

การเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าระหว่าง
ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางอนุช ชานุกีรวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2546

658.8343
๖186๗
ธ.3

การเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าระหว่าง
ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
นางอนุช ชาญศิริวงศ์

11 พ.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2546

อนุช ชาญศิริวงศ์. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าระหว่างธนาคาร ซิตี้แบงก์ และ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.

สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. ศิริอร ไขภูพิรัตน์.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคาร ซิตี้แบงก์ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และด้านภาพลักษณ์ ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการสุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของทั้งสองธนาคาร ที่มาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าดิเอ็มโพเรียม สุขุมวิท และเดอะมอลล์ ทุกสาขา ซึ่งมีจำนวนตัวอย่าง 401 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows Version 10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 32-41 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 15,001 ถึง 25,000 บาท อาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีระยะเวลาถือครองบัตรเฉลี่ย 3.68 ปี ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน เฉลี่ย 8,919.20 บาท มีความถี่ในการใช้บัตรเครดิต เฉลี่ย 2.19 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้งเฉลี่ย 412.69 บาท ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของทั้งสองธนาคาร มีความพึงพอใจรวม ในทุกด้าน อยู่ในระดับเฉยๆ

ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซิตี้แบงก์มีความพึงพอใจ มากกว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร และด้านภาพลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีเพศและระดับรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ แตกต่างกัน ในด้านค่าธรรมเนียม และด้านสิทธิประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ แตกต่างกัน ในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร และด้านค่าธรรมเนียม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ แตกต่างกัน ในด้านค่าธรรมเนียม และด้านสิทธิประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน และความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ และจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับรายได้ และอาชีพ แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ และจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**A COMPARATIVE STUDY OF THE SATISFACTION AND BEHAVIOR BETWEEN
CITI BANK AND BANGKOK BANK PUBLIC LTD. VISA CARDHOLDERS
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA**

**AN ABSTRACT
BY
MRS. ANUCH CHANSIRIWONG**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
October 2003**

Anuch Chansiriwong. (2003). *A Comparative Study of the Satisfaction and Behavior Between Citi Bank and Bangkok Bank Public Ltd. Visa Cardholders In Bangkok Metropolitan Area*. Master's project. M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project advisor : Dr. Sirl-on Chaipoopiratana.

This study aimed to compare satisfaction of visa credit card's holder of City Bank and Bangkok Bank Public Ltd. on service, card promotion, fee, accountability, and image, demographical characteristics such as sex, age, income, education level, and occupation affected to satisfaction and demographical characteristics affected to card use behavior.

The subjects comprised 401 visa credit card's holders of both banks who spent services in the Emporium Department Store, Sukhumvit and every branches of The Mall. Questionnaire was administered. It included 4 parts; part1 was demographical data, part 2 was statement concerning use behavior of visa credit card's holder, part 3 was statement concerning satisfaction of visa credit card's holder, and part 4 was suggestion or other opinions.

Then data were analyzed by SPSS for Windows Version 10. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, and multiple comparisons (LSD).

The results revealed that most visa credit card's holder was female, aged around 32 – 41 years old, got undergraduate degree, 15,001 – 25,000 baht of income, employee in private offices, average 3.68 years of card holding duration, 8,919.20 baht of monthly card expense, 2.19 times/week of frequency, 412.69 baht of least expense/ time and they were satisfied as a whole at a moderate level.

Visa credit card's holders of City Bank were more significantly satisfied than those of Bangkok Bank Public Ltd. at .05 level on service, card promotion, and image. Visa credit card's holder with different sex and income level were not significantly affected to satisfaction, whereas those with different age levels significantly affected at .05 level to satisfaction on fee and accountability. Those with different education level significantly affected at .05 level to satisfaction on card promotion and fee, and those with different occupation significantly affected at .05 level to satisfaction on fee and accountability.

Those with different sex significantly affected at .05 level to least expense/time, whereas those with different age levels significantly affected at .05 level to card holding duration, monthly card expense, and time/week of card use. Those with different education levels significantly affected at .05 level to card holding duration, time/week of card use, and least expense/time. Those with different income levels and occupations significantly affected at .05 level to card holding duration, monthly card expense, time/week of card use, and least expense/time.

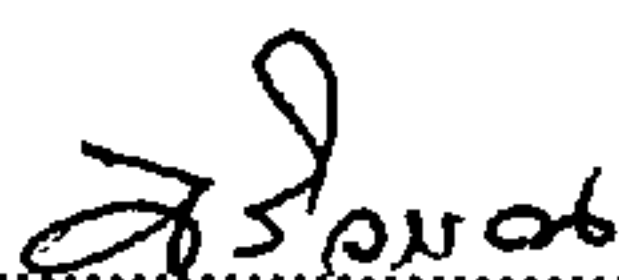
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



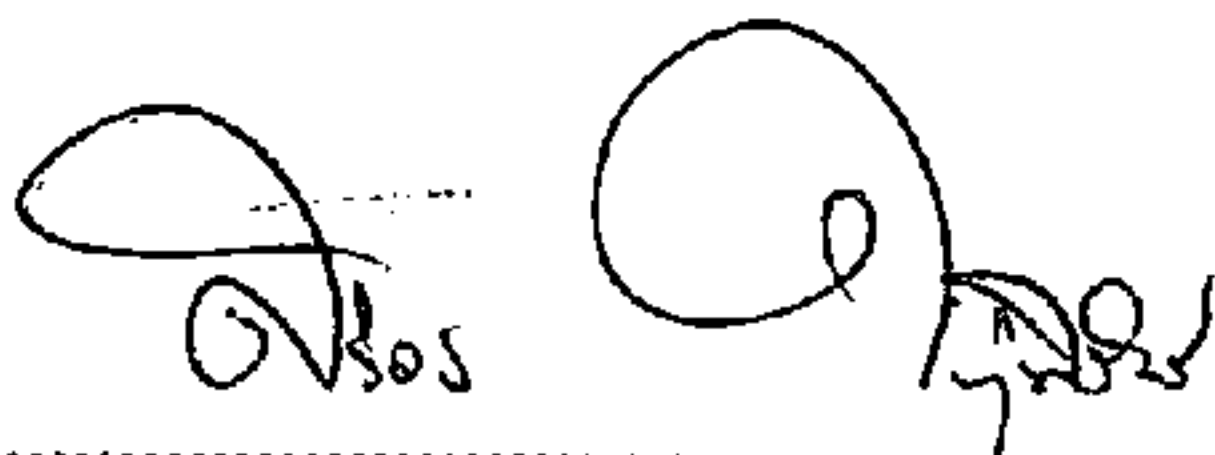
(อาจารย์ ดร. ศิริอร ไชภูพิรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(อาจารย์ ดร. ศิริอร ไชภูพิรัตน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ 13 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาจาก ท่านอาจารย์ ดร. ศิริอร ไขภูพิรัตน์ อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และช่วยเหลือ ตลอดจนถึงแนะนำประเด็นที่เป็นประโยชน์ จน
สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่
กรุณาให้ความอนุเคราะห์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และคณาจารย์ใน
โครงการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ อบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่เป็นประโยชน์
อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ให้ความ
ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณสามี ที่คอยดูแลลูกทั้งสองคน ตลอดช่วงที่เรียน และทำสาร
นิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบระลึกถึงพระคุณของคุณพ่อคุณแม่ และครู อาจารย์ ที่ได้เคยอบรม สั่งสอนมา จนทำให้ผู้วิจัย
มีความสำเร็จทั้งในด้านการศึกษา และหน้าที่การงาน ในวันนี้ได้เป็นอย่างดี

อนุช ชาญศิริวงศ์

ตุลาคม 2546

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
ตัวแปรที่ศึกษา.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิด.....	10
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	17
ลักษณะของการให้บริการ	17
ความพิเศษของการทำงานบริการ	18
กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	19
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	20
สภาพการณ์และปัญหาในธุรกิจบัตรเครดิต	22
แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต	24
ประวัติบัตรเครดิต	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	30
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	30
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	30
วิธีการสุ่ม	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ส่วนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	40
ส่วนที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต.....	42
ส่วนที่3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	44
ส่วนที่4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	51
ส่วนที่5 สรุปข้อเสนอแนะ.....	88
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	89
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
การอภิปรายผล.....	99
ข้อเสนอแนะ.....	106
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	111
แบบสอบถาม.....	112
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	117

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม	2
2	คำถาม 7 คำถาม (6 Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.	21
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อบุคคลต่อเดือน และอาชีพ	40
4	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรม การใช้บัตรเครดิตวีซ่าของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
5	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรม การใช้บัตรเครดิตวีซ่าของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามธนาคาร	43
6	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในแต่ละด้าน แยกตามธนาคาร.....	44
7	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในด้านการบริการเป็นรายข้อย่อย	45
8	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในด้านการจัดการส่งเสริมการใช้บัตรเป็นรายข้อย่อย.....	47
9	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในด้านค่าธรรมเนียมเป็นรายข้อย่อย	48
10	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในด้านสิทธิประโยชน์เป็นรายข้อย่อย	49
11	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในด้านภาพลักษณ์เป็นรายข้อย่อย	50
12	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามธนาคาร.....	51
13	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ	53
14	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ	54
15	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามความแตกต่างของอายุ.....	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ด้านสิทธิประโยชน์ จำแนกตามความแตกต่างของอายุ.....	57
17	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
18	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ด้านการจัตรายการส่งเสริมการใช้บัตร จำแนกตามความแตกต่าง ของระดับการศึกษา.....	60
19	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา	60
20	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่า ทั้ง 5 ด้านจำแนกตามระดับรายได้	61
21	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่า ทั้ง 5 ด้านจำแนกตามอาชีพ.....	62
22	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ	64
23	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ด้านสิทธิประโยชน์ จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ	64
24	ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าจำแนกตามเพศ	65
25	ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามอายุ.....	66
26	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามความแตกต่างของอายุ.....	68
27	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน จำแนกตามความแตกต่างของอายุ.....	69
28	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ จำแนกตามความแตกต่างของอายุ.....	70
29	ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
30	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา	72
31	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา	73
32	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามระดับรายได้.....	74
34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามความแตกต่างของระดับรายได้.....	76
35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน จำแนกตามความแตกต่างของระดับรายได้.....	78
36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ จำแนกตามความแตกต่างของระดับรายได้.....	80
37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร จำแนกตามความแตกต่างของระดับรายได้.....	82
38 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามอาชีพ.....	83
39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของระยะเวลาถือครองบัตร จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ.....	85
40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ.....	85
41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ.....	86
42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ.....	87
43 ความถี่และค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ.....	88

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ฐานบัตรเครดิตจากธนาคาร.....	5
2 การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด.....	13
3 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า.....	14
4 คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า.....	15
5 การใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	16

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน บัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการดำรงชีวิตของคนไทย ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ชำระค่าอาหาร ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น ตลอดจนการซื้อขายขององค์กรธุรกิจต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ การใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการมีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ และ กลายมาเป็นส่วนหนึ่งในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของคนยุคใหม่ อย่างมีอาจหลีกเลี่ยง ความนิยมในการใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดของคนไทยได้เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังจะเห็นได้จากปริมาณบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้น จากตัวเลขเมื่อสิ้นปี 2538 ปรากฏว่ามีจำนวนบัตรเครดิตทั้งสิ้น 1,895,000 บัตร และ เพิ่มขึ้น 3,268,137 บัตร ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2545 การขยายตัวดังกล่าวเกิดจากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นจากภาวะเศรษฐกิจที่เอื้ออำนวย กอปรกับความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการมีบัตรเครดิตเพื่อความคล่องตัวในการใช้จ่าย และ ผู้ออกบัตรได้ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มสิทธิประโยชน์ต่างๆ และการจัดโปรแกรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลข้างต้นได้ส่งผลดีต่อสถาบันการเงินอย่างธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลประโยชน์จากบัตรเครดิตเหล่านี้คือ ค่าธรรมเนียมรายปีจากผู้ถือบัตร ค่าธรรมเนียมจากร้านค้า ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสด ค่าธรรมเนียมการผิติดชำระ ซึ่งธนาคารต้องอาศัยฐานลูกค้ารายย่อยจำนวนมากเพื่อรายได้ดังกล่าว รวมทั้งการเติบโตของจำนวนบัตรเครดิต และแนวโน้มการใช้จ่ายผ่านบัตรที่มากขึ้นจึงสามารถที่จะเพิ่มสัดส่วนรายได้ในจุดนี้ได้ ในขณะที่รายได้จากดอกเบี้ยก็เป็นรายได้สำคัญอีกส่วนหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารผู้ออกบัตรแต่ละแห่งอาจมีนโยบายที่แตกต่างกันออกไปในเรื่องนี้ ในขณะที่การกำหนดอัตราดอกเบี้ยก็ต้องคำนึงถึงความเสี่ยง เนื่องจากไม่มีหลักประกันรองรับ อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ ก็ยังมีการกำกับดูแลที่รัดกุม เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากความไม่ระมัดระวังในการใช้จ่ายของผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ การคัดเลือกลูกค้า การอนุมัติวงเงิน การจัดชั้นลูกค้า การติดตามการจ่ายชำระของลูกค้าเพื่อเก็บข้อมูลเป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงดังกล่าวยังไม่อยู่ในระดับที่น่าเป็นห่วง จาก ยอดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan) ที่อยู่ในระดับต่ำ และยอดคงค้างต่อบัตรที่ปรับลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความเสี่ยงของผู้บริโภคในการใช้จ่ายเกินตัว และปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ยังไม่มีสัญญาณที่อยู่ในภาวะอันตราย

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ตรวจสอบพบว่าการใช้บัตรเครดิตย้อนหลังไปประมาณ 4-5 ปี เริ่มมีสัญญาณบางอย่างที่บ่งชี้ ถึงพฤติกรรมการใช้บัตรที่น่าวิตกของคนไทย และเป็นเหตุผลสำคัญที่รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างธนาคารแห่งประเทศไทย และ กระทรวงการคลังต้องออกมาตรการควบคุมเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2545 กฎเกณฑ์ควบคุม จึงออกมาว่าในส่วนคุณสมบัติของผู้ถือบัตรมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี โดยต้องแสดงหลักฐาน หรือมีเงินฝากในบัญชีที่สถาบันการเงินและผู้ออกบัตรเครดิตพิจารณาแล้วเห็นว่ามีจำนวนเพียงพอที่จะชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้ นอกจากนี้ผู้ออกบัตรเครดิตสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่างๆ คือ 1. ได้ไม่เกิน 3% ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอนผ่านบัตร 2. ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามเรียกเก็บได้ตามจำนวนที่จ่ายไปจริงและสมควรแก่เหตุ 3. ค่าปรับกรณีเช็คคืนไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง เฉพาะผู้ออกบัตรที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน 4.

ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดหรืออนุญาตเพิ่มเติมจากที่กำหนด เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี 5.ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายอื่นใดเรียกเก็บได้ไม่เกิน 18% ต่อปี นอกจากนี้ผู้ออกบัตรเครดิตต้องปิดประกาศดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานและรายละเอียดตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และ แจ้งให้ผู้ใช้บริการเครดิตทราบและผู้ให้บริการสามารถผ่อนชำระหนี้ได้ แต่อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 5% ของยอดคงค้างทั้งสิ้นต้องงวด

สำหรับธนาคารพาณิชย์เอง นอกจากการขยายส่วนแบ่งการตลาดแล้ว กลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ ตลอดจนการจัดการคุณภาพและความเสี่ยงของสินเชื่อบัตรเครดิต ซึ่งภายใต้การบริหารจัดการที่รัดกุม และการขยายการตลาดที่มีประสิทธิภาพ ก็น่าจะทำให้ธนาคารพาณิชย์มีรายได้จากธุรกิจดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นได้จากตัวเลขของธนาคารแห่งประเทศไทย ระบุว่าปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม ณ สิ้นเดือนกันยายน 2545 เท่ากับ 70,974.42 ล้านบาท แสดงให้เห็นว่าธุรกิจนี้เป็นที่น่าสนใจ ส่งผลให้มีการเข้ามารุกธุรกิจของกลุ่ม Non - Bank อย่างอโชน ธนสินทรัพย์ จีอี แคปปิตอล เอไอจี บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย และ ห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ที่เปิดให้ผู้มีอัตราเงินเดือนต่ำสามารถทำบัตรเครดิตได้ หลังธนาคารแห่งประเทศไทย ยกเลิกอัตราเงินเดือนขั้นต่ำ 15,000 บาท และ ลดข้อกำหนดการผ่อนชำระรายเดือนขั้นต่ำจาก 10% ลงมาเหลือ 5% จากการแข่งขันที่รุนแรง โดยปัจจุบันผู้ถือบัตรเครดิตในไทยสามารถเลือกที่จะถือบัตรที่ออกโดยสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในไทยได้ถึง 17 แห่ง (เป็นสถาบันการเงินไทย 14 แห่ง ยกเว้นธนาคารแหลมทอง และ สถาบันการเงินต่างประเทศ 3 แห่ง คือ ซิตี้แบงก์ ฮองกงและเซี่ยงไฮ้แบงก์ และ สแตนดาร์ดชาร์เตอร์แบงก์) และ 2 สถาบันอื่น ได้แก่ ไคเนอส์คลับ และ อเมริกันเอ็กซ์เพรส ทำให้ธนาคารผู้ออกบัตรจะต้องพยายามดิ้นรนหากกลยุทธ์เพื่อรักษฐานลูกค้าเดิมที่มีศักยภาพในการชำระหนี้ไว้ และต้องส่งเสริมให้ลูกค้ากลุ่มที่ถือบัตรเครดิตหลายใบ เลือกที่จะใช้บัตรของธนาคารตนเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการแข่งขันในธุรกิจนี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยเท่านั้น หากยังมีคู่แข่งที่น่ากลัวจากต่างประเทศที่มีฐานทุนอันแข็งแกร่ง และ ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการติดตามผลการออกบัตรเครดิตไปจนกระทั่งการนำไปใช้ ที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าธนาคารพาณิชย์ไทยทุกด้าน อีกทั้งยังเดินหน้าหาลูกค้ารายใหม่ต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ของธนาคารพาณิชย์ ก่อนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกกฎเกณฑ์เพื่อกำกับดูแลในเรื่องค่าธรรมเนียม และรายได้ขั้นต่ำ

