถือประเภทบัตร Platinum มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัยมากที่สุด ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่ถือครอง

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ค่าความ แปรปรวน	df	SS.	MS.	F	P
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.770	1.385	3.788*	0.024
	ภายในกลุ่ม	357	130.539	0.366		
	รวม	359	133.309			
ด้านอัตราดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.000	1.500	3.122*	0.045
	ภายในกลุ่ม	357	171.509	0.480		
	รวม	359	174.509			
ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.014	0.507	1.324	0.268
	ภายในกลุ่ม	357	136.751	0.383		
	รวม	359	137.765			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.772	1.386	3.895*	0.021
	ภายในกลุ่ม	357	127.015	0.356		
	รวม	359	129.787			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.260	1.130	4.343*	0.014
	ภายในกลุ่ม	357	92.872	0.260		
	รวม	359	95.132			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีการถือครองประเภทของบัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความสะดวกในการชำระเงินแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้ออื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่ถือครอง เป็นรายคู่

ประเภทของบัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทยที่ถือครอง	— X	บัตรเงิน	บัตรทอง	บัตร Platinum
บัตรเงิน	3.26	0.34*	-	-
บัตรทอง	2.92	-	-	0.28
บัตร Platinum	2.98	-	0.06	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรเครดิตประเภทบัตรเงิน มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านความปลอดภัยมากกว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรเครดิตประเภท บัตรทองและบัตร Platinum อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านอัตราดอกเบี้ย จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่ถือครอง เป็นรายคู่

ประเภทของบัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทยที่ถือครอง	— X	บัตรเงิน	บัตรทอง	บัตร Platinum
บัตรเงิน	3.36	-	0.11	-
บัตรทอง	3.26	-	-	0.25
บัตร Platinum	3.61	-	-	0.35*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรเครดิตประเภทบัตร Platinum มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านอัตราดอกเบี้ยมากกว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรเครดิตประเภทบัตรเงินและบัตรทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย

ด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่ถือครอง เป็นรายคู่

ประเภทของบัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทยที่ถือครอง	— X	บัตรเงิน	บัตรทอง	บัตร Platinum
		3.64	3.30	3.42
บัตรเงิน	3.64	-	-	-
บัตรทอง	3.30	-	-	0.22
บัตร Platinum	3.42	-	0.11	0.33*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรเงิน มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านความปลอดภัยมากกว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรเครดิตประเภทบัตรทองและบัตร Platinum อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ใช้บัตรเครดิต ที่มีชนิดของบัตรเครดิตแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ตามชนิดของบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่ถือครอง

ความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิต ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	ชนิดของบัตรเครดิต						t	P
	บัตรหลัก			บัตรเสริม				
	— X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	— X	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
1.ด้านสิทธิประโยชน์	2.97	0.62	ปานกลาง	3.14	0.50	ปานกลาง	-1.426	0.155
2.ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.36	0.71	ปานกลาง	3.29	0.49	ปานกลาง	0.523	0.601
3.ด้านความสะดวกในการชำระเงิน	3.22	0.63	ปานกลาง	3.10	0.42	ปานกลาง	1.493	0.143
4.ด้านความปลอดภัย	3.41	0.62	ปานกลาง	3.37	0.37	ปานกลาง	0.411	0.683
<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.53</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.22</b>	<b>0.37</b>	<b>ปานกลาง</b>		<b>0.857</b>
						0.157		

จากตารางที่ 25 แสดงว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่ถือครองชนิดบัตรเครดิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรหลัก ในด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรเสริมมีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยอยู่ในระดับมาก



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในการให้บริการและเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคาร

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านความปลอดภัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทและชนิดของบัตรเครดิต ที่ถือครอง

#### ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ใช้เป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะต่อผู้บริหาร โดยนำมาใช้ประกอบการวางแผนการตลาดและการบริหารงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคาร รวมทั้งเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและพนักงานได้พิจารณาแนวทางแก้ไขในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตของธนาคาร เพื่อให้ตรงตามความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น

#### สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครองและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครองต่างกัน มีความเห็นต่อการให้บริการบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้าบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย เนื่องจากทราบ จำนวนประชากร จึงสามารถคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยได้จากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (ปวีณา วิเชียรรักษ์ 2550:4) จากจำนวนประชากร 2,873 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ 360 คน

## การสร้างเครื่องมือการวิจัยและการดำเนินการสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ประเภทเครดิตที่ถือครองและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านความปลอดภัย แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคะแนน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดค่าดังนี้

5 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมมากที่สุด

4 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยมาก หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมมาก

3 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมปานกลาง

2 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยน้อย หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมน้อย



1 คะแนน เป็นระดับที่ผู้ใช้เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ผู้ใช้มีความเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคาร นครหลวงไทยมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเปิดที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการบัตรเครดิตของธนาคาร

### วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปเก็บ ข้อมูลกับลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคาร จำนวน 360 คน
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ไปตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำข้อมูลของแบบสอบถามแต่ละชุดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### วิธีการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Spss
2. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านสถานภาพส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทและชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ(Percentage)
3. นำข้อมูลวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย มาวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ ซึ่งประเมินระดับคะแนนโดยแปรผลคะแนนดังนี้
  - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมมากที่สุด
  - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมมาก
  - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมปานกลาง

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมน้อย

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีต่อบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 2 กลุ่มใช้การทดสอบ t – test

2. เมื่อมีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย สรุปผลได้ดังนี้

1. **ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บัตรเครดิต** พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยตอบแบบสอบถามทั้งหมด 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.90 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.60 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.90 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 60.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.60 มีประเภทบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นบัตรเงิน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครองเป็นบัตรหลัก คิดเป็นร้อยละ 91.90

2. **ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)** ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านความปลอดภัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านสิทธิประโยชน์ ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ 100% ตลอด 24 ชั่วโมง ( $\bar{X} = 3.30$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนร้านที่รับบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ( $\bar{X} = 3.17$ ) สามารถนำคะแนนสะสม+เงินสดแลกของรางวัล ( $\bar{X} = 3.01$ ) ใช้เป็นส่วนลด เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านอัตราดอกเบี้ย ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปลอดภัยกว่าค่าธรรมเนียมจำนวน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.63$ ) ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทำการหักจากบัญชีธนาคารโดยตรง ( $\bar{X} = 3.40$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปลอดภัยมากกว่าการพกพาเงินสด ( $\bar{X} = 3.68$ ) ยึดบัตรทันทีที่มีการ กดรหัสในการเบิกเงินสดผิดภายใน 3 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.56$ ) เก็บรักษาข้อมูลความลับส่วนตัวของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.53$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

### 3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.48$ ) ส่วนด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลาง

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ใช้บัตรเครดิตในแต่ละสถานภาพ มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ใช้ที่มีสถานภาพโสดและหม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยในด้านความปลอดภัยมากกว่าผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ใช้บัตรเครดิตในแต่ละระดับการศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตระดับมาก ในด้านความปลอดภัย ส่วนผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านความปลอดภัยมากกว่าผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ใช้บัตรเครดิตในแต่ละระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.80$ ) และผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) และลูกค้าที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บัตรเครดิตด้านอัตราดอกเบี้ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีประเภทบัตรเครดิตที่ถือครองต่างกัน จะมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่ถือครองบัตรเครดิตแต่ละประเภท มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรที่ถือครองบัตรเครดิต Platinum มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บริการเครดิตด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.64$ ) และผู้ใช้บัตรที่ถือครองบัตรเครดิต Platinum มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บริการเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยที่มีชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครองต่างกัน จะมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีชนิดของบัตรเครดิตแต่ละประเภท มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัตรที่มีชนิดบัตรเครดิตเป็นบัตรหลัก มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บริการเครดิต ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.41$ ) และผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีชนิดบัตรเครดิตเป็นบัตรหลัก มีความคิดเห็นด้วยต่อการใช้บริการเครดิตด้านอัตราดอกเบี้ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.36$ ) ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักเพชรบุรี กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ คือ

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด สำนักเพชรบุรี กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านความปลอดภัย พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านสิทธิประโยชน์ ผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านสิทธิประโยชน์ โดยรวมมีความคิดเห็นปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะลูกค้าที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย มีสิทธิ์ได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษต่างๆ ที่ธนาคารนครหลวงไทย เสนอให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกบัตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา ทองวิจิตร(2546:78) พบว่า บัตรเครดิตต่างๆ มีการเสนอสิทธิประโยชน์ พร้อมทั้งบริการหลังการขายเพื่อเป็นจุดขายที่กลุ่มผู้บริโภคจะนำมาพิจารณาเพื่อเลือกใช้บริการเครดิตของสถาบันใดสถาบันหนึ่งได้อย่างถูกต้อง มีประโยชน์มากที่สุด เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อที่มีความคิดเห็นต่อการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ว่ามีความเหมาะสมปานกลางและมีค่าเฉลี่ยปานกลางทุกรายข้อ ทั้งนี้เพราะว่าในปัจจุบันธุรกิจการให้บริการบัตรเครดิตมีการแข่งขันที่รุนแรง ในการที่จะเพิ่มฐานกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตของผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละบริษัทต้องมีการนำเสนอสิทธิประโยชน์ที่โดดเด่นกว่าคู่แข่งชั้น เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าสนใจและต้องการเป็นสมาชิก ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มโอกาสและทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

**1.2 ด้านอัตราดอกเบี้ย** ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีความคิดเห็นโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อมองรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านอัตราดอกเบี้ยระดับมาก ได้แก่ ปลอดดอกเบี้ยกรณีชำระคืนเต็มจำนวน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ระดับปานกลาง ได้แก่ คิดอัตราดอกเบี้ย 17.75 % ต่อปี โปรแกรมผ่อนชำระสินค้าปลอดดอกเบี้ย 6 เดือน และไม่คิดดอกเบี้ยในกรณีที่ผู้ใช้ชำระคืนในเวลาที่กำหนด คิดค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสด 3% ของยอดเงินที่เบิกถอน และ ผ่อนชำระสินค้าโดยไม่เสียดอกเบี้ย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติ นนท์พนาผล (2550). พบว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อมองรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตที่เกิดจากส่วนประสมการตลาดในด้านราคา ระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปีและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ระดับความพึงพอใจน้อย ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยค้างชำระ ค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า ค่าปรับชำระเงินล่าช้า

**1.3 ด้านความสะดวกในการชำระเงิน** ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย มีความคิดเห็นโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อมองรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านความสะดวกในการชำระเงิน ระดับปานกลาง ได้แก่ สาขาของธนาคารมีจำนวนมาก สามารถชำระเงินที่ไหนก็ได้ มีสาขาของธนาคารใกล้บ้าน ช่องทางอื่นๆ ในการรับชำระเงินมีความสะดวกเพียงพอในการติดต่อใช้บริการ ทำการหักบัญชีธนาคารโดยตรง มีระบบออนไลน์ในการรับชำระเงิน สามารถโอนภาระหนี้จากธนาคารพาณิชย์อื่นมายังธนาคารนครหลวงไทยได้ สามารถจ่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีความสะดวกสบายในการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และรวดเร็ว ประหยัดเวลาและปลอดภัยในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติ นนท์พนาผล (2550). พบว่า อิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตที่เกิดจากส่วนประสมทางการตลาดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อมองรายด้าน พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตที่เกิดจากส่วนประสมการตลาด ด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือและการยอมรับในวงการค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาจำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิต ส่วนความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตที่เกิดจากส่วนประสมทางการตลาดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนสาขาธนาคารที่รับชำระหนี้ การหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ จำนวนเคาน์เตอร์ชำระเงินของร้านค้าที่รวมให้บริการชำระหนี้ และ จำนวนช่องทางอื่นๆ ในการชำระหนี้ เช่น ทางไปรษณีย์ Internet Banking