ตาราง 1 อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

ธนาคาร	อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (เดิม)
กรุงไทย	- อัตราดอกเบี้ย 15 % ต่อปีและค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน 2.75 % ต่อปี - ค่าเบิกเงินสดล่วงหน้า 120 บาทต่อการเบิกถอนทุกๆ 3,000 บาท พร้อมคิดดอกเบี้ย 15 % ต่อปีและค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน 2.75% ต่อปีนับจากวันที่ถอน - ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน 2.75 % ต่อปีนับจากวันที่ถอน - ค่าธรรมเนียมชำระล่าช้า 17.75 % นับแต่ตัดยอด

ตาราง 1 (ต่อ)

กรุงศรีอยุธยา	- อัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายวงเงิน 23.20 % - ค่าเบิกเงินสดล่วงหน้า 250 บาท ทุกๆ 5,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย - ค่าธรรมเนียมชำระล่าช้า 180 บาท ทุกๆ 1,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย 220 บาท ต่องวด
กรุงเทพ	- อัตราดอกเบี้ย 16.75 % - ค่าเบิกเงินสดล่วงหน้า 150 บาท ทุกๆ 3,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย - ค่าธรรมเนียมชำระล่าช้า 100 บาท ทุกๆ 1,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย
กสิกรไทย	- อัตราดอกเบี้ย 17 % ต่อปี - ค่าเบิกเงินสดล่วงหน้า 150 บาท ทุกๆ 3,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย - ค่าธรรมเนียมชำระล่าช้า 200 บาท ต่อครั้ง พร้อมดอกเบี้ย
ซีทีแบงก์	- อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต 26.5 % ต่อปี บัตรทอง 25.5 % - ค่าเบิกเงินสดล่วงหน้า 321 บาท ทุกๆ 5,000 บาท + ดอกเบี้ยตามยอดเรียกเก็บ - ค่าธรรมเนียมชำระล่าช้า 200 บาท ทุกๆ 1,000 บาท พร้อมดอกเบี้ยตามยอดเรียกเก็บนับแต่วันสรุปยอด
สแตนดาร์ดชาร์ด เตอร์ด	- อัตราดอกเบี้ย 24 % ต่อปี - ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสดคิด 4% ของยอดเงินที่เบิกหรือขั้นต่ำ 400 บาท พร้อมดอกเบี้ย - ค่าธรรมเนียมชำระล่าช้า 10 % ขั้นต่ำ 200 บาท
เอเซีย	- อัตราดอกเบี้ย 16 % ต่อปี - ค่าชำระล่าช้า 100 บาท ทุกๆ 1,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย - ค่าเบิกเงินสดล่วงหน้า 200 บาท ทุกๆ 5,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย

ที่มา : กรุงเทพธุรกิจ (2545, 23 ธันวาคม) หน้า 2

ค่าธรรมเนียมของแต่ละธนาคารจะแตกต่างกันมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ถือบัตรต้องพิจารณาด้วยตนเองว่าจะเลือกเป็นลูกค้าของธนาคารใด แต่ภายหลังจากที่ประกาศกระทรวงการคลังให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยในการออกกฎเกณฑ์เพื่อกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิต โดยมีรายละเอียดสำคัญได้แก่ การกำหนดรายได้ขั้นต่ำไว้ที่ 15,000 บาทต่อเดือน การตั้งเพดานดอกเบี้ยที่ค่าธรรมเนียมที่คิดจากยอดคงค้างไม่เกิน

18% การกำหนดค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสดไว้ไม่เกิน 3% ฯลฯ คาดว่าจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่อ แนวโน้มธุรกิจบัตรเครดิตในช่วงปลายปี 2545 ต่อเนื่องไปยังปี 2546 ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่าปริมาณ บัตรของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2545 จะอยู่ที่ประมาณ 3.6 ล้านบัตร โดยมีการเติบโตในอัตราประมาณ 38.1% จากปีก่อนหน้า ที่ขยายตัวถึง 45.4% ในปี 2544 ส่วนปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรนั้น ศูนย์วิจัยกสิกร ไทยคาดว่า ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรในไตรมาสที่ 4 ปี 2545 ยังมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นต่อไป คืออยู่ที่ ประมาณ 54,252 ล้านบาท หรือรวมทั้งปีประมาณ 189,103 ล้านบาท โดยมีการขยายตัวประมาณ 31.2% จากปี 2544 ทั้งนี้ การขยายตัวดังกล่าวเป็นผลจากการใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในช่วงเทศกาลปีใหม่และจากนโยบาย ส่งเสริมการใช้จ่ายของสถาบันการเงิน โดยคาดว่าจะยอดใช้จ่ายต่อบัตรต่อเดือนจะอยู่ที่ประมาณ 5,100 บาทใน ไตรมาสที่ 4 ปี 2545 ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 4,915 บาทในไตรมาสที่ 3 ปี 2545 ในขณะที่ยอดคงค้างบัตรเครดิต มี อัตราการเติบโตที่เด่นชัด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการค้างชำระสินเชื่อบัตรเครดิตที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ คาดว่าปัจจัยหลักส่วนหนึ่งที่ทำให้ยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นคงจะมาจากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ผ่อนปรนยอดขั้นต่ำที่ต้องชำระจากเดิม 10% มาเป็น 5% เมื่อเดือนเมษายนที่ผ่านมา ซึ่งศูนย์วิจัย กสิกรไทยคาดว่า ณ สิ้นปี 2545 ยอดคงค้างของสินเชื่อบัตรเครดิตจะอยู่ที่ประมาณ 58,266 ล้านบาท เพิ่มขึ้น ประมาณ 12.8% จากไตรมาสก่อนหน้า และเพิ่มขึ้นประมาณ 42.1% จากปี 2544 โดยมีสินเชื่อบัตรเครดิตต่อบัตร ที่ประมาณ 16,432 บาทต่อบัตรในไตรมาสที่ 4 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาส 3 ที่ 15,809 บาทต่อบัตรนอกจากนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยยังคาดการณ์แนวโน้มบัตรเครดิตในปี 2546 ว่าปริมาณบัตรและยอดสินเชื่อบัตรคงจะ ขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงจากปี 2545 ในขณะที่การใช้จ่ายผ่านบัตรและยอดสินเชื่อบัตรคงค้างต่อบัตรมีแนวโน้ม ที่จะเพิ่มสูงขึ้น (บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 6 มกราคม 2546)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยยังคาดการณ์แนวโน้มบัตรเครดิตในปี 2546 ว่าปริมาณบัตรและยอดสินเชื่อบัตร คงค้างจะขยายตัวในอัตราที่ชะลอลงจากปี 2545 ในขณะที่การใช้จ่ายผ่านบัตรและยอดสินเชื่อบัตรคงค้างต่อบัตรมี แนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น โดยพิจารณาแยกออกเป็น 3 ด้านคือ

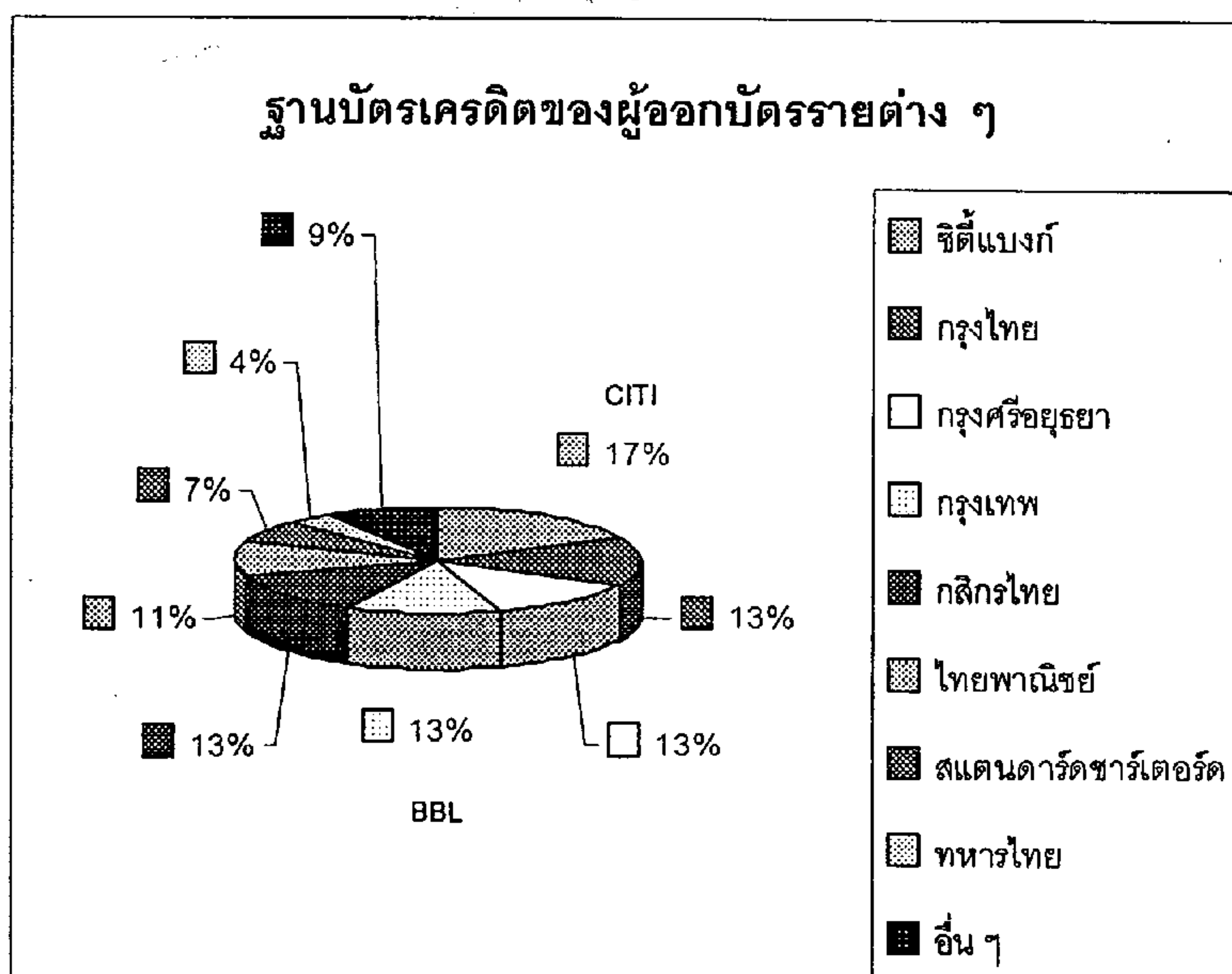
- ด้านปริมาณบัตรเครดิต คาดว่าจะมีปริมาณบัตรเครดิต 4.3 ล้านบัตร คิดเป็นอัตราการเติบโต 25% จากปี 2545 โดยชะลอตัวลงจากการขยายตัว 38.1% ในปี 2545 ปัจจัยหลักเกิดจากการมีฐานลูกค้า ที่แคบลง อันเป็นผลจากเกณฑ์รายได้ขั้นต่ำใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทย, การยกเลิกบัตรเมื่อ ไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมของผู้ถือบัตรบางราย, และแนวโน้มการชะลอตัวของเศรษฐกิจ
 - ด้านปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร คาดว่าจะมีปริมาณถึง 257,365 ล้านบาท คิดเป็นการเติบโต 36.1% เพิ่มขึ้นจากการขยายตัวที่ 31% ในปี 2545 ปัจจัยหลักเกิดจาก รายการส่งเสริมการขายที่รุนแรงขึ้น, การใช้จ่ายผ่านบัตรที่ยังอยู่ในปริมาณที่มากกว่าฐานบัตรที่ยังอยู่ในปริมาณที่สูง, ความคุ้นเคยที่มาก ขึ้นในการใช้บัตรเครดิตใช้จ่ายแทนเงินสด
 - ด้านยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิต แนวโน้มจะมียอดคงค้าง ประมาณ 75,065 ล้านบาท คิดเป็นการ เติบโต 28.8% และคาดว่าจะยอดคงค้างต่อบัตรคงจะอยู่ที่ประมาณ 17,500 บาทต่อบัตร เพิ่มขึ้นจาก 16,432 บาทในปี 2545 โดยมีปัจจัยหลักจาก ยอดคงค้างต่อบัตรที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นนั้น น่าจะเป็น ผลจากอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำลงภายใต้เพดานใหม่ 18% ที่เป็นแรงจูงใจในการค้างชำระมากขึ้น
- ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกหนังสือแจ้งให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตทราบถึง ค่าธรรมเนียมที่จะสามารถเรียกเก็บจากผู้ถือบัตรได้นั้นมีด้วยกันเพียง 7 รายการเท่านั้นได้แก่

(หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, 4 มกราคม 2546)

1 ค่าธรรมเนียมของบัตรแต่ละประเภท

- 2 ค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน
- 3 ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่กรณีบัตรหาย หรือชำรุด
- 4 ค่าธรรมเนียมในการขอใบแจ้งยอดบัญชี
- 5 ค่าธรรมเนียมในการขอสำเนาใบบันทึกการขาย
- 6 ค่าธรรมเนียมในการขอรหัสประจำตัวบัตรเครดิตใหม่ ทดแทนรหัสเดิม
- 7 ค่าธรรมเนียมในการขอตรวจสอบรายการใช้จ่าย

หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ (1 มกราคม 2546) “ ระวังหนี้บัตรเครดิตไทย ก่อฟองสบู่เทียมแก่ไขยาก” รายงานว่าคนไทยกำลังถูกหล่อหลอมนิสัยให้ชอบใช้บัตรเครดิต ซึ่งจะทำให้เกิดดีมานด์เทียมในกลุ่มคนรายได้ไม่เพียงพอ จนในที่สุดจะย้อนกลับเป็นฟองสบู่เหมือนในอดีต โดยในความเป็นจริงแล้ววัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิตคือ ให้ใช้แทนเงินสด แต่จะมีคนบางกลุ่มใช้บัตรเครดิตในด้านการกู้ยืมเงิน ซึ่งธนาคารผู้ออกบัตรจะได้ประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมการค้างชำระมากมาย ทั้งนี้ถ้าผู้ถือบัตรเครดิตไม่มีวินัยในการบริหารเงิน ก็เกิดปัญหาการชำระหนี้ภายหลังได้ ดังนั้น การที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มองเห็นปัญหา และได้มีมาตรการที่จะชะลอจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต และคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้กำหนดรายได้ขั้นต่ำ และควบคุมค่าธรรมเนียมต่างนั้น นับว่าไม่สายเกินไป แต่ในอีกมุมมอง หากดูข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย เฉพาะสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อบัตรเครดิตเทียบกับสินเชื่อทั้งระบบ ขณะนี้ยังมีน้อยมาก และจากข้อมูลบ่งบอกอีกเช่นกันว่าสัดส่วนผู้ถือบัตรเครดิตใช้แทนเงินสด จะมีมากกว่าคนใช้บัตรเครดิตเพื่อกู้ยืมเงิน และหนี้ภาคครัวเรือนในไทยยังต่ำอยู่ หมายความว่า ยังมีช่องว่างให้ผู้บริโภคสามารถใช้จ่ายได้อีก



ภาพประกอบ 1 แสดงฐานบัตรเครดิตจากทุกธนาคาร

สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยในขณะนี้ ธนาคารซีทีแบงก์ได้ถือครองส่วนแบ่งการตลาด (Market share) สูงสุด(หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 16 ตุลาคม 2545) ทั้งยังนับได้ว่าเป็นผู้นำในด้านตัวสินค้า, บริการ และกลยุทธ์ทางการตลาดที่อยู่เหนือคู่แข่งตลอดเวลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าระหว่างธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” เนื่องจาก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในฐานะผู้ตาม จึงควรทำการเปรียบเทียบกับผู้นำในตลาด (benchmarking) เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาตัวสินค้าและบริการด้านต่างๆ อันจะเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งจะทำให้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีศักยภาพที่สูงขึ้นในการแข่งขันในธุรกิจนี้ต่อไป และในสถานการณ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเข้ามากำกับดูแลเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในครั้งนี จะเห็นได้ว่าทำให้ ธนาคารซีทีแบงก์ ต้องสูญเสียรายได้จากอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยเดิม 25.5 – 26.5%, อัตราดอกเบี้ยใหม่ 18%) ซึ่งเป็นรายได้หลักของธุรกิจนี้ แต่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลับได้ประโยชน์ เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยใหม่ (18%) สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเดิม (16.75%) ที่เคยคิดกับลูกค้า ดังนั้นจึงนับเป็นโอกาสที่ดีของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่จะแข่งขันในธุรกิจนี้ได้ง่ายขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต
3. ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลของการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงบริการในด้านต่างๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด
2. เพื่อนำผลของการวิจัยมา เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะรักษาฐานลูกค้าเดิมและสามารถสร้างฐานลูกค้ากลุ่มใหม่เพิ่มมากขึ้น
3. เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการบริการและการตลาด เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นๆ ในตลาดบัตรเครดิตทั้งในประเทศและต่างประเทศได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545 : 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เผื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 10 % ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 424 ตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซีทีแบงก์เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มแบบ Non-probability โดยแบ่งการสุ่ม ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดย

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงสถานที่เก็บแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling)

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งได้ ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านธนาคาร

1.1.1 ธนาคารซีทีแบงก์

1.1.2 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.2 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์

1.2.1 เพศ

1.2.1.1 ชาย

1.2.1.2 หญิง

1.2.2 อายุ

1.2.2.1 22 – 31 ปี

1.2.2.2 32 – 41 ปี

1.2.2.3 42 – 51 ปี

1.2.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.2.3 ระดับการศึกษา

1.2.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.2.3.2 ปริญญาตรี

- 1.2.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.2.4 ระดับรายได้ต่อเดือน
 - 1.2.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.2.4.2 15,001 – 25,000 บาท
 - 1.2.4.3 25,001 – 35,000 บาท
 - 1.2.4.4 35,001 – 45,000 บาท
 - 1.2.4.5 45,001 – 55,000 บาท
 - 1.2.4.6 ตั้งแต่ 55,001 บาทขึ้นไป
- 1.2.5 อาชีพ
 - 1.2.5.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - 1.2.5.2 กิจการส่วนตัว/ค้าขาย
 - 1.2.5.3 พนักงานบริษัทเอกชน/ธนาคาร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต 5 ด้าน

- 2.1.1 การบริการ *ℓ*
- 2.1.2 การจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร *ℓ*
- 2.1.3 ค่าธรรมเนียม *X*
- 2.1.4 ด้านสิทธิประโยชน์ *ℓ*
- 2.1.5 ด้านภาพลักษณ์

2.2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

- 2.2.1 ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต ✓
- 2.2.2 ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน ✓
- 2.2.3 ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต
- 2.2.4 จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

“บัตรเครดิต” หมายถึง บัตรพลาสติกที่ระบุชื่อผู้ออกบัตร เลขที่บัตร ชื่อผู้ถือบัตร วันหมดอายุของบัตร เพื่อเป็นหลักฐานว่าเป็นผู้มีสิทธิในการใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ แทนเงินสด หรือใช้บัตรในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเบิกถอนเงินด่วนของผู้ออกบัตรหรือบริษัทอื่นที่เป็นสมาชิกร่วมกับผู้ออกบัตร

“ผู้ถือบัตรเครดิต” หมายถึง ลูกค้านาคารที่ได้สมัครเป็นผู้ถือบัตรเครดิต และได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้เป็นผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการนั้นแทนเงินสด

“สถานที่ใช้บัตรเครดิต” หมายถึง ร้านค้าหรือสถานบริการที่เป็นสมาชิกรับบัตรเครดิตของผู้ออกบัตรเครดิต โดยผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ แทนเงินสดในร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตรนั้นได้

“โปรแกรมการสะสมคะแนน” หมายถึง รายการส่งเสริมการใช้บัตรเครดิตของธนาคาร โดยจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ถือบัตรที่ชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิตทุก ๆ ครั้ง จะมีการสะสมยอดการใช้จ่ายโดยนับเป็นคะแนนเพื่อแลกสินค้าจากธนาคาร ซึ่งจะยึดตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดว่าคะแนนจะสามารถแลกสินค้าหรือของรางวัลได้

“ส่วนลดจากร้านค้า” หมายถึง การจ่ายค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิตในร้านค้าหรือสถานบริการที่มีสัญญากับธนาคารว่าจะให้ส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือบริการกับสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคาร ซึ่งการกำหนดเงื่อนไขในการให้ส่วนลดจะต้องตกลงกันระหว่างร้านค้ากับธนาคาร

“ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย” หมายถึง การที่ธนาคารจะจ่ายเงินค่าสินค้าหรือบริการให้กับร้านค้าที่มาเรียกเก็บเงินจากธนาคาร โดยธนาคารจะจ่ายเงินแทนผู้ถือบัตรไปก่อนและธนาคารจะเรียกเก็บเงินคืนจากผู้ถือบัตรภายหลัง ซึ่งจะมีระยะเวลาที่จะเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรว่ามีการกำหนดไว้ว่าจะให้ระยะเวลายาวนานกี่วัน

“วงเงินที่ได้รับอนุมัติ” หมายถึง จำนวนเงินที่ทางธนาคารอนุมัติให้กับผู้ถือบัตรเครดิตแต่ละรายว่าสามารถใช้ซื้อสินค้าหรือบริการหรือเบิกเงินสดได้เท่าไร

“การประกันภัยต่าง ๆ” หมายถึง สิทธิพิเศษที่ธนาคารจัดให้กับผู้ถือบัตร เพื่อให้ผู้ถือบัตรมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น แต่ผู้ถือบัตรยังได้รับสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตร เช่น ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อตั๋วเครื่องบินโดยสารจะได้รับประกันอุบัติเหตุ ประกันเที่ยวบินล่าช้า ประกันกระเป๋าเดินทางสูญหาย ประกันภัยจากการถูกขโมยหรือบัตรสูญหาย เป็นต้น

“ค่าธรรมเนียมแรกเข้า” หมายถึง ค่าบริการที่ธนาคารเรียกเก็บในการสมัครเป็นสมาชิกรายใหม่ของธนาคาร ซึ่งจะมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่แน่นอน

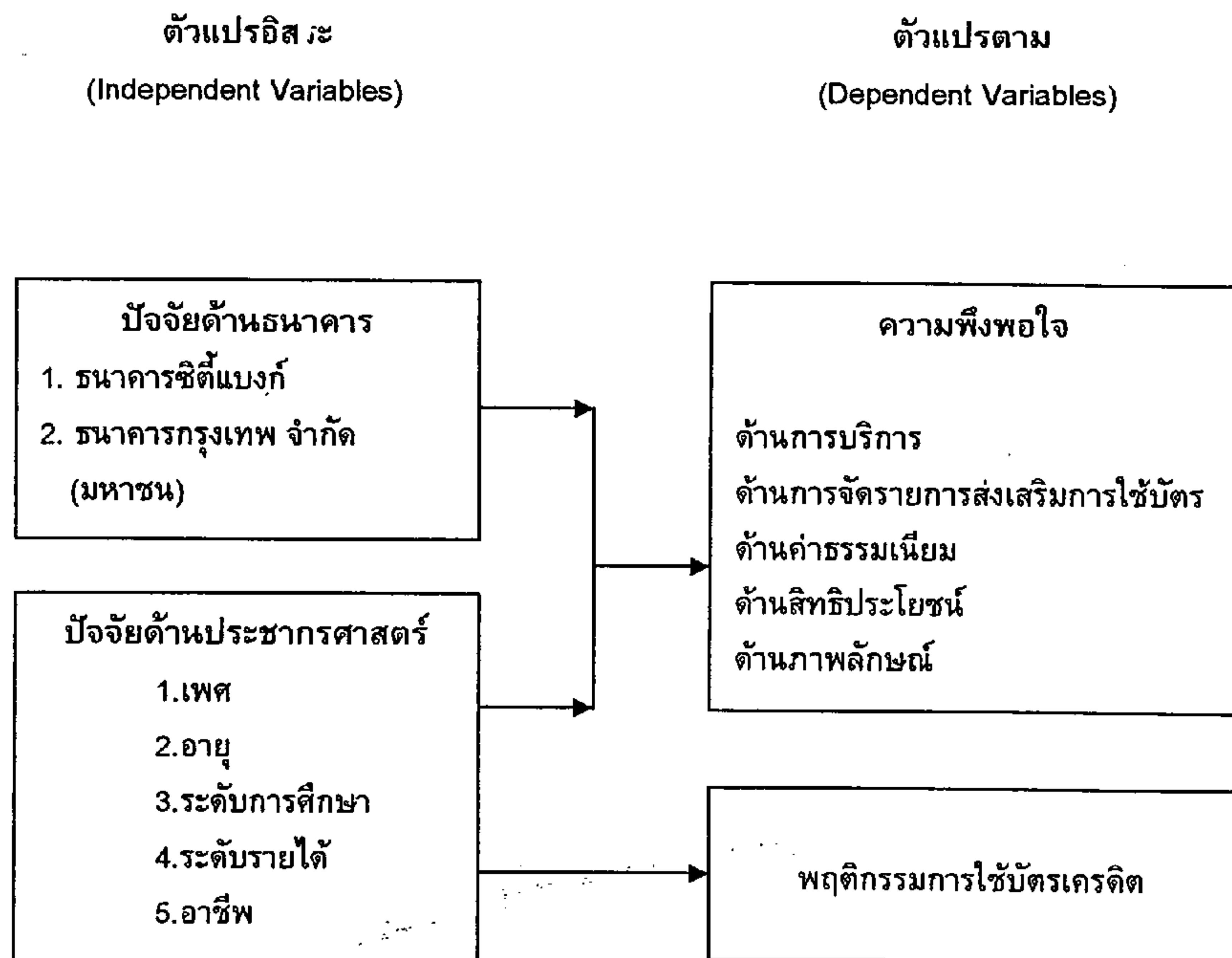
“ค่าธรรมเนียมรายปี” หมายถึง ค่าบริการที่ธนาคารเรียกเก็บในการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคาร ซึ่งผู้ถือบัตรจะต้องชำระเงินให้กับธนาคารทุกปี โดยจะเริ่มเก็บตั้งแต่วันที่ได้รับการอนุมัติเป็นสมาชิกบัตรเครดิต และจะเก็บค่าธรรมเนียมปีละ 1 ครั้ง

“อัตราดอกเบี้ย” หมายถึง จำนวนเงินที่ทางธนาคารจะเรียกเก็บเพิ่มจากผู้ถือบัตรเป็นร้อยละเท่าไร ซึ่งมีการกำหนดไว้เป็นที่แน่นอนขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละธนาคาร ในกรณีที่ผู้ถือบัตรไม่ชำระเงินคืนธนาคารครบตามจำนวนที่ธนาคารกำหนดไว้ ตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันกับผู้ถือบัตรเครดิต

“บัตรเครดิตร่วม” (Co-branded & Affinity Card) หมายถึง บัตรที่ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารต่างประเทศ หรือ บริษัทบัตรเครดิต ออกบัตรร่วมกับองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ภัตตาคาร เป็นต้น เพื่อเพิ่มคุณค่าของการใช้บัตรให้มากขึ้น โดยผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรนี้ในฐานะเป็นบัตรเครดิตของสถาบันผู้ออกบัตร และเป็นบัตรลดเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ จากองค์กรธุรกิจนั้น ๆ

“ค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้” หมายถึง ค่าบริการที่ธนาคาร / ร้านค้า ที่ให้บริการรับชำระหนี้บัตรเครดิต คิดจากผู้ถือบัตรเครดิต เมื่อไปชำระหนี้บัตรเครดิต ที่ธนาคาร / ร้านค้า นั้น ๆ

กรอบแนวความคิด



สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์
2. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
3. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
5. ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
6. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
7. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะเป็นการประมวลเอกสารโดยรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้อธิบายตัวแปร นิยามปฏิบัติการ และการกำหนดสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. สภาพการณ์และปัญหาในธุรกิจบัตรเครดิต
5. แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต
6. ประวัติบัตรเครดิต
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

มอร์ส (ณรงค์ อุดมศรีผล. 2542; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ”

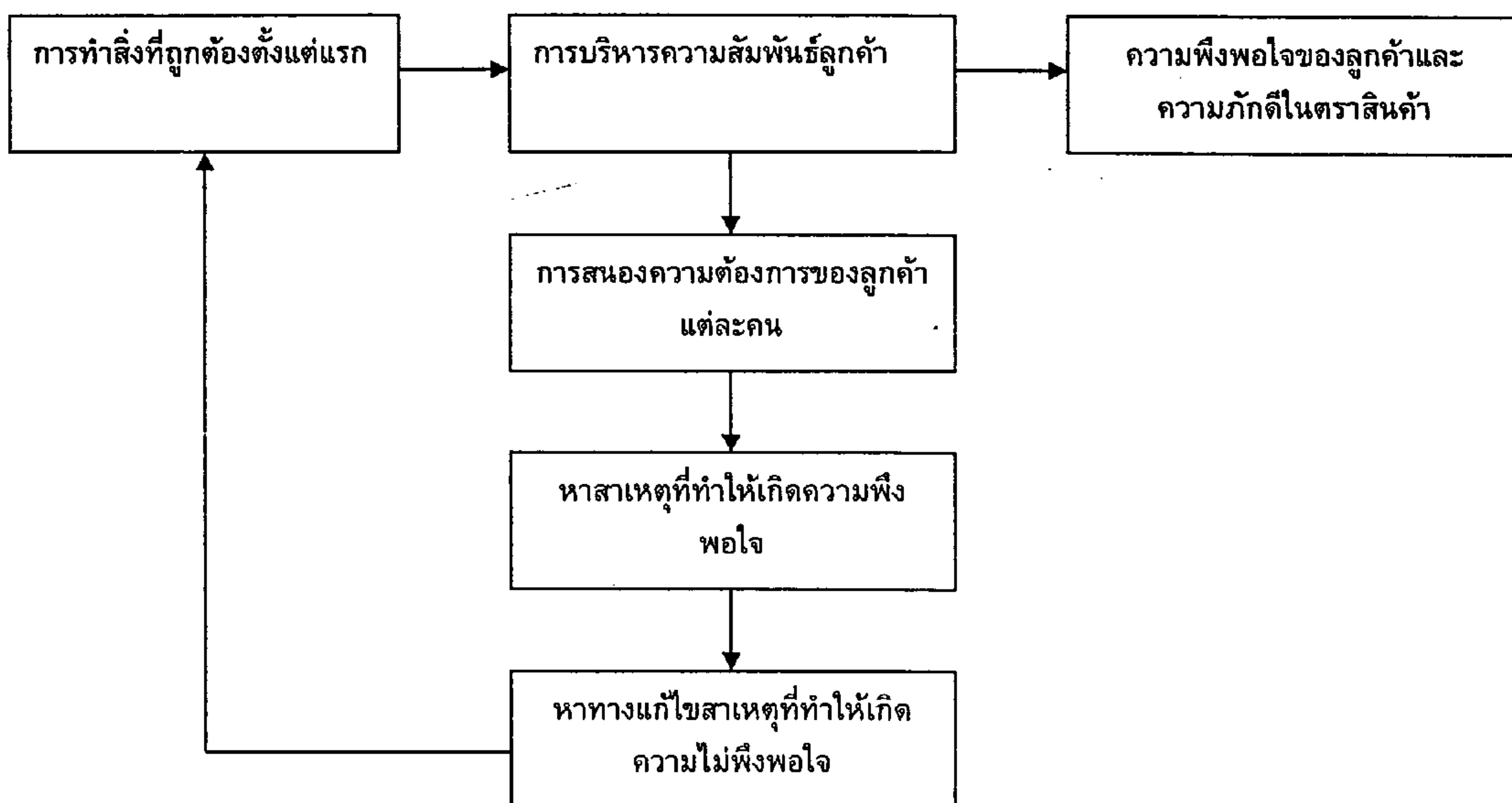
หลุยส์ จาปาเทศ (นิภาพรรณ แก้วปัญญา. 2542; อ้างอิงจาก หลุยส์ จาปาเทศ. 2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542; อ้างอิงจาก Aday & Anderson. 1975 : 4) ให้ ความหมายถึง ความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของ คน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

แอนตัน จอน ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็น ตัวเชื่อม ระหว่างความสำเร็จระยะสั้นและการเจริญเติบโตของธุรกิจระยะยาว ความสำคัญของความพึงพอใจ ของลูกค้าสามารถสรุปได้ ดังนี้ (นพพร พลายวงษ์. 2544 : 15-17; อ้างอิงจาก Anton Jon. 1986 : 23-28)

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สำคัญในการเพิ่มส่วนครองตลาดและผลกำไร
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นนโยบายสำคัญของผู้บริหาร
3. ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวพันกับทุกส่วนในองค์กร
4. ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถวัดได้และรับรู้ได้
5. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแนวทางในการจัดโครงสร้างองค์กรพื้นฐาน

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสภาวะทางจิตใจของลูกค้าที่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอหรือมากกว่าในด้านความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการซึ่งส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ และความภักดีในตราสินค้า สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามระดับความพึงพอใจ คือกลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กลุ่มลูกค้าที่พึงพอใจ และกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จากการวิจัยของแอนตันและเดอรอยเตอร์ ในปี 1992 พบว่าพฤติกรรมในการตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสามกลุ่มจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยกลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจจะมีการต่อว่าและพุดถึงบริษัทในทางไม่ดี กลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจจะมีพฤติกรรมในการซื้อซ้ำ และกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จะมีการบอกต่อถึงความดีเด่นของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ



ภาพประกอบ 2 การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ที่มา : นพพร พลายวงษ์. 2524 : 17; อ้างอิงจาก Anton Jon. 1996: 23