**1.4 ด้านความปลอดภัย** ผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อมองรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นในการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านความปลอดภัย ระดับปานกลาง ได้แก่ 1.เก็บรักษาข้อมูลความลับส่วนตัวของลูกค้า 2. ติดต่อศูนย์ Call Center กรณีที่มีปัญหา เช่น บัตรสูญหาย ฯลฯ 3.มีการตรวจสอบลายเซ็นลูกค้าทุกครั้งที่มีการใช้บัตร 4.มีความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลบัตรเครดิตเมื่อมีการชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 5.มีระบบ EMV-CHIP (แถบแม่เหล็กสีเหลี่ยมที่อยู่บนหน้าบัตรเครดิต) บนบัตรเพิ่มความปลอดภัยในการใช้จ่ายและเก็บข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัตรเครดิต 6.มีระบบรับชำระเงินที่ได้รับการประกันด้านความปลอดภัยจาก Visa, Mastercard 7.มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลระหว่างการทำการรายการจากภายนอกของลูกค้าจากกลุ่มมิจฉาชีพ 8.รหัสผ่านในการชำระค่างวดบัตรเครดิตลูกค้าเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง 9.ยืนยันรายละเอียดการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต หลังจากทำการรายการเรียบร้อยแล้ว 10.มีข้อความยืนยันส่วนตัวในการเข้าระบบการชำระเงินปรากฏบนหน้าเว็บไซต์ทุกขั้นตอน 11.สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านเข้าระบบในการจ่ายเงินผ่านอินเทอร์เน็ตทุกเดือน 12.สามารถเปลี่ยนรหัสในการกดเงินสดล่วงหน้าได้ทันที 13.ยึดบัตรทันทีที่มีการกดรหัสในการเบิกเงินสดผิดภายใน 3 ครั้ง ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย ในด้านความปลอดภัย ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปลอดภัยมากกว่าพกพาเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติ นนท์พัฒนาผลพบว่า อิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากคือ ความน่าเชื่อถือ การยอมรับในวงการค้า และการคุ้มครองความปลอดภัย

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรมีการออกสำรวจปริมาณร้านค้าและความต้องการของลูกค้าที่รับประเภทบัตรเครดิต และควรมีการให้ความรู้แก่ร้านค้าในการรับบัตรเครดิต เพื่อป้องกันการปฏิเสธจากร้านค้า
2. ควรลดอัตราค่าธรรมเนียมเบิกเงินสด 3% ลง ทั้งนี้การลดค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดลงจะสามารถจูงใจให้สมาชิกบัตรใช้บัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น

3. ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มากขึ้น เช่น ร้าน 7-Eleven ห้างสรรพสินค้าต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารที่ไม่สามารถไปชำระเงินที่ธนาคารได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

ควรทำการวิจัยความคิดเห็นต่อบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยของร้านค้า ห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร







บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- จกมล ธรรมรัมย์ดี. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอเมริกัน*  
*เอ็กซ์เพรส บัตรเขียวในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญ หมื่นชล. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไดเนอร์*  
*สคลับ ในเขตกรุงเทพฯ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ: เทพนิมิต การพิมพ์.
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด. (2550). *ประวัติธนาคารนครหลวงไทยและข้อมูลบัตรเครดิต*. 7  
มกราคม 2550. www.scib.co.th
- ธวัชชัย ประจักษ์เศรณี. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ชิตี*  
*แบงควีซ่า*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2548). *วิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา*. (เอกสารประกอบการเรียน).  
กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประวีณา วิเชียรรักษ์. (2550). *ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเซ็นทรัลมาสเตอร์ บัตร*  
*ทอง ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*: สารนิพนธ์ กศ.ม. (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรวีร์ หัตถกรรม. (2541). *วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตผลการวิจัย* : วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ภาณุรัตน์ รัตนวราหะ. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต กรณีศึกษา: พนักงาน*  
*บริษัทเอกชนและข้าราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศม. กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่: ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภร เสรีรัตน์. 2541: *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอบี บิสซิเนส.
- สุปวีณ์ มั่นคง. (2551). *ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัท วรรณรัตน์*  
*จำกัด สาขาพหลโยธิน*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สิทธิกันต์ เนาร์สุข.(2548).พฤติกรรมการใช้จ่ายในการบริโภคผ่านบัตรเครดิตของข้าราชการวิทยาลัย  
ในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร 1: สารนิพนธ์ ศ.ม.

(เศรษฐศาสตร์การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สาธิตา ลิ้มโอภาสมณี.(2541). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา: พนักงานบริษัทเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.เศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกริก.

อติเนตร คำเมือง.(2549). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตวีซ่า

HSBC เฉพาะบัตรเงินในเขตกรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.







ที่ ศท 0519.12/4๕๐๕



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ มิถุนายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายวิรัช โพธิ์ชูเสวต ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบัตร ธนาคารนครหลวงไทย

เนื่องด้วย นางสาวสุจิตตรา สีคราม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยของผู้บริโภคในเขตเทศบาลกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุจิตตรา สีคราม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-9149-086



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บันทึกวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/4508

วันที่ 26 มิถุนายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุจิตตรา สิครัมย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครกรุงเทพมหานคร" โดยมี อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณี บันทึกวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนคร กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุจิตตรา สิครัมย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย ต้นศิริวัฒนกุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศช 0519.12/45๐๑



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๖ มิถุนายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ถิมไทย

เนื่องด้วย นางสาวสุจิตตรา สิกรัมย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์สถิตฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญท่าน เป็นผู้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุจิตตรา สิกรัมย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวิฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-9149-086





ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. นายวิรัช ไพสิฐเสวต ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบัตร ธนาคารนครหลวงไทย





ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**

**ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ภาควิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักเพชรบุรี ข้อมูลที่ได้จะนำวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารนครหลวงไทย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเปิดที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการบัตรเครดิตของธนาคาร

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

--

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย [✓] ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

[ ] ชาย

[ ] หญิง

2. อายุ

[ ] ต่ำกว่า 20 ปี

[ ] 21 - 30 ปี

[ ] 31 - 40 ปี

[ ] 41 - 50 ปี

[ ] มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพสมรส

- โสด  สมรส  
 หม้าย / หย่าร้าง

## 4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

- ข้าราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 15,000 – 25,000 บาท  25,001 – 35,000 บาท  
 35,001 – 40,000 บาท  45,001 – 55,000 บาท  
 มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป

## 7. ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครอง

- บัตรเงิน  บัตรทอง  บัตร Platinum

## 8. ชนิดของบัตรเครดิตที่ถือครอง

- บัตรหลัก  บัตรเสริม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย [✓] ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
**ตอนที่ 2** ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสิทธิประโยชน์</b>					
1. ได้รับส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือบริการ					
2. มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล					
3. จำนวนร้านที่รับบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทยมีมากกว่าบัตรอื่น					
4. เบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ 100% จากวงเงิน					
5. การคืนเงินให้ในรูปแบบของบัตรกำนัล					
6. รับส่วนลดเพิ่มเติมจากการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการแทนเงินสด					

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. เบิกเงินสดล่วงหน้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
8. ใช้เป็นบัตรส่วนลดจากร้านค้าและห้างสรรพสินค้าต่างๆ					
9. ได้รับส่วนลดพิเศษและของรางวัลกับทางร้านค้าและสถานบริการต่างๆ ที่ร่วมรายการกับทางธนาคารนครหลวงไทย					
10. ได้รับของแถมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรทุกๆ 5,000 บาท					
11. สามารถนำคะแนนสะสมมาแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดได้					
12. มีโปรโมชั่นรับเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิตตามวงเงินที่กำหนด					
<b>ด้านอัตราดอกเบี้ย</b>					
13. อัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตที่ธนาคารกำหนดไว้ 17.75% ต่อปี					
14. ผ่อนชำระสินค้าในอัตราดอกเบี้ย 0%					
15. ไม่คิดดอกเบี้ยในกรณีผ่อนชำระคืนในเวลาที่กำหนด					
16. ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสด 3%ของยอดเงินที่เบิกถอน					
17. ผ่อนชำระสินค้า 6 เดือนโดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ย					
18. ปลอดดอกเบี้ยกรณีชำระเต็มจำนวน					