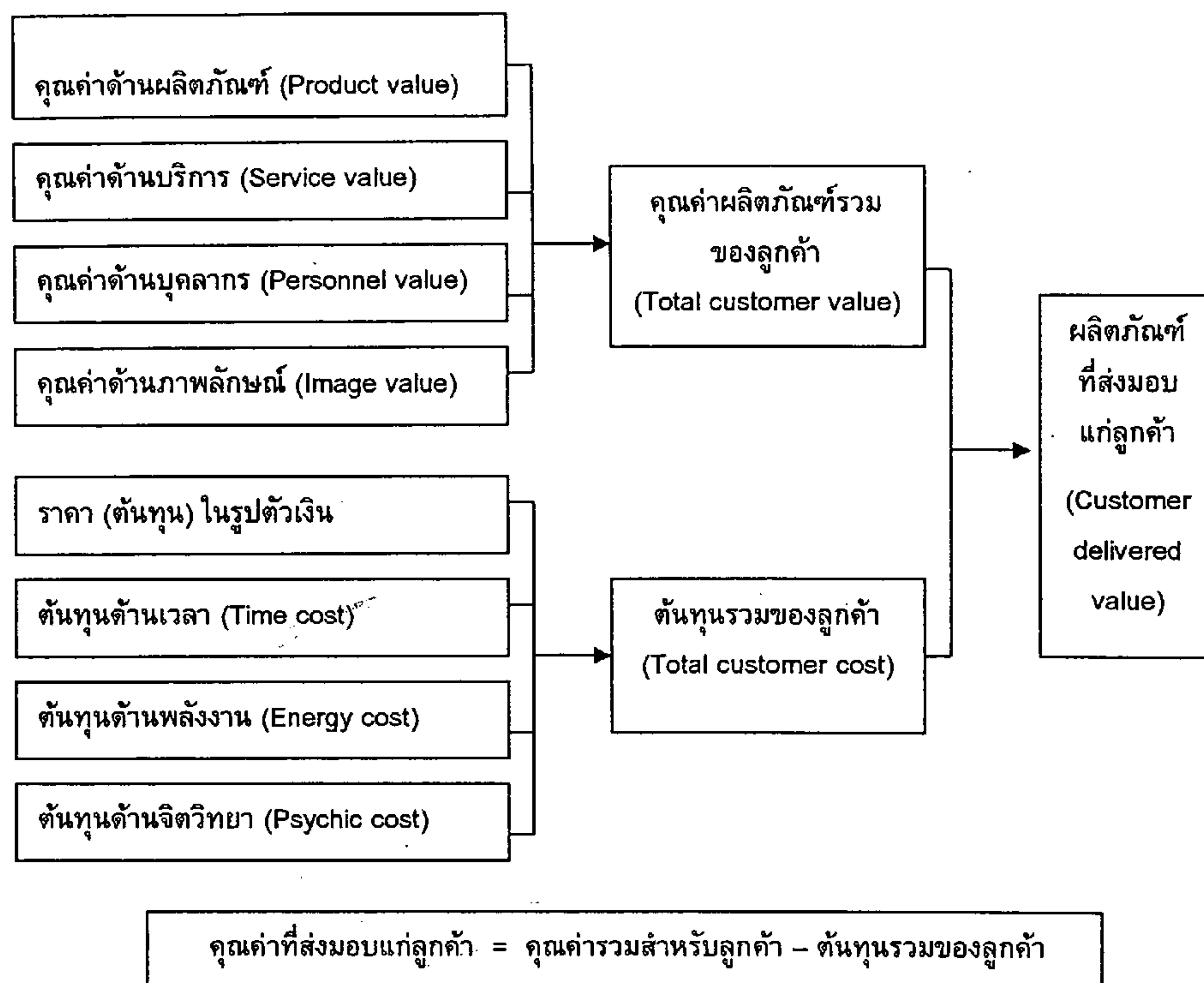
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541 : 44 - 48) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ นักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกัน

กับฝ่ายต่าง ๆ โดยจัดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation)
คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้า

ความแตกต่างด้านการแข่งขันของผลิตภัณฑ์	คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า
ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านการบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์	คุณค่าผลิตภัณฑ์ คุณค่าด้านการบริการ คุณค่าด้านบุคลากร คุณค่าด้านภาพลักษณ์

ภาพประกอบ 3 แสดงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า (Customer value added)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่ : 44 - 48



ภาพประกอบ 4 แสดงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (Customer delivered value)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่ : 44 - 48

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ

จอห์น ดี มิลเล็ท (นิภาพรรณ แก้วปัญญา. 2542; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 337-400) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันตามแนวการบริหารงานของรัฐ ไม่มีการแบ่งชั้นกีดกันในการบริการ
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Time Service) ถ้าไม่ทันต่อเวลาแล้วจะไม่เกิดประสิทธิภาพ ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีจำนวนและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถให้มากขึ้นในขณะที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

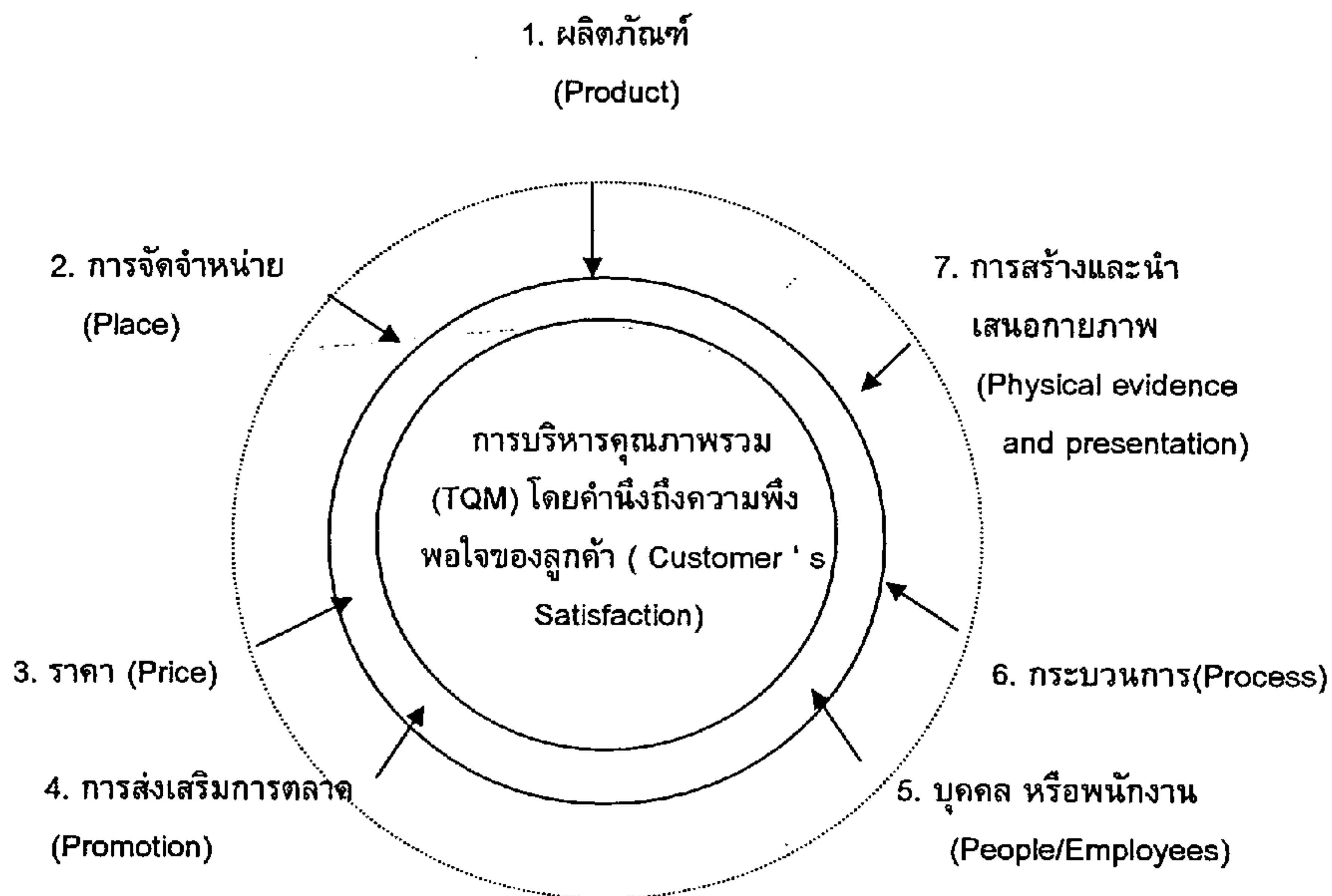
กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (การบริหารการตลาดยุคใหม่. 2541 : 337) กล่าวถึงธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4Ps เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ผลิตภัณฑ์ (Product)
- 2) ราคา (Price)
- 3) การจัดจำหน่าย (Place)
- 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

และนอกจากนั้นแล้วยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆเพิ่มเติมซึ่งประกอบด้วย

- 5) บุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees)
- 6) มีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM)
- 7) มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ (Customer satisfaction)



ภาพประกอบ 5 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing tools for services)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่ : 337

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการตามความหมายของ Webster's New World Dictionary of American English (1994 : 1226) คือการจัดหาเพื่อตอบสนองในสิ่งซึ่งผู้คนที่ต้องการหรือปรารถนา (to provide people with something they need/want)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้หนึ่งผู้ใดสามารถเสนอสิ่งซึ่ง ไม่เป็นตัวตน มองไม่เห็น และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ (Kotler. 2000 : 428)

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ กระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือ ผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดย บริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

เลิฟล็อก (กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. 2544; อ้างอิงจาก Lovelock. 1996 : 16)ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ 2 แบบ

แบบแรก การบริการ คือ การกระทำหรือ ขบวนการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ถึงแม้ว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจจะผูกติดกับตัวผลิตภัณฑ์ แต่ก็เป็สิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการผลิต

แบบที่ 2 การบริการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ ในช่วงเวลาและสถานที่ที่กำหนด ให้คุณค่าและประโยชน์แก่ลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการของผู้รับบริการ

ดนัย เทียนพุฒ. (2543 : 10) กล่าวไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยบริการหรือชนะใจลูกค้า นั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

สมชาติ กิจยรรยง. (2543 : 11) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น อาจกล่าวสรุปได้ว่า การบริการมีความหมายโดยรวมคือ

1 การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก

2 กิจกรรม ที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

ลักษณะของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541 : 335-336) ได้อธิบายถึงลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ของบริการ คือ การไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ความไม่แน่นอน (Variability) และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

- การไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) : บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ สื่อในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ประกอบด้วย

1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ติดต่อ

2. บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย
3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ
4. สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า
5. สัญลักษณ์ (Symbol) ชื่อ ตราสินค้าหรือเครื่องหมายสินค้าที่ใช้ในการบริการควรมีลักษณะของการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย
6. ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน
 - การไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) : การให้บริการเป็นการผลิต และบริโภค ในเวลาเดียวกัน เนื่องจากในการบริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการทันที ทำให้
 1. ผู้บริโภคต้องบริโภคผลผลิตของบริการทันที
 2. อาจมีผู้บริโภคอื่นร่วมบริโภคผลผลิตของการบริการนั้นในเวลาเดียวกัน เช่น การดู ภาพยนตร์
 3. ไม่สามารถนำการบริการมารวมผลผลิตจากแหล่งเดียวมาก ๆ เหมือนเช่นใน อุตสาหกรรมการผลิต ทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา
 4. ทั้งผู้ให้และผู้รับต่างมีผลต่อการเกิดบริการ ผู้รับบริการต้องปรากฏให้ผู้บริการเห็น จึงจะเกิดบริการ
 - ความไม่แน่นอน (Variability) : ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายเป็นใคร จะ ให้บริการที่ไหน อย่างไร เมื่อไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่น ก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ของผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ การควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ
 1. ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม พนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของ พนักงานที่ให้บริการ เน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี
 2. ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำ และ ข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุง บริการให้ดีขึ้น
 - ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) : บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้า ความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าความต้องการไม่สม่ำเสมอจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ความพิเศษของงานบริการ

กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544 : 10) กล่าวถึงลักษณะพิเศษของงานบริการ ที่ต้องคำนึงถึง ไว้ดังนี้

1. งานบริการแต่ละงานจะมีลักษณะแตกต่างกัน
2. งานบริการมีหลากหลายลักษณะ อาจเป็นเรื่องระหว่างบุคคลกับบุคคล เช่น หนายความ ระหว่างบุคคลกับสินค้า เช่น ภัตตาคาร การบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล หรือไม่มีการ เกี่ยวข้องกับบุคคลเลย เช่น ตู้หยอดเหรียญต่าง ๆ

3. คุณภาพในการบริการค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยง่าย เหมือนงานการผลิต ทำให้การวัดคุณภาพในการบริการทำได้ยาก และผู้รับบริการมักจะเป็นผู้ประเมิน

4. หัวใจของงานบริการอยู่ที่การควบคุมกระบวนการในงานผลิต ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพสามารถนำมาใช้ได้อย่างง่ายและตรง แต่ธรรมชาติของงานบริการนั้น ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพประยุกต์ใช้ได้ไม่หมด ดังนั้นกว่าจะรู้ว่างานบริการนั้นผิดพลาด เวลา ก็ผ่านไป แล้ว ไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขได้ หรือแก้ไขได้ยาก

5. งานด้านบริการต้องเน้นการทำงานเป็นทีม งานบริการจะต้องมีลักษณะของการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงาน (Cross function)

นวัตกรรมบริการ Services Innovation

ฉันทน์ เทียนพุด. (2543 : 63-64) ให้ความหมายของ นวัตกรรมและ นวัตกรรมบริการ ไว้ดังนี้ นวัตกรรม(Innovation) หมายถึง เป็นการกระทำหรือคิดค้นเกี่ยวกับความคิดใหม่ๆ หรือเป็นการกระทำที่ใหม่ๆเกี่ยวกับความคิดที่เก่าๆ

นวัตกรรมบริการ หมายถึง การหาสิ่งใหม่ด้านการบริการให้ลูกค้า หรือการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า (Customer Value) ในด้านคุณภาพ (Quality) ค่าใช้จ่าย (Cost) บริการ (Service) และเวลาที่สั้น (Cycle Time)

กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534: 145) กล่าวถึง กลยุทธ์สำคัญ ที่ทำให้ธุรกิจการให้บริการประสบผลสำเร็จ มี 3 ประการ คือ

1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่คุณค่าคาดหวัง ได้แก่ ความรวดเร็วและสะดวกในการชำระเงินที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร การให้บริการสอบถามยอดคงค้างหรือรายละเอียดอื่นๆผ่านบริการทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นบริการอัตโนมัติ

2 ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivities) คือการที่ผู้ให้บริการต้องพยายามและรักษาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ โดยจะต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ความรวดเร็วและถูกต้องในการแจ้งยอดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้า

3 ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) เสนอบริการและคุณภาพที่แตกต่างจากคู่แข่ง หรือการให้บริการที่พิเศษเพิ่มเติมจากบริการพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ การให้ส่วนลดหรือบริการพิเศษแก่ผู้ถือบัตรเครดิต

ข้อเท็จจริงบางประการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า

สมชาติ กิจยรรยง. (2543 : 17) ได้ให้ข้อเท็จจริงบางประการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจในการเสริมสร้างคุณค่าและคุณภาพในการสร้างงานบริการ ไว้ดังนี้

1 ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้า ถ้าเขาไม่พอใจในการบริการ อันเกิดจากการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของเขา เขาจะเป็นกระบอกเสียงคอยป่าวประกาศให้คนใกล้ชิดทราบ โดยเฉลี่ย 1:8

2 แต่ถ้าเขาเกิดความพอใจในคุณค่า หรือคุณภาพในการบริการ ก็จะบอกต่อกันไป โดยเฉลี่ย 1:4

3 ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจในการบริการจะมีสูงถึง 80% ที่จะไม่ซื้ออีก และไม่ยอมพึงเหตุผลด้วย

4 ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ 90% จะกลับมาเป็นลูกค้าที่ดีได้อีก ถ้าหากได้รับการแก้ไขได้รวดเร็ว และมีวิธีแก้ไขที่ดี

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ และคณะ. (2541 : 124) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและ วิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยเหตุผลหลายประการกล่าวคือ

1. พฤติกรรมผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ และมีผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ถ้ากลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้
2. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดทางการตลาด (Marketing concept) ที่ว่าการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้จึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อจัดสิ่งกระตุ้นหรือกลยุทธ์การตลาด เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539 : 5) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกริยาของ บุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าและบริการเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ของการ ตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกริยาต่างๆ เหล่านั้น

องอาจ ปะทะวานิช. (2525 : 9) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของ บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ซึ่งหมายถึงการ ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่สามารถสร้างความพอใจในการซื้อให้แก่ผู้ซื้อมากที่สุด ซึ่งสาเหตุที่ผู้บริโภคเลือก ซื้อสินค้าและบริการอาจเป็นเพราะสินค้าและบริการนั้นๆ มีสิ่งจูงใจบางประการที่สอดคล้องกับทัศนคติของ ผู้บริโภค

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis consumer behavior)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541:125) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis consumer behavior) ไว้ว่า เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการ ตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing strategies) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของ ผู้บริโภค ได้อย่างเหมาะสม

คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะและพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย WHO?, WHAT?, WHY?, WHEN?, WHERE?, และ HOW? เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os ซึ่งประกอบด้วย OCCUPANTS, OBJECTS, OBJECTIVE, ORGANIZATIONS, OCCASIONS, OUTLETS and OPERATIONS ตารางที่ 2 แสดงการใช้คำถาม 7 คำถาม เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรม ผู้บริโภค รวมทั้งการใช้กลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ตาราง 2 คำถาม 7 คำถาม (6 Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market ?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน (1) ประชากรศาสตร์ (2) ภูมิศาสตร์ (3) จิตวิทยา หรือจิตวิเคราะห์ (4) พฤติกรรมศาสตร์	กลยุทธ์การตลาด (4Ps) ประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy ?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects)สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ ก็คือ องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product Component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive Differentiation)	กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์(Product Strategies) ประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์หลัก (2) รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า รูปแบบบริการ คุณภาพ ลักษณะนวัตกรรม (3) ผลิตภัณฑ์ควบ (4) ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง (5) ศักยภาพผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) ประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ บริการ พนักงาน และภาพลักษณ์
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy ?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของเขาด้านร่างกายและด้านจิตวิทยาซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ คือ (1) ปัจจัยภายในหรือปัจจัยทางจิตวิทยา (2) ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (3) ปัจจัยเฉพาะบุคคล	กลยุทธ์ที่ใช้มาก คือ (1)กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์(Product Strategies) (2)กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) ประกอบด้วยกลยุทธ์การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขายการส่งเสริมการขาย การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ (3) กลยุทธ์ด้านราคา (Price Strategies) (4)กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution channel strategies)

ตาราง 2 (ต่อ)