<b>ด้านความสะดวกในการชำระเงิน</b>					
19. สาขาของธนาคารมีจำนวนมากสามารถชำระเงินที่ไหนก็ได้					
20. มีสาขาของธนาคารใกล้บ้าน					
21. ช่องทางอื่นๆ ในการรับชำระเงินมีความสะดวกเพียงพอในการติดต่อใช้บริการ					
22. ทำการหักจากบัญชีธนาคารโดยตรง					
23. มีระบบ Scib i-net ในการรับชำระเงิน					
24. โอนเงินค่าบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์อื่นมายังธนาคารนครหลวงไทยได้					
25. จ่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
26. ความสะดวก เมื่อใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
27. ความรวดเร็ว และ ประหยัดเวลา เมื่อจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการโดยใช้บัตรเครดิต ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
<b>ด้านความปลอดภัย</b>					
28. ความสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับส่วนตัวของลูกค้า					
29. การติดต่อกับศูนย์ Call Center กรณีมีปัญหาเช่นบัตรสูญหาย ฯลฯ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว					
<b>ความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต</b>	<b>ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต</b>				
	<b>มากที่สุด</b>	<b>มาก</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>น้อย</b>	<b>น้อยที่สุด</b>
30. มีการตรวจสอบลายเซ็นลูกค้า					
31. ความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลบัตรเครดิต เมื่อมีการชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเรียบร้อยแล้ว					
32. มีระบบ EMV-CHIP บนบัตรเพิ่มความปลอดภัยในการใช้จ่ายและเก็บข้อมูลส่วนตัวของเจ้าของบัตรเครดิต (หมายเหตุ EMV-CHIP แถบแม่เหล็กสีเหลี่ยมที่อยู่บนหน้าบัตรเครดิต)					
33. ระบบการชำระเงินที่ได้รับการประกันด้านความปลอดภัยของผู้ขายเช่น Verified by Visa, Mastercard Secure Code					
34. ความปลอดภัยในการป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลจากภายนอกกระหว่างการทำรายการ (Hacker)					
35. รหัสผ่านในการชำระค่าบัตรเครดิตลูกค้าเป็นผู้กำหนด					

ชื่อ					
36. การยืนยันรายละเอียดการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต หลังจากทำรายการเรียบร้อยแล้ว					
37. มีข้อความยืนยันส่วนตัวในการเข้าระบบการชำระเงิน ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์ทุกครั้ง					
38. เปลี่ยนรหัสผ่านเข้าระบบในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ทุกเดือน					
39. เปลี่ยนรหัสในการกดเงินสดล่วงหน้าได้ทันที					
40. ยึดบัตรทันทีที่มีการกดรหัสในการเบิกเงินสดผิดภายใน 3 ครั้ง					
41. มีความปลอดภัยมากกว่าการพกพาเงินสด					

### ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ด้านสิทธิประโยชน์

.....

.....

.....

.....

.....

#### ด้านอัตราดอกเบี้ย

.....

.....

.....

.....

.....



ด้านความสะดวกในการชำระเงิน

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านความปลอดภัย

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุจิตตรา สีคร้าม
วันเดือนปีเกิด	7 มกราคม 2527
ที่อยู่ปัจจุบัน	24/3 ม.1 ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารธนชาติ (ธนาคารนครหลวงไทย เดิม) สำนักเพชรบุรี ฝ่ายธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและ ขนาดย่อม ทีม 1.3 (ชั้น 4) 1101 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงราชเทวี เขตมักกะสัน กรุงเทพฯ
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2543	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จาก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนาถ
พ.ศ.2546	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จาก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนาถ
พ.ศ.2547	บธ.บ.การตลาด จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
พ.ศ.2555	กศ.ม.(สาขาวิชาธุรกิจศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