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in The buying?)	บทบาทของกลุ่มต่าง ๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย (1) ผู้ริเริ่ม (2) ผู้มีอิทธิพล (3) ผู้ตัดสินใจซื้อ (4) ผู้ซื้อ (5) ผู้ใช้	กลยุทธ์ที่ใช้มาก คือ กลยุทธ์การโฆษณา และ(หรือ)กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Advertising and promotion strategies) โดยใช้กลุ่มอิทธิพล
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy ?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี หรือ ช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ	กลยุทธ์ที่ใช้มาก คือ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) เช่น ทำการส่งเสริมการตลาด เมื่อใดจะสอดคล้องกับโอกาสในการซื้อ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy ?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อเช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ บางลำพู พาหุรัด สยามสแควร์ ฯลฯ	กลยุทธ์ช่องทางจัดจำหน่าย (Distribution channel strategies) บริษัทนำผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาดเป้าหมาย โดยพิจารณาว่าจะผ่านคนกลางอย่างไร

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541) การวิจัยธุรกิจ : 125

4. สภาพการณ์และปัญหาในธุรกิจบัตรเครดิต

ในปัจจุบันมีการใช้บัตรเครดิตเป็นสื่อกลางในการเปลี่ยนสินค้าและบริการแทนเงินสดมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความมีหน้ามีตา ทำให้บัตรเครดิตเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น โดยมีธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตทั้งในประเทศ และต่างประเทศต่างแข่งขันกันให้บริการบัตรเครดิต สร้างจุดขาย (Selling Point) หากคุณสมบัติเด่น ที่ลูกค้าต้องการเพื่อจะได้มีลูกค้ามาใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคาร ทำให้ธนาคารมีรายได้เพิ่มขึ้นจากอัตราค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย การเป็นที่ยอมรับของลูกค้า เป็นต้น ดังนั้น ธนาคารที่เป็นผู้ออกบัตรเครดิต ซึ่งมีทั้งธนาคารภายในประเทศ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น และ ธนาคารต่างประเทศ เช่น ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิงคอร์ปอเรชั่น (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น HSBC) ธนาคารซิตีแบงก์ เป็นต้น มีการแข่งขันในการให้บริการด้านบัตรเครดิตแก่ลูกค้าเป็นอย่างมากเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งตลาดมากที่สุด

โดยทั่วไปแล้วพบว่า ประเภทของบัตรเครดิต แบ่งได้ตามคุณสมบัติของบัตรเครดิต ได้ดังนี้

1. บัตรเดบิต (Debit Card) บัตรเดบิตเป็นประเภทหนึ่งของบัตรเครดิต มีลักษณะคล้ายบัตรเอทีเอ็ม สามารถใช้ซื้อสินค้าและบริการ โดยจะหักเงินจากบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ หรือกระแสรายวันของลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิต โดยธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น วิธีการเป็นสมาชิกบัตรเดบิต ลูกค้าของธนาคารสามารถขอมีบัตรเดบิตนี้ได้ตามธนาคารฯ ดังกล่าว ที่ตนเองเป็นลูกค้าหรือมีบัญชีเงินฝาก โดยจะเสียค่าธรรมเนียมเหมือนบัตรเอทีเอ็ม และสามารถใช้งานบัตรเดบิตได้ตามห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งสามารถชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการได้ที่จุดรับชำระเงิน โดยลูกค้านำบัตรเดบิตให้พนักงานขาย และพนักงานขายจะรูดบัตรเดบิตกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากนั้นผู้ถือบัตรจะต้องกดรหัสประจำตัว (Pin Code) ของผู้ถือบัตร ซึ่งรหัสดังกล่าวจะต้องเก็บเป็นความลับ และตรวจสอบจำนวนให้ถูกต้องตามรายการที่ใช้จ่าย รายการที่ผู้ถือบัตรใช้จ่ายในขณะนั้นจะถูกหักจากบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตรทันที ความสะดวกสบายในการใช้บัตรเดบิต คือ ไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก และ ไม่ต้องเสียเวลาในการกดเงินจากตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น

2. บัตรเครดิต (Credit Card) แบ่งเป็น

2.1 บัตรเครดิตภายในประเทศ หมายถึง บัตรเครดิตที่สามารถใช้ได้ภายในประเทศ และเป็นบัตรที่ออกโดยธนาคารภายในประเทศเท่านั้น ได้แก่ บัตรโพธิ์เงินโพธิ์ทอง ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) บัตรกสิกรไทยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บัตรกรุงไทยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบัตรบัวหลวงของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

2.2 บัตรเครดิตระหว่างประเทศ เช่น บัตรวีซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรเจซีบี เป็นบัตรที่สามารถใช้ได้ทั่วโลก โดยธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตอาจเป็นธนาคารภายในประเทศหรือธนาคารต่างประเทศก็ได้ เช่น บัตรวีซ่าซิตีแบงก์ บัตรมาสเตอร์การ์ดของธนาคารกรุงเทพ บัตรเจซีบีของธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น ธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตระหว่างประเทศนี้จะต้องเป็นสมาชิกของวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และ เจซีบี จึงจะสามารถดำเนินการออกบัตรเครดิตได้

3. บัตรร่วม (Affinity Card) เป็นบัตรเครดิตร่วมระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับองค์กรธุรกิจ โดยจะมีสิทธิประโยชน์ต่างๆ มากกว่าบัตรเครดิตทั่วไป แต่จะมีค่าธรรมเนียมแพงกว่าบัตรเครดิตธรรมดา เช่น บัตรเครดิตวีซ่าไทยพาณิชย์-โรบินสัน บัตรเครดิตวีซ่าสแตนดาร์ดชาร์เตอร์-เดอะมอลล์ บัตรเครดิตวีซ่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา-เอสไอ เป็นต้น ซึ่งสิทธิประโยชน์ในที่นี้ หมายถึง การได้รับส่วนลดจากการซื้อสินค้าและบริการจากองค์กรนั้นๆ ที่ออกบัตรเครดิตร่วมกัน เช่น บัตรเครดิตวีซ่าไทยพาณิชย์-โรบินสัน ผู้ถือบัตรจะได้รับส่วนลดจากการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าโรบินสันทุกสาขา 5% หรือ ถ้าหากมีการส่งเสริมการขายต่างๆ ผู้ถือบัตรจะได้รับสิทธิพิเศษก่อนลูกค้าทั่วๆ ไป

4. บัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) มีลักษณะเหมือนบัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็มทั่วๆ ไป แต่จะมีหน่วยความจำพิเศษหรือไม่โครชิพติดอยู่บนหน้าบัตร ซึ่งภายในไมโครชิพจะบรรจุข้อมูลต่างๆ ของผู้ถือบัตร เช่น ข้อมูลด้านสุขภาพ กรู๊ปเลือด เพื่อสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ บัตรสมาร์ทการ์ดของ

ธนาคารกสิกรไทย และ ธนาคารไทยพาณิชย์ แต่ไม่ได้รับความนิยมจากผู้ถือบัตร เนื่องจากมีราคาแพง และ มีร้านค้ารับสมารถการจํานวนไม่มาก

5. บัตรบริษัท (Corporate Card) หมายถึง บัตรเครดิตที่บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการใช้บัตรนี้ ซึ่งจะมีประโยชน์ในการควบคุมบัญชีค่าใช้จ่ายของพนักงาน

6. Charge Card ได้แก่ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรไดเนอร์สคลับ เป็นบัตรเครดิตที่จะต้องชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ คืนให้แก่ผู้ออกบัตรเต็มตามจำนวนที่เรียกเก็บภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปัจจุบันการแข่งขันในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ถือบัตรเครดิตมีมากขึ้น จะเห็นได้ว่ากลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ถือบัตรเครดิต เป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญมากที่สุดของธนาคารผู้ออกบัตรทั้งภายในประเทศและธนาคารต่างประเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเก่า และเพื่อดึงดูดใจลูกค้าใหม่ให้เลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคาร

5. แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต (Credit Card)

บัตรเครดิต (Credit Card) สามารถแยกพิจารณาได้เป็น 2 คำ คือ Credit และ Card ซึ่งคำว่า Credit เป็นภาษาอังกฤษ ที่มีรากศัพท์มาจากคำภาษาละตินว่า Credo (เครโด) หมายความว่า “ข้าพเจ้าไว้วางใจ” ซึ่งก็คือความน่าเชื่อถือในการชำระหนี้ Card แปลเป็นภาษาไทยว่า “บัตร” หมายถึง แผ่นเอกสาร ปึก หรือสิ่งที่ใช้สำหรับการเขียนหรือการพิมพ์ข้อความลงไป เพื่อสื่อความหมายหรือบันทึกข้อมูล หรือข้อความ

ดังนั้น บัตรเครดิต หรือ Credit Card ก็คือ เครื่องมือในการชำระค่าสินค้าที่ทำให้ผู้ถือบัตรสามารถได้สินค้าหรือบริการจากร้านค้า อันเนื่องมาจากการเตรียมการของผู้ออกบัตร ซึ่งตกลงรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการจากร้านค้า อันเนื่องมาจากการเตรียมการของผู้ออกบัตร ซึ่งตกลงรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า โดยผู้ถือบัตรมีหน้าที่ในการชำระเงินแก่ผู้ออกบัตรตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ และ บางกรณีบัตรเครดิตสามารถนำไปใช้เบิกเงินสดได้ด้วย

ลักษณะบัตรเครดิต เป็นแผ่นพลาสติก รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีสีสันตลอดจนรูปลักษณะต่างๆ ปรากฏอยู่บนบัตร ซึ่งรูปลักษณะต่างๆ จะแตกต่างกันไปตามแต่ละสถาบันที่เป็นเจ้าของบัตร หรือผู้ออกบัตร จะออกแบบหรือประดิษฐ์ ให้มีความสวยงามดงามอย่างไร แต่ที่มีความหมายเหมือนกัน คือ บัตรเครดิตจะต้องเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขอบทั้งสี่โค้งมนเล็กน้อย มีขนาดเท่ากัน คือ 5.5 เซนติเมตร ยาว 8.5 เซนติเมตร และหนาประมาณ 1 มิลลิเมตร ด้านหน้าของบัตรจะมีชื่อ สัญลักษณ์ ของธนาคาร หรือ สถาบันผู้ออกบัตร พิมพ์อยู่ในเนื้อเดียวกับบัตรขูดลบออกไม่ได้ และตัวบัตรจะมีการเคลือบด้วยกรรมวิธีพิเศษทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ด้านหน้าบัตรจะมีตัวเลขและอักขรรวม 3 บรรทัด บรรทัดแรกจะมีตัวเลข 4 กลุ่ม กลุ่มละ 4 ตัว รวมเป็น 16 ตัว ซึ่งก็คือ หมายเลขบัตรเครดิต ถัดลงมาเป็นช่วงเวลาที่สามารถใช้บัตรได้ โดยจะมีตัวเลขบอกเฉพาะเดือนปีที่สามารถใช้บัตรได้ เช่น ตัวเลข 10/97 หมายถึง บัตรใช้ได้ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 1997 เป็นต้นไป และเดือนปีที่บัตรหมดอายุ เช่น 10/98 ก็หมายถึง บัตรใช้ได้ถึง เดือนตุลาคม 1998 จากนั้นถัดลงมาเป็นบรรทัดสุดท้าย เป็นชื่อผู้ถือบัตร ตัวอักษรทั้ง 3 บรรทัดเป็นการพิมพ์นูน (Embossing) นอกจากนี้บางบัตรยังปรากฏแถบเรืองแสง (Hologram) หรือ บางบัตรจะมีรูปถ่ายผู้ถือบัตรเครดิตพิมพ์ลงไปด้วย เพื่อป้องกันการปลอมแปลงบัตรเครดิต ด้านหลังบัตรจะมีแถบแม่เหล็ก (Magnetic Stripe) ซึ่งเป็นแถบสีดำคาดอยู่ส่วนบนของด้านหลังบัตร แถบแม่เหล็กมีความกว้างประมาณ 1 เซนติเมตร และ จะมีการบรรจุข้อมูล (Encoding) ประเภทเดียวกับที่พิมพ์นูน

ด้านหน้าบัตรไว้ ถัดลงมาเป็นแถบลายมือชื่อผู้ถือบัตร (Signature Panel) ซึ่งเมื่อผู้เป็นเจ้าของบัตรได้รับบัตรเครดิตแล้ว จะต้องเซ็นชื่อของตนเองลงในบัตรดังกล่าวนี้ทันที ก่อนที่จะนำบัตรไปใช้

6. ประวัติบัตรเครดิต

ประเทศที่คิดค้น และนำบัตรเครดิตมาใช้เป็นประเทศแรกคือ สหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1914 (พ.ศ.2457) โดยบริษัทเยนเนอรัลปิโตรเลียม คอร์ปอเรชั่น ออฟแคลิฟอร์เนีย (ปัจจุบัน คือ บริษัท โมบิล ออยล์) ได้ออกบัตรเครดิตชนิดหนึ่งให้กับพนักงานของบริษัท และลูกค้าของตนบางรายที่ได้เลือกสรรแล้ว ให้ใช้บัตรดังกล่าวแทนเงินสดได้ โดยสามารถนำไปใช้ชำระค่าน้ำมันเชื้อเพลิง แต่ใช้ได้เฉพาะกลุ่มตนเองเท่านั้น นำไปใช้กับบุคคลอื่นไม่ได้ และบัตรเครดิตใบแรกนี้ มีลักษณะเป็นเหรียญโลหะ

ต่อมาปี ค.ศ.1920 (พ.ศ.2463) บริษัทจำหน่ายน้ำมัน ก็ได้ออกบัตรในลักษณะเช่นเดียวกันให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก (Courtesy Card) แต่ก็ปรากฏว่าเป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือในวงจำกัดแค่บริษัทที่จำหน่ายน้ำมันเท่านั้น และยังคงจำกัดอยู่ในท้องถิ่นด้วย หลังจากนั้นก็ได้มีการตกลงระหว่างบริษัทว่าจะมีการยอมรับ และให้ความเชื่อถือบัตรที่ออกโดยบริษัทที่เป็นคู่สัญญากัน จากข้อตกลงนี้ทำให้ลูกค้าสามารถใช้ซื้อสินค้า และบริการตามหน่วยบริการน้ำมันได้อย่างกว้างขวางขึ้น แต่ก็ยังคงจำหน่ายเฉพาะตามหน่วยบริการน้ำมันของบริษัทคู่สัญญาเท่านั้น หลังจากนั้นก็เกิดปัญหา เนื่องจากบริษัทจำหน่ายน้ำมันมีเป็นจำนวนมาก ลูกค้าก็ต้องพกบัตรติดตัวเป็นจำนวนมากขึ้น ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ จึงทำให้เกิดความคิดในเรื่องที่จะต้องตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนในการติดตามเก็บเงินจากลูกค้าให้กับบริษัทน้ำมันทุกบริษัท และให้เป็นผู้ออกบัตรที่จะใช้ในธุรกิจการจำหน่ายน้ำมัน

ในปี ค.ศ.1950 (พ.ศ.2493) นายแฟรงค์ แมคนามารา (Frank McNamara) นักธุรกิจชาวนิวยอร์ก ได้รับประทานอาหารเย็นที่ภัตตาคารแห่งหนึ่ง แล้วลืมพกกระเป๋าสตางค์ติดตัวไป จึงไม่มีเงินชำระค่าอาหาร ต้องโทรศัพท์ให้ภรรยานำเงินไปให้ จากเหตุการณ์นี้เองทำให้เขาคิดว่าน่าจะมีบัตรพิเศษที่ใช้แทนเงินสดได้ เขาจึงนำความคิดนี้ไปปรึกษากับ นายราล์ฟ ชไนเดอร์ (Ralph Schneider) ทนายความที่ปรึกษาของเขาว่า วิธีการดังกล่าวจะมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด และในที่สุดทั้งสองจึงได้จัดตั้งบริษัทไดเนอร์ส คลับ (Diners Club) ออกบัตรเครดิต Diners Club เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าและบริการ ฯลฯ แทนการชำระเงินสด ซึ่งคำว่า Diner นั้นมาจากคำว่า Dinner ที่แปลว่าอาหารเย็นนั่นเอง

บัตรเครดิต Diners นี้ได้แพร่หลายทั่วไป ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้กับโรงแรม และภัตตาคารในนิวยอร์กได้ ในระยะแรกนั้นเริ่มมีภัตตาคารเพียง 40 แห่งที่ยอมรับ และให้ความเชื่อถือในบัตร Diners Club แต่ในปัจจุบันการใช้และการยอมรับบัตรนี้แพร่หลายไปทั่วโลก และนับว่าเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่แตกต่างไปจากบัตรเครดิตของบริษัทโมบิลออยล์ เพราะบริษัท Diners Club ไม่ได้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าเอง เพียงแต่มีข้อตกลงกับสมาชิกผู้รับบัตรว่า บริษัท Diners Club จะเป็นผู้ชำระเงินให้ เมื่อสมาชิกบัตรหรือผู้ถือบัตรได้ใช้บัตรนั้นซื้อสินค้าหรือบริการ จากนั้นเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร ทุกวันนี้ปรากฏว่าบัตรดังกล่าวได้รับความนิยมแพร่หลายเป็นที่รู้จักในรูปแบบของ "บัตรเครดิตเอนกประสงค์" (All Purposes Credit Card)

ปี ค.ศ.1951 (พ.ศ.2494) ธนาคารแฟรงคลิน เนชั่นแนล (Franklin National Bank) ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่ได้เข้ามาดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต แต่ต้องประสบกับปัญหาการถูกปลอมบัตร ทำให้ธนาคารได้รับความเสียหาย

ในปี ค.ศ.1958 (พ.ศ.2501) บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส มีการเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ถือบัตรเป็นรายปี และเก็บค่าธรรมเนียมจากร้านค้ารับบัตรเครดิตในอัตราส่วนตามราคาสินค้าและบริการ บัตรนี้ได้มีวิวัฒนาการขึ้นเรื่อยๆ จนปัจจุบันแพร่หลายไปยังทวีปยุโรป เอเชีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

ในปี ค.ศ.1969 (พ.ศ.2512) ธนาคารหลายแห่งได้ร่วมกันทำธุรกิจบัตรโดยใช้ชื่อว่ามาสเตอร์ชาร์จ (Master Charge) ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ.1983 (พ.ศ.2526) เปลี่ยนชื่อเรียกเป็น มาสเตอร์การ์ด (Master Card) และได้ใช้ชื่อนี้มาตลอดถึงปัจจุบัน

ประวัติบัตรเครดิตในประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย เริ่มมีที่ใช้บัตรเครดิตครั้งแรก เมื่อ พ.ศ.2512 (ค.ศ.1969) ผู้ออกบัตรเครดิตต่างๆ คือ บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด แต่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร เพราะผู้ถือบัตรส่วนใหญ่อยู่ในวงจำกัดเฉพาะผู้บริหารระดับสูงไม่กี่คน

ปี พ.ศ. 2513 (ค.ศ.1970) ธนาคารแห่งอเมริกา (Bank of America) ได้นำบัตรเครดิตต่างประเทศ ที่เรียกว่า Bank America Card หรือที่รู้จักกันในขณะนี้ว่า วีซ่า (VISA) เข้ามาใช้ในประเทศไทย

ปี พ.ศ.2521 (ค.ศ.1974) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ร่วมกับธนาคารศรีนคร จำกัด ออกบัตร ชื่อ "บัตรเครดิตเอนกประสงค์" ซึ่งถือว่าเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่เป็นของคนไทย โดยธนาคารของไทยเป็นผู้ดำเนินการ

ปี พ.ศ.2521 (ค.ศ.1974) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้รับสิทธิให้เป็นตัวแทน (Franchisee) ในการออกบัตรมาสเตอร์การ์ด (Master Card) ซึ่งเป็นบัตรเครดิตต่างประเทศให้เผยแพร่ในประเทศไทย

ปี พ.ศ.2521 (ค.ศ.1978) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตของตนเอง เรียกชื่อ "บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย" และในขณะเดียวกัน ธนาคารศรีนคร จำกัด ก็ได้ออกบัตรเครดิตที่มีชื่อเรียกว่า "บัตรเอนกประสงค์ ธนาคารศรีนคร" ซึ่งถือว่าเป็นการเริ่มต้นการแข่งขันการทำธุรกิจบัตรเครดิตขึ้นในประเทศไทย

ปี พ.ศ.2522 (ค.ศ.1979) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้เข้าเป็นสมาชิกของ วีซ่าอินเตอร์เนชั่นแนล (Visa International) และเป็นผู้ได้รับสิทธิในการเป็นตัวแทน (Franchisee) ออกบัตรเครดิต วีซ่า (VISA) ในประเทศไทย

ปี พ.ศ.2524 (ค.ศ.1981) บริษัท ซี ทัวร์ จำกัด (Sea tour Co.,Ltd) ตกลงร่วม กับ บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส จำกัด โดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด ร่วมทุนกันตั้ง บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (American Express (Thailand) Co.,Ltd.) ออกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส

ในปัจจุบัน บัตรเครดิตได้รับความนิยมแพร่หลายเป็นจำนวนมากมีการประมาณการว่า ในปี พ.ศ.2536 มีผู้ถือบัตรทั้งใน และต่างประเทศและบัตรเครดิตระหว่างประเทศมากกว่า 1.7 ล้านใบ

นอกจากบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารหรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแล้วยังมีห้างสรรพสินค้าหลายๆ แห่งทำการออกบัตรเครดิตด้วย เพื่อให้ใช้ซื้อสินค้าและบริการเฉพาะในกิจการของห้างสรรพสินค้า หรือสาขาของตน เรียกว่า บัตรห้างสรรพสินค้า (Department Store Card) โดยเป็นบัตรที่ห้างสรรพสินค้าออกให้กับผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกของห้าง บัตรประเภทนี้ผู้ถือบัตรของห้าง สามารถนำบัตรไปใช้ซื้อสินค้ากับบริการจากห้างได้ เช่น บัตรห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล (Central Card) บัตรห้างสรรพสินค้าโซโก (Sogo Card) แต่บัตรประเภทนี้กำลังลดน้อยลงไป เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับสิทธิเป็นตัวแทนออกบัตร (Franchisee) นั้น ได้เข้าไปดำเนินการออกบัตรให้กับห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ แทน โดยนำเอาชื่อสัญลักษณ์ ของห้างสรรพสินค้านั้นๆ พิมพ์ลงในบัตรเครดิตแทน ธนาคารผู้ทำหน้าที่ออกบัตรจะรับหน้าที่ชำระ

แทนผู้ถือบัตรเครดิตของห้างไปก่อน เมื่อทางห้างฯ ส่ง Sales Slip ไปเรียกเก็บเงินภายหลังจากธนาคาร จากนั้นธนาคารผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บเงินกับผู้ถือบัตรในภายหลัง ทั้งนี้ ธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียม (Discount Fee) จากห้างสรรพสินค้าเล็กน้อยทำให้ห้างสรรพสินค้าสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการออกบัตร และความรับผิดชอบได้

ความสำคัญและประโยชน์ของบัตรเครดิต (Credit card Benefit)

ปัจจุบันบัตรเครดิตมีการเพิ่มปริมาณการใช้มากขึ้นทุกวัน ธุรกิจบัตรเครดิตส่งผลกำไรให้กับธนาคาร และสถาบันที่ออกบัตรเครดิตค่อนข้างสูง ประชาชนผู้ใช้บัตรเครดิตจำนวนไม่น้อยที่ใช้หลายบัตรในเวลาเดียวกัน ย่อมเป็นสิ่งที่มองเห็นได้ชัดว่า บัตรเครดิตมีความสำคัญและมีประโยชน์มากมาย ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. ด้านความสะดวกในการซื้อสินค้า (Convenience)

เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจกว่า ในการซื้อสินค้านั้น ผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องเตรียมเงินมากเท่าราคาสินค้า แม้ในการซื้อสินค้าบางครั้งที่ผู้ซื้อไม่อาจวางแผนไว้ก่อน แต่มีความจำเป็นต้องใช้หรืออยากได้ในขณะนั้นก็สามารถใช้ได้ ซึ่งหากเป็นสมัยก่อนที่จะมีบัตรเครดิตใช้ ผู้ซื้อจำเป็นต้องขนเงินไปจำนวนมากหรือมิฉะนั้นก็ต้องใช้สื้ออย่างอื่นชำระ เช่น เช็ค เป็นต้น แต่บางครั้งผู้ขายอาจไม่ยอมรับเช็คจากผู้ซื้อก็ได้ เพราะไม่แน่ใจว่าเช็คจะมีเงินหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนไม่รู้จักคุ้นเคยกันก็จะไม่รับเช็คง่ายๆ สำหรับบัตรเครดิตทำให้ผู้ขายมั่นใจได้ว่า เมื่อได้ขายสินค้าแล้ว สามารถเรียกเก็บเงินจากธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรได้ทันที ในขณะที่ผู้ซื้อสามารถซื้อสินค้าได้โดยที่ยังไม่ต้องชำระเงินในทันทีนั้น

2. ด้านการเดินทาง (Travelling)

ปัจจุบันต้องยอมรับว่าโลกแคบลง การเดินทางติดต่อธุรกิจสะดวกมากขึ้น การเดินทางต้องเดินทางไปต่างถิ่นเป็นเวลานานๆ ด้วยแล้ว ค่าใช้จ่ายยังจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากขึ้น สิ่งที่เห็นได้ชัดซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ ค่าที่พัก ค่าอาหาร และอื่นๆ เป็นจำนวนเงินที่มาก การพกพาเงินจำนวนมากๆ ทำให้เกิดความไม่สะดวกเสี่ยงต่อการสูญหาย หรือ ถูกโจรกรรม แต่ถ้ามีบัตรพลาสติกแผ่นเล็กๆ ซึ่งสามารถใช้แทนเงินจำนวนทั้งหมดที่ต้องใช้จ่ายในระหว่างเดินทางอยู่ในกระเป๋า ปัญหาการสูญหายที่อาจเกิดขึ้นก็จะไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียเหมือนกับธนบัตรหรือทรัพย์สินสูญหาย เพราะว่าในกรณีที่บัตรเครดิตสูญหาย เจ้าของบัตรสามารถแจ้งบัตรหายและอายัดการใช้บัตรได้ ผู้ที่เก็บบัตรได้ก็ไม่สามารถนำไปใช้ได้ ดังนั้น บัตรเครดิตจึงเหมาะกับการเดินทางเป็นอย่างมาก

3. ด้านความน่าเชื่อถือทางการเงิน (Financial Stability)

ก่อนที่ธนาคารหรือผู้ออกบัตรเครดิตให้ผู้ถือบัตรแต่ละใบ ผู้ออกบัตรจะมีการตรวจสอบฐานะการเงินของผู้ขอบัตรจากคำขอมีบัตรเครดิต และธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรจะกำหนดวงเงินให้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งจะใช้ได้มากน้อยอยู่ที่ฐานะทางการเงินและความน่าเชื่อถือของผู้ขอบัตรเครดิต โดยแบ่งออกเป็น บัตรเงิน หรือ บัตรทอง ซึ่งบัตรทั้งสองประเภทนี้เป็นตัวแทนแสดงให้ร้านค้าหรือผู้รับบัตรทราบถึงฐานะของผู้ถือบัตรว่า มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภาพรรณ แก้วปัญญา (2542) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ พบว่าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารต่างประเทศ มากกว่าธนาคารภายในประเทศ ในเรื่องความสะดวกในการติดต่อสมัคร, ความรวดเร็วในการติดต่อกับพนักงาน, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน, เอกสารที่ใช้ในการประกอบการสมัคร, การผ่อนผันในการส่งเอกสารการสมัคร, ขั้นตอนการอนุมัติ, การบริการลูกค้าและการช่วยเหลือฉุกเฉิน, ความน่าสนใจในรางวัล, เกณฑ์การสะสมคะแนน, จำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมรายการ(สะสมคะแนน), วงเงินที่ได้รับอนุมัติ, การประกันภัยต่างๆ และอัตราค่าธรรมเนียม และในทางตรงกันข้าม พบว่าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารภายในประเทศ มากกว่าธนาคาร ต่างประเทศ ในเรื่องสถานที่ชำระเงิน, จำนวนร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตรเครดิต, ความน่าสนใจของร้านค้าที่เข้าร่วมรายการ, ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย, ค่าธรรมเนียมรายปี, ค่าปรับล่าช้า และอัตราดอกเบี้ย นอกจากนี้ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารต่างประเทศ ไม่แตกต่างจากบริการของธนาคารภายในประเทศ ในเรื่องการใช้บริการบัตรเครดิต และ การจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร

ณรงค์ อุดมศรีผล (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาในด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า มีความพึงพอใจในด้านการบริการผู้ถือบัตรมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสถานที่ใช้บัตรเครดิต และมีความพึงพอใจด้านสินเชื่อ้อยที่สุด สำหรับความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่าระดับการศึกษา รายได้ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง และจำนวนครั้งที่ใช้บัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ จำนวนปีที่ถือครองบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเครดิต

ธนันชัย อุดุลย์กิตติชัย (2542) ได้สำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2540 – 2541 พบว่าการรับรู้ทัศนคติในการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภค ร่วมกับปัจจัยตัวแปรอื่น เช่น ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ และเมื่อได้รับประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิตและเกิดความพึงพอใจ ก็จะใช้บริการบัตรเครดิตนั้นต่อไป สิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต ได้แก่ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย, วงเงินบัตรเครดิต, การบริการรับชำระเงินสดที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร, การให้ส่วนลดหรือบริการพิเศษ

รัชชัย ประจักษ์เศรษฐี (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดและลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ในวันหยุดสุดสัปดาห์ จากดีพาร์ทเมนต์สโตร์ โดยมีความถี่ในการใช้บัตร 1-5 ครั้งต่อเดือน ใช้จ่ายต่อเดือนผ่านบัตรเครดิตอยู่ในช่วง 2,501 – 5,000 บาท และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันเช่น อายุ สถานภาพ รายได้ การศึกษา อาชีพ มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดยเฉลี่ย และความถี่ต่อเดือนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สำหรับส่วนผสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส(AMEX) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านการบริการทั่วไป และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประเภทบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิกอยู่ ผู้แนะนำในการสมัครเป็นสมาชิก และวิธีการชำระเงิน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส(AMEX) อยู่ในระดับมากต่อด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านการบริการทั่วไป ส่วนด้านความสะดวกในการชำระเงิน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับน้อย ผู้บริโภคที่มีอายุ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส(AMEX) โดยรวมต่างกัน ผู้บริโภคที่มีประเภทบัตรต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต ต่างกัน ผู้บริโภคที่มีผู้แนะนำในการสมัครสมาชิกบัตรเครดิต ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต ต่างกัน ผู้บริโภคที่มียอดใช้จ่ายต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต ต่างกัน ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกบัตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต ต่างกัน ผู้บริโภคที่มีวิธีการชำระเงินต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต ต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้ จะกล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ขนาดตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 26)

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ที่มีค่าเท่ากับ 95 % โดยที่ $\alpha = .05$

หรือ $1 - \alpha / 2 = .975$ จะทำให้ $Z = Z_{0.975} = 1.96$

E แทน ความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05

โดยแทนค่าดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

ผู้วิจัยได้เผื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 10 % เท่ากับ 38.5 ตัวอย่าง ปัดเศษเป็นประมาณ 39 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 424 ตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซีทีแบงก์เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ Non-probability โดยแบ่งการสุ่ม ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจะเลือกสถานที่เก็บแบบสอบถามจากห้างสรรพสินค้าดิเอ็มโพเรียม และ เดอะมอลล์ จากข้อมูลการสำรวจจำนวนผู้มาใช้บัตรเครดิต ที่ห้างสรรพสินค้าทั้ง 2 แห่ง ผ่านเครื่องรูดบัตรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยใน 1 วัน (10.00 น. ถึง 21.00 น.) พบว่าเป็นผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์ ที่มาใช้บริการประมาณ 772 ราย และเป็นผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มาใช้บริการประมาณ 492 ราย (สายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน)) จะเห็นได้ว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของทั้งสองธนาคาร ที่มาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าทั้งสองแห่งนั้น มีจำนวนค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้สถานที่ดังกล่าว ในการสุ่มตัวอย่าง เพราะ สามารถสุ่มตัวอย่างได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย และกระจายได้ทั่วกรุงเทพ คือ

1. ดิเอ็มโพเรียม สุขุมวิท
2. เดอะมอลล์ สาขา บางกะปิ
3. เดอะมอลล์ สาขา รามคำแหง
4. เดอะมอลล์ สาขา ท่าพระ
5. เดอะมอลล์ สาขา งามวงศ์วาน
6. เดอะมอลล์ สาขา บางแค

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยคำนวณหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละสถานที่ตามขั้นตอนที่ 1 กำหนดสัดส่วนในแต่ละสถานที่ โดยเก็บตัวอย่างผู้ถือบัตรจากทั้ง 2 ธนาคาร ในสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละสถานที่คือ 33 ตัวอย่าง แต่พบว่า ที่ดิเอ็มโพเรียม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จึงได้ตัวอย่าง ผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด 36 ตัวอย่าง และผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์ 35 ตัวอย่าง

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจและพฤติกรรม ในธุรกิจบริการจากตำรา เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. พัฒนาแบบสอบถามจากความหมายหรือนิยามศัพท์ และตั้งประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและพฤติกรรม ที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ ข้อที่

1. เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

4. รายได้ต่อบุคคลต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

5. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทอัตราส่วน (Ratio Scales) ได้แก่

1. ระยะเวลาในการถือครองบัตร

2. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

3. ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ

4. จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซีทีแบงก์และผู้ใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 5 ด้าน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

ด้านการบริการเป็นจำนวน 11 ข้อ

ด้านการจัดการรายการส่งเสริมการใช้บัตรเป็นจำนวน 6 ข้อ

ด้านค่าธรรมเนียมเป็นจำนวน 4 ข้อ

ด้านสิทธิประโยชน์เป็นจำนวน 4 ข้อ

ด้านภาพลักษณ์เป็นจำนวน 4 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมาก

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจ

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเฉยๆ

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจ

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจมาก

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล 5 ระดับ (ลัตดาวัลย์ หวังพานิช. 2529 : 27) โดยคำนวณได้ ดังนี้

อัตราภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$

= $\frac{5 - 1}{5}$ = 0.8

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตไม่พอใจมากต่อการใช้บริการ
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตไม่พอใจต่อการใช้บริการ
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตเฉยๆต่อการใช้บริการ
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตพอใจต่อการใช้บริการ
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตพอใจมากต่อการใช้บริการ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่นๆ โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของธนาคารผู้ออกบัตร

- 4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมปริญญาพันธ์ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และแนะนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุง
- 5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อถือ โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 215) เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และจากผลการคำนวณ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8599 ดังนั้นจึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

โดยที่	α	แทน	ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	s^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) โดยแบ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซีทีแบงก์เป็นจำนวน 212 ตัวอย่างและผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่างๆ

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ ครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) α ของ Cronbach แล้วนำข้อมูลจากในแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 สถิติพื้นฐาน สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลได้แก่

4.2.1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:65)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1.2 ค่าสถิติร้อยละ(Percentage) โดยใช้สูตร (เดือนจิตต์ จิตต์อารี. 1999:236)

$$P = \frac{fx}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่หรือจำนวนตัวอย่าง

x แทน ค่าของข้อมูลหรือคะแนน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

4.21.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร
(เทียนจิตต์ จิตต์อารี. 1999 : 234)

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

4.2.2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สูตร t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543 : 80)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} \quad \text{โดยมี} \quad df = (n_1 + n_2 - 2)$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน องศาอิสระ (degree of freedom)

4.2.2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2547: 84)

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

$$\begin{aligned} \text{โดยที่} \quad df_1 &= k - 1 \\ df_2 &= n - k \end{aligned}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df_1	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_2	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 161)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

$$\text{โดยที่ } n = \sum_{i=1}^k n_i$$

	$n_i \neq n_j$	
	$r = n - k$	
เมื่อ	LSD	= ค่าผลต่อนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่ม i และ j
	MSE	= ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	= จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	= จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	= ค่าความเชื่อมั่น

4.3 การวิเคราะห์สมมติฐาน

4.3.1 ปัจจัยด้านธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่า สถิติที่ใช้ทดสอบคือ t-test

4.3.2 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่า สถิติที่ใช้ทดสอบคือ t - test

4.3.3 อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่า สถิติที่ใช้ทดสอบคือ One-Way ANOVA (Analysis of Variance)

4.3.4 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตวีซ่า สถิติที่ใช้ทดสอบคือ t - test

4.3.5 อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตวีซ่า สถิติที่ใช้ทดสอบคือ One-Way ANOVA (Analysis of Variance)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิต ระหว่างธนาคารซีทีแบงก์และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	=	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
df	=	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตรด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกัน ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 7.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7.4 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆจากแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อบุคคลต่อเดือน และอาชีพโดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อบุคคลต่อเดือน และอาชีพ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
ชาย	139	34.7
หญิง	262	65.3
รวม	401	100.0
2. อายุ		
22 – 31 ปี	105	26.2
32 – 41 ปี	185	46.2
42 – 51 ปี	88	21.9
มากกว่า 51 ปี	23	5.7
รวม	401	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	11.5
ปริญญาตรี	254	63.3
สูงกว่าปริญญาตรี	101	25.2
รวม	401	100
4. รายได้ต่อบุคคลต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,001 บาท	34	8.5
15,001 – 25,000 บาท	129	32.2
25,001 – 35,000 บาท	86	21.4
35,001 – 45,000 บาท	45	11.2
45,001 – 55,000 บาท	41	10.2
มากกว่า 55,000 บาท	66	16.5
รวม	401	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	66	16.5
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	46	11.5
พนักงานบริษัทเอกชน/ธนาคาร	289	72.0
รวม	401	100.0

จากตาราง 3 แสดง ถึงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 401 คน มีข้อมูลส่วนตัวโดยสรุปได้ดังนี้
เพศ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเพศหญิงจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 และเป็นเพศชาย
จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 การวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 32 – 41 ปี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 อายุ
ระหว่าง 22 – 31 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อายุระหว่าง 42 – 51 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อย
ละ 21.9 และอายุมากกว่า 51 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 การวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี
อายุ 32 – 41 ปี รองลงมาคือ อายุ 22 – 31 ปี อายุ 42 – 51 ปี และ อายุมากกว่า 51 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ
63.3 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และระดับการศึกษต่ำกว่าปริญญา
ตรี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 การวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี
รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อบุคคลต่อเดือนอยู่ในช่วง ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท มี
จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ช่วงระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4
ช่วง มากกว่า 55,000 บาท มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ช่วงระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน
45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ช่วงระหว่าง 45,001 – 55,000 บาท มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ช่วงน้อย
กว่า 15,001 มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 การวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ในช่วง
15,001 – 25,000 บาท รองลงมาคือ ช่วง 25,001 – 35,000 บาท ช่วงมากกว่า 55,000 บาท ช่วง 35,001 –
45,000 บาท ช่วง 45,001 – 55,000 บาท และน้อยกว่า 15,001 บาท ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีกิจการส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ
11.5 การวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
และกิจการส่วนตัว ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพฤติกรรมเกี่ยวกับ ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อสัปดาห์ และจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้ง โดยแจกแจง ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 4 และ 5

ตาราง 4 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	$\bar{X}$	S.D.
1. ระยะเวลาในการถือครองบัตร (ปี)	1	15	3.68	2.57
2. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน (บาท)	1500	50000	8919.20	8668.60
3. ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อสัปดาห์ (ครั้ง)	1	5	2.19	1.09
4. จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้ง (บาท)	100	2000	412.69	229.65

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 401 คน มีระยะเวลาในการถือครองบัตรโดยเฉลี่ย 3.68 ปี มีค่าต่ำสุด 1 ปี และสูงสุด 15 ปี ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือนโดยเฉลี่ย 8919.20 บาท มีค่าต่ำสุด 1,500 บาท และสูงสุด 50,000 บาท ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ย 2.19 ครั้ง มีค่าต่ำสุด 1 ครั้ง และสูงสุด 5 ครั้ง จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้ง โดยเฉลี่ย 412.69 บาท มีค่าต่ำสุด 100 บาท และสูงสุด 2,000 บาท

ตาราง 5 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามธนาคาร

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต	ธนาคาร							
	ซีทีแบงก์ (n = 200)				กรุงเทพ (n = 201)			
	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	$\bar{X}$	S.D.	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	$\bar{X}$	S.D.
1. ระยะเวลาในการถือครองบัตร (ปี)	1	10	2.92	1.86	1	15	4.43	2.94
2. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน (บาท)	1500	50000	9212.50	8949.11	1500	46000	8627.36	8392.35
3. ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อสัปดาห์ (ครั้ง)	1	5	2.27	1.11	1	5	2.10	1.07
4. จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้ง (บาท)	100	2000	426.00	235.11	200	2000	399.45	223.89

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์ ทั้งหมด 200 คน มีระยะเวลาในการถือครองบัตรโดยเฉลี่ย 2.92 ปี มีค่าต่ำสุด 1 ปี และสูงสุด 10 ปี ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือนโดยเฉลี่ย 9212.50 บาท มีค่าต่ำสุด 1,500 บาท และสูงสุด 50,000 บาท ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ย 2.27 ครั้ง มีค่าต่ำสุด 1 ครั้ง และสูงสุด 5 ครั้ง จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้ง โดยเฉลี่ย 426.00 บาท มีค่าต่ำสุด 100 บาท และสูงสุด 2,000 บาท และสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ทั้งหมด 201 คน มีระยะเวลาในการถือครองบัตรโดยเฉลี่ย 4.43 ปี มีค่าต่ำสุด 1 ปี และสูงสุด 15 ปี ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือนโดยเฉลี่ย 8627.36 บาท มีค่าต่ำสุด 1,500 บาท และสูงสุด 46,000 บาท ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ย 2.10 ครั้ง มีค่าต่ำสุด 1 ครั้ง และสูงสุด 5 ครั้ง จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้ง โดยเฉลี่ย 399.45 บาท มีค่าต่ำสุด 200 บาท และสูงสุด 2,000 บาท

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านภาพลักษณ์ โดยแจกแจง ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 6 - 11

ตาราง 6 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในแต่ละด้าน แยกตามธนาคาร

ความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง	ธนาคาร									
	ซีทีแบงก์					กรุงเทพ				
	ค่า ต่ำสุด	ค่าสูง สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่า ต่ำสุด	ค่าสูง สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านการบริการ	2.09	4.73	3.66	.47	พอใจ	2.36	4.91	3.48	.42	พอใจ
ด้านการจัดรายการ ส่งเสริมการใช้บัตร	1.67	5.00	3.53	.52	พอใจ	1.50	5.00	2.98	.57	เฉยๆ
ด้านค่าธรรมเนียม	1.00	4.00	2.38	.60	ไม่พอใจ	1.00	4.00	2.65	.64	เฉยๆ
ด้านสิทธิประโยชน์	2.00	5.00	3.41	.51	พอใจ	2.25	5.00	3.41	.53	พอใจ
ด้านภาพลักษณ์	2.00	5.00	3.24	.58	เฉยๆ	1.75	4.50	3.09	.55	เฉยๆ
ความพึงพอใจรวม ในทุกด้าน	2.50	4.56	3.24	.32	เฉยๆ	2.39	4.33	3.12	.32	เฉยๆ

จากตาราง 6 พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์มีความพึงพอใจรวมในทุกด้านอยู่ในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ ในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.24 มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม ในระดับไม่พอใจ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 2.38 และมีความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร และด้านสิทธิประโยชน์ ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.66, 3.53 และ 3.41 ตามลำดับ สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจรวมในทุกด้านอยู่ในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจด้านการบริการและด้านสิทธิประโยชน์ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.48 และ 3.41 และมีความพึงพอใจด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม และด้านภาพลักษณ์ ในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 2.98, 2.65, 3.09 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านการบริการเป็นรายข้อย่อย

ความพึงพอใจด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (n = 401)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก			
1. ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิก	1 .2%	50 12.5%	121 30.2%	169 42.1%	60 15.0%	3.59	.90	พอใจ
2. ความรวดเร็วในการอนุมัติ	5 1.2%	57 14.2%	119 29.7%	174 43.4%	46 11.5%	3.50	.92	พอใจ
3. ความสะดวกในการรับมอบบัตร	10 2.5%	43 10.7%	89 22.2%	190 47.4%	69 17.2%	3.66	.97	พอใจ
4. ของสมนาคุณที่ได้รับเมื่อสมัครบัตร	36 9.0%	58 14.5%	155 38.7%	118 29.4%	34 8.5%	3.14	1.06	เฉยๆ
5. ความถูกต้องชัดเจนของใบแจ้งรายการใช้จ่าย	5 1.2%	13 3.2%	44 11%	276 68.8%	63 15.7%	3.95	.71	พอใจ
6. มีช่องทางในการชำระเงินหลายทาง	10 2.5%	26 6.5%	70 17.5%	193 48.1%	102 25.4%	3.88	.95	พอใจ
7. การได้รับข่าวสารที่ชัดเจน	6 1.5%	34 8.5%	104 25.9%	209 52.1%	48 12.0%	3.65	.85	พอใจ
8. ความรู้ของพนักงานในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	6 1.5%	31 7.7%	124 30.9%	188 46.9%	52 13.0%	3.62	.86	พอใจ
9. การให้บริการของพนักงาน	17 4.2%	52 13.0%	107 26.7%	163 40.6%	62 15.5%	3.50	1.04	พอใจ

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการบริการ	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10. การเพิ่มวงเงินอัตโนมัติ	10 2.5%	35 8.7%	184 45.9%	132 32.9%	40 10.0%	3.39	.87	เฉยๆ
11. การบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค	5 1.2%	31 7.7%	169 42.1%	158 39.4%	38 9.5%	3.48	.82	พอใจ

จากตาราง 7 แสดงความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าในภาพรวมของทั้งสองธนาคารในด้านการบริการ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ 2 ข้อคือ ข้อ 4 ของสมนาคุณที่ได้รับเมื่อสมัครบัตร และข้อ 10 การเพิ่มวงเงินอัตโนมัติ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.14 และ 3.39 และมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจในข้อ 1 – 3, 5 – 9 และ 11 มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.59, 3.50, 3.66, 3.95, 3.88, 3.65, 3.62, 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตรเป็นรายข้อย่อย

ความพึงพอใจด้าน การจัดรายการ ส่งเสริมการใช้บัตร	ระดับความพึงพอใจ (n = 401)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	ไม่ พอใจ มาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ มาก			
1. ความหลากหลายของสินค้า	12 3.0%	63 15.7%	159 39.7%	131 32.7%	36 9.0%	3.29	.94	เฉยๆ
2. สัดส่วนคะแนนต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตร	6 1.5%	63 15.7%	166 41.4%	140 34.9%	26 6.5%	3.29	.86	เฉยๆ
3. โปรโมชั่นพิเศษ	13 3.2%	83 20.7%	125 31.2%	140 34.9%	40 10.0%	3.28	1.01	เฉยๆ
4. มีร้านค้าหลายกลุ่มที่ให้ส่วนลดพิเศษ	9 2.2%	88 21.9%	128 31.9%	144 35.9%	32 8.0%	3.25	.96	เฉยๆ
5. คู่มือเพื่อนำมาใช้เป็นส่วนลด	16 4.0%	97 24.2%	145 36.2%	112 27.9%	31 7.7%	3.11	.99	เฉยๆ
6. การให้ส่วนลด 10-15% ในร้านค้า	14 3.5%	62 15.5%	149 37.2%	136 33.9%	40 10.0%	3.31	.97	เฉยๆ

จากตาราง 8 แสดงความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าในภาพรวมของทั้งสองธนาคารในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในทุกหัวข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.29, 3.29, 3.28, 3.25, 3.11 และ 3.31 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมเป็นรายข้อย่อย

ความพึงพอใจ ด้านค่าธรรมเนียม	ระดับความพึงพอใจ (n = 401)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ มาก			
1. อัตราดอกเบี้ย ของยอดค้าง ชำระ	19 4.7%	107 26.7%	217 54.1%	56 14.0%	2 0.5%	2.79	.76	เฉยๆ
2. อัตราค่า ธรรมเนียม แรกเข้า	26 6.5%	128 31.9%	160 39.9%	66 16.5%	21 5.2%	2.82	.96	เฉยๆ
3. อัตราค่า ธรรมเนียม รายปี	59 14.7%	165 41.1%	124 30.9%	43 10.7%	10 2.5%	2.45	.95	พอใจ
4. ค่าธรรมเนียม ในการชำระหนี้	131 32.7%	155 38.7%	88 21.9%	27 6.7%	0 0.0%	2.03	.90	ไม่พอใจ

จากตาราง 9 แสดงความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าในภาพรวมของทั้งสองธนาคารในด้านค่าธรรมเนียม พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ 2 ข้อคือ ข้อ 1 อัตราดอกเบี้ยของยอดค้างชำระ และข้อ 2 อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้า โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 2.79 และ 2.82 มีความพึงพอใจ ในระดับพอใจในข้อ 3 อัตราค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 2.45 และมีความพึงพอใจ ในระดับไม่พอใจในข้อ 4 ค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 2.03

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์เป็นรายข้อย่อย

ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์	ระดับความพึงพอใจ (n = 401)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก			
1. ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย	1 0.2%	39 9.7%	163 40.6%	167 41.6%	31 7.7%	3.47	.78	พอใจ
2. วงเงินที่ได้รับอนุมัติ	5 1.2%	40 10.0%	130 32.4%	195 48.6%	31 7.7%	3.52	.82	พอใจ
3. การประกันภัย	5 1.2%	38 9.5%	193 48.1%	147 36.7%	18 4.5%	3.34	.76	เฉยๆ
4. ความคุ้มครองกรณีบัตรสูญหาย	8 2.0%	38 9.5%	182 45.4%	155 38.7%	18 4.5%	3.34	.79	เฉยๆ

จากตาราง 10 แสดงความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าในภาพรวมของทั้งสองธนาคารในด้านสิทธิประโยชน์ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจใน ข้อ 1 ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย และข้อ 2 วงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.47 และ 3.52 มีความพึงพอใจ ในระดับเฉยๆ ในข้อ 3 การประกันภัย และข้อ 4 ความคุ้มครองกรณีบัตรสูญหาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.34 และ3.34

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ ของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า, ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์เป็นรายข้อย่อย

ความพึงพอใจในด้าน ภาพลักษณ์	ระดับความพึงพอใจ (n = 401)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	ไม่ พอใจ มาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ มาก			
1. ความสวยงาม ของบัตร	26 6.5%	80 20.0%	138 34.4%	115 28.7%	42 10.5%	3.17	1.07	เฉยๆ
2. ความมีชื่อเสียง ของธนาคาร	9 2.2%	83 20.7%	134 33.4%	149 37.2%	26 6.5%	3.25	.93	เฉยๆ
3. ความปลอดภัย จากการถูกลักลอบ ใช้บัตรเครดิต	9 2.2%	90 22.4%	180 44.9%	104 25.9%	18 4.5%	3.08	.87	เฉยๆ
4. ความเชื่อมั่นใน เทคโนโลยี	22 5.5%	74 18.5%	144 35.9%	129 32.2%	32 8.0%	3.19	1.01	เฉยๆ

จากตาราง 11 แสดงความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าในภาพรวมของทั้งสองธนาคารในด้านภาพลักษณ์ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในทุกหัวข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.17, 3.25, 3.08 และ 3.19 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์ มีความพึงพอใจน้อยกว่าหรือเท่ากับ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์

H_1 : ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้านจำแนกตามธนาคาร

ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า	ธนาคาร	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ด้านการบริการ	CITI	200	3.66	0.47	3.97	399*	.000
	BBL	201	3.48	0.42			
ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร	CITI	200	3.53	0.52	9.94	399*	.000
	BBL	201	2.98	0.57			
ด้านค่าธรรมเนียม	CITI	200	2.38	0.60	-4.23	399	.000
	BBL	201	2.65	0.64			
ด้านสิทธิประโยชน์	CITI	200	3.41	0.51	-0.08	399	.936
	BBL	201	3.41	0.53			
ด้านภาพลักษณ์	CITI	200	3.24	0.58	2.64	399*	.008
	BBL	201	3.09	0.55			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของทั้ง 2 ธนาคาร กับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ t-test พบว่า

ด้านการบริการ มีค่า t เท่ากับ 3.97 ซึ่งมากกว่า ศูนย์ และมีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านการบริการ มากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร มีค่า t เท่ากับ 9.94 ซึ่งมากกว่า ศูนย์ และมีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร มากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านค่าธรรมเนียม มีค่า t เท่ากับ -4.23 ซึ่งน้อยกว่า ศูนย์ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่าหรือเท่ากับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสิทธิประโยชน์ มีค่า t เท่ากับ -0.08 ซึ่งน้อยกว่า ศูนย์ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ น้อยกว่าหรือเท่ากับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านภาพลักษณ์ มีค่า t เท่ากับ 2.64 ซึ่งมากกว่า ศูนย์ และมีค่า Probability เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ มากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้านจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ด้านการบริการ	ชาย	139	3.54	0.47	-0.88	399	.375
	หญิง	262	3.59	0.44			
ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร	ชาย	139	3.24	0.62	-0.25	399	.801
	หญิง	262	3.26	0.60			
ด้านค่าธรรมเนียม	ชาย	139	2.59	0.61	1.63	399	.103
	หญิง	262	2.48	0.65			
ด้านสิทธิประโยชน์	ชาย	139	3.43	0.53	0.59	399	.552
	หญิง	262	3.40	0.51			
ด้านภาพลักษณ์	ชาย	139	3.13	0.53	-0.91	399	.361
	หญิง	262	3.18	0.59			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศ กับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ t-test พบว่า

ความพึงพอใจในทั้ง 5 ด้าน มีค่า Probability เท่ากับ .375, .801, .103, .552 และ .361 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้านจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.878	3	.293	1.408	.240
	ภายในกลุ่ม	82.536	397	.208		
	รวม	83.414	400			
ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร	ระหว่างกลุ่ม	2.268	3	.756	2.016	.111
	ภายในกลุ่ม	148.889	397	.375		
	รวม	151.157	400			
ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	5.039	3	1.680	4.182*	.006
	ภายในกลุ่ม	159.457	397	.402		
	รวม	164.497	400			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2.903	3	.968	3.652*	.013
	ภายในกลุ่ม	105.194	397	.265		
	รวม	108.097	400			
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.910	3	.637	1.952	.121
	ภายในกลุ่ม	129.513	397	.326		
	รวม	131.424	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ด้านการบริการ มีค่า Probability เท่ากับ 0.240 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร มีค่า Probability เท่ากับ 0.111 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านค่าธรรมเนียม มีค่า Probability เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อายุที่ต่างกันในกลุ่มใดบ้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 15

ด้านสิทธิประโยชน์ มีค่า Probability เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อายุที่ต่างกันในกลุ่มใดบ้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 16

ด้านภาพลักษณ์ มีค่า Probability เท่ากับ 0.121 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าด้านค่าธรรมเนียม
จำแนกตามความแตกต่างของอายุ

อายุ		22 – 31	32 - 41	42 - 51	มากกว่า 51
	ค่าเฉลี่ย	2.67	2.47	2.38	2.69
22 - 31	2.67	-	0.196* (.011)	0.284* (.002)	-2.18E-02 (.881)
32 - 41	2.47	-	-	8.78E-02 (.285)	-0.218 (.119)
42 - 51	2.38	-	-	-	-0.306* (.040)
มากกว่า 51	2.69	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 พบว่า มี 3 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

อายุ 22 – 31 ปี และ 32 – 41 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.196 โดยมีค่าProbability คือ .011 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 32 – 41 ปี

อายุ 22 – 31 ปี และ 42 – 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.284 โดยมีค่าProbability คือ .002 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 42 – 51 ปี

อายุ 42 – 51 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.306 โดยมีค่าProbability คือ .040 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 42 – 51 ปี มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าด้านสิทธิประโยชน์
จำแนกตามความแตกต่างของอายุ

อายุ		22 – 31	32 - 41	42 - 51	มากกว่า 51
	ค่าเฉลี่ย	3.39	3.43	3.48	3.09
22 - 31	3.39	-	-4.60E-02 (.465)	-9.53E-02 (.201)	0.292* (.014)
32 - 41	3.43	-	-	-4.93E-02 (.460)	0.338* (.003)
42 - 51	3.48	-	-	-	0.388* (.001)
มากกว่า 51	3.09	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 พบว่า มี 3 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีความ
พึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

อายุ 22 – 31 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.292 โดยมีค่าProbability คือ
.014 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ มากกว่า ผู้ที่มี
อายุ มากกว่า 51 ปี

อายุ 32 – 41 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.338 โดยมีค่าProbability คือ
.003 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 32 – 41 ปี มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ มากกว่า ผู้ที่มี
อายุ มากกว่า 51 ปี

อายุ 42 – 51 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.388 โดยมีค่าProbability คือ
.001 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 42 – 51 ปี มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ มากกว่า ผู้ที่มี
อายุ มากกว่า 51 ปี

4.4 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้านจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.365	2	.183	0.876	.417
	ภายในกลุ่ม	83.049	398	.209		
	รวม	83.414	400			
ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร	ระหว่างกลุ่ม	2.301	2	1.151	3.076*	.047
	ภายในกลุ่ม	148.856	398	.374		
	รวม	151.157	400			
ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	2.483	2	1.241	3.049*	.048
	ภายในกลุ่ม	162.014	398	.407		
	รวม	164.497	400			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	.928	2	.464	1.723	.180
	ภายในกลุ่ม	107.169	398	.269		
	รวม	108.097	400			
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	6944E-02	2	3.472E-02	0.105	.900
	ภายในกลุ่ม	131.354	398	.330		
	รวม	131.424	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ด้านการบริการ มีค่า Probability เท่ากับ 0.417 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร มีค่า Probability เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันในเรื่องใดบ้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 18

ด้านค่าธรรมเนียม มีค่า Probability เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันในเรื่องใดบ้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 19

ด้านสิทธิประโยชน์ มีค่า Probability เท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านภาพลักษณ์ มีค่า Probability เท่ากับ 0.900 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าด้านการจัดการ
ส่งเสริมการใช้บัตร จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.08	3.30	3.20
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.08	-	-0.224* (.023)	-0.122 (.259)
ปริญญาตรี	3.30	-	-	0.101 (.159)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.20	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 พบว่า มีเพียง 1 คู่ที่มีค่า Probability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าคู่นี้มีความ
พึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าด้านการจัดการส่งเสริมการใช้บัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาตรี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.224 โดยมีค่า
Probability คือ .023 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ
ด้านการจัดการส่งเสริมการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าด้านค่าธรรมเนียม
จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	2.65	2.46	2.61
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.65	-	0.189 (.064)	4.07E-02 (.719)
ปริญญาตรี	2.46	-	-	-0.148* (.048)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.61	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 พบว่า มีเพียง 1 คู่ที่ค่า Probability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าคู่นี้มีความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.148 โดยมีค่า Probability คือ .048 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมน้อยกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

4.5 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 5 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
 H_0 : ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้านจำแนกตามระดับรายได้

ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.191	5	.238	1.144	.336
	ภายในกลุ่ม	82.224	395	.208		
	รวม	83.414	400			
ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร	ระหว่างกลุ่ม	3.347	5	.669	1.789	.114
	ภายในกลุ่ม	147.810	395	.374		
	รวม	151.157	400			
ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	2.334	5	.467	1.137	.340
	ภายในกลุ่ม	162.163	395	.411		
	รวม	164.497	400			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2.407	5	.481	1.799	.112
	ภายในกลุ่ม	105.690	395	.268		
	รวม	108.097	400			
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.415	5	.483	1.479	.196
	ภายในกลุ่ม	129.008	395	.327		
	รวม	131.424	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้ กับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ความพึงพอใจในทั้ง 5 ด้าน มีค่า Probability เท่ากับ .336, .114, .340, .112 และ .196 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 6 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
 H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตวีซ่าทั้ง 5 ด้านจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.801	2	.401	1.930	.147
	ภายในกลุ่ม	82.613	398	.208		
	รวม	83.414	400			
ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร	ระหว่างกลุ่ม	.301	2	.151	.397	.673
	ภายในกลุ่ม	150.856	398	.379		
	รวม	151.157	400			
ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	2.950	2	1.475	3.635*	.027
	ภายในกลุ่ม	161.546	398	.406		
	รวม	164.497	400			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3.308	2	1.654	6.282*	.002
	ภายในกลุ่ม	104.789	398	.263		
	รวม	108.097	400			
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	.189	2	944E-02	.286	.751
	ภายในกลุ่ม	131.235	398	.330		
	รวม	131.424	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ด้านการบริการ มีค่า Probability เท่ากับ 0.147 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร มีค่า Probability เท่ากับ 0.673 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านค่าธรรมเนียม มีค่า Probability เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียมที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 22

ด้านสิทธิประโยชน์ มีค่า Probability เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 23

ด้านภาพลักษณ์ มีค่า Probability เท่ากับ 0.751 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าด้านค่าธรรมเนียม
จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ

อาชีพ		ข้าราชการ	กิจการส่วนตัว	พนักงานบริษัท
	ค่าเฉลี่ย	2.51	2.28	2.56
ข้าราชการ	2.51	-	0.227 (.064)	-4.54E-02 (.602)
กิจการส่วนตัว	2.28	-	-	-0.272* (.007)
พนักงานบริษัท	2.56	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 พบว่า มีเพียง 1 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มกิจการส่วนตัว และ กลุ่มพนักงานบริษัท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.272 โดยมีค่าProbability คือ .007 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าด้านสิทธิประโยชน์
จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ

อาชีพ		ข้าราชการ	กิจการส่วนตัว	พนักงานบริษัท
	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.64	3.36
ข้าราชการ	3.47	-	-0.164 (.097)	0.111 (.112)
กิจการส่วนตัว	3.64	-	-	0.275* (.001)
พนักงานบริษัท	3.36	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 พบว่า มีเพียง 1 คู่ ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าคู่นี้มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มกิจการส่วนตัว และกลุ่มพนักงานบริษัท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.275 โดยมีค่าProbability คือ .001 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

4.7 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 7 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกัน ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐานดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

H₀ : เพศที่แตกต่างกันมีผลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าไม่แตกต่างกัน

H₁ : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้บัตร เครดิตวีซ่า	เพศ	n	Mean	S.D.	t	df	P
1. ระยะเวลาถือครองบัตร (ปี)	ชาย	139	3.76	2.48	0.477	399	.633
	หญิง	262	3.63	2.62			
2. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อ เดือน (บาท)	ชาย	139	9297.12	8334.28	0.635	399	.526
	หญิง	262	8718.70	8849.95			
3. ความถี่ในการใช้บัตรต่อ สัปดาห์ (ครั้ง)	ชาย	139	2.19	1.07	0.00	399	1.000
	หญิง	262	2.19	1.11			
4. จำนวนเงินขั้นต่ำในการ ใช้บัตร (บาท)	ชาย	139	450.36	235.71	2.407	399*	.017
	หญิง	262	392.71	224.26			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศ กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า โดยการวิเคราะห์ t-test พบว่า

ระยะเวลาถือครองบัตร มีค่า Probability เท่ากับ .633 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .526 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มีค่า Probability เท่ากับ 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มีค่า Probability เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน
 H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าไม่แตกต่างกัน
 H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

ตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการใช้บัตร เครดิตวีซ่า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ระยะเวลาถือครอง บัตร (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	322.517	3	107.506	18.357*	.000
	ภายในกลุ่ม	2324.984	397	5.856		
	รวม	2647.501	400			
2. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อ เดือน (บาท)	ระหว่างกลุ่ม	2084806643.100	3	694935547.700	9.863*	.000
	ภายในกลุ่ม	27973055501.539	397	70461096.981		
	รวม	30057862144.638	400			
3. ความถี่ในการใช้บัตร ต่อสัปดาห์ (ครั้ง)	ระหว่างกลุ่ม	30.977	3	10.326	9.191*	.000
	ภายในกลุ่ม	445.995	397	1.123		
	รวม	476.973	400			
4. จำนวนเงินขั้นต่ำใน การใช้บัตร (บาท)	ระหว่างกลุ่ม	95399.843	3	31799.948	0.601	.615
	ภายในกลุ่ม	21000091.429	397	52896.956		
	รวม	21095491.272	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ระยะเวลาถือครองบัตร มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อายุที่ต่างกันใบใดบ้าง ที่มีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 26

ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อายุที่ต่างกันใบใดบ้าง ที่มีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 27

ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อายุที่ต่างกันใบใดบ้าง ที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 28

จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มีค่า Probability เท่ากับ .615 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามความแตกต่างของอายุ

อายุ		22 – 31	32 - 41	42 - 51	มากกว่า 51
	ค่าเฉลี่ย	2.31	4.17	3.78	5.57
22 – 31	2.31	-	-1.85* (.000)	-1.47* (.000)	-3.35* (.000)
32 - 41	4.17	-	-	0.38 (.222)	-1.40* (.009)
42 - 51	3.78	-	-	-	-1.78* (.002)
มากกว่า 51	5.57	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 26 พบว่า มี 5 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

อายุ 22 – 31 ปี และ 32 – 41 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.85 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 32 – 41 ปี

อายุ 22 – 31 ปี และ 42 – 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.47 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 42 – 51 ปี

อายุ 22 – 31 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -3.35 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

อายุ 32 – 41 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.40 โดยมีค่าProbability คือ .009 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 32 – 41 ปี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

อายุ 42 – 51 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.78 โดยมีค่าProbability คือ .002 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 42 – 51 ปี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน จำแนกตามความแตกต่างของ อายุ

อายุ		22 – 31	32 – 41	42 – 51	มากกว่า 51
	ค่าเฉลี่ย	6181.90	8564.86	11500.00	13857.14
22 – 31	6181.90	-	-2382.96*	-5318.10*	-8209.40*
			(.021)	(.000)	(.000)
32 – 41	8564.86	-	-	-2935.14*	-5826.44*
				(.007)	(.002)
42 – 51	11500.00	-	-	-	-2891.30
					(.142)
มากกว่า 51	13857.14	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 พบว่า มี 5 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มิ ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

อายุ 22 – 31 ปี และ 32 – 41 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -2382.96 โดยมีค่าProbability คือ .021 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 32 – 41 ปี

อายุ 22 – 31 ปี และ 42 – 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -5318.10 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 42 – 51 ปี

อายุ 22 – 31 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -8209.40 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

อายุ 32 – 41 ปี และ 42 – 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -2935.14 โดยมีค่า Probability คือ .007 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 32 – 41 ปี มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 42 – 51 ปี

อายุ 32 – 41 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -5826.44 โดยมีค่าProbability คือ .002 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 32 – 41 ปี มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ จำแนกตามความแตกต่างของอายุ

อายุ		22 – 31	32 - 41	42 - 51	มากกว่า 51
	ค่าเฉลี่ย	1.80	2.23	2.36	2.91
22 – 31	1.80	-	-0.43* (.001)	-0.56* (.000)	-1.11* (.000)
32 - 41	2.23	-	-	-0.13 (.340)	-0.68* (.004)
42 - 51	2.36	-	-	-	-0.55* (.027)
มากกว่า 51	2.91	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 28 พบว่า มี 5 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

อายุ 22 – 31 ปี และ 32 – 41 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.43 โดยมีค่า Probability คือ .001 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 32 – 41 ปี

อายุ 22 – 31 ปี และ 42 – 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.56 โดยมีค่า Probability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 42 – 51 ปี

อายุ 22 – 31 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.11 โดยมีค่า Probability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

อายุ 32 – 41 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.68 โดยมีค่า Probability คือ .004 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

อายุ 42 – 51 ปี และ มากกว่า 51 ปี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.55 โดยมีค่า Probability คือ .027 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 42 – 51 ปี มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตร
เครดิตวีซ่า แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

ตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้บัตร เครดิตวีซ่า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ระยะเวลาถือครอง บัตร (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	81.817	2	40.909	6.346*	.002
	ภายในกลุ่ม	2565.684	398	6.446		
	รวม	2647.501	400			
2. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อ เดือน (บาท)	ระหว่างกลุ่ม	269113293.065	2	134556646.533	1.798	.167
	ภายในกลุ่ม	29788748851.573	398	74846102.642		
	รวม	30057862144.638	400			
3. ความถี่ในการใช้บัตร ต่อสัปดาห์ (ครั้ง)	ระหว่างกลุ่ม	8.759	2	4.380	3.723*	.025
	ภายในกลุ่ม	468.213	398	1.176		
	รวม	476.973	400			
4. จำนวนเงินขั้นต่ำใน การใช้บัตร (บาท)	ระหว่างกลุ่ม	394909.778	2	197454.889	3.796*	.023
	ภายในกลุ่ม	20700581.493	398	52011.511		
	รวม	21095491.272	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า โดยการ
วิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ระยะเวลาถือครองบัตร มีค่า Probability เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
(H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับการศึกษา ที่ต่างกันในรายคู่ใดบ้าง
ที่มีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple
Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 30

ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .167 ซึ่งซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตร
ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มีค่า Probability เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับการศึกษา ที่ต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 31

จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มีค่า Probability เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน ในรายคู่ใดบ้าง ที่มีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 32

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	3.87	3.35	4.41
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.87	-	0.52 (.206)	-0.54 (.236)
ปริญญาตรี	3.35	-	-	-1.05* (.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.41	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 พบว่า มีเพียง 1 คู่ที่มีค่า Probability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าคู่นี้มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.05 โดยมีค่า Probability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	1.87	2.17	2.39
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.87	-	-0.30 (.090)	-0.52* (.008)
ปริญญาตรี	2.17	-	-	-0.22 (.084)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.39	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 31 พบว่า มีเพียง 1 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าคู่นี้มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.52 โดยมีค่าProbability คือ .008 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิชาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร จำแนกตามความแตกต่างของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	499.78	402.36	399.01
ต่ำกว่าปริญญาตรี	499.78	-	97.42* (.008)	100.77* (.013)
ปริญญาตรี	402.36	-	-	3.35 (.901)
สูงกว่าปริญญาตรี	399.01	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 32 พบว่า มี 2 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มิ
จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาตรี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 97.42 โดยมีค่า
Probability คือ .008 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนเงินขั้นต่ำ
ในการใช้บัตร มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 100.77 โดยมีค่า
Probability คือ .013 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนเงินขั้นต่ำ
ในการใช้บัตร มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7.4 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้
บัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกัน

H₀ : ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าไม่แตกต่างกัน

H₁ : ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

ตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามระดับรายได้

พฤติกรรมการใช้บัตร เครดิตวีซ่า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ระยะเวลาถือครอง บัตร (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	364.916	5	72.983	12.630*	.000
	ภายในกลุ่ม	2282.585	395	5.779		
	รวม	2647.501	400			
2. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อ เดือน (บาท)	ระหว่างกลุ่ม	12008848052.585	5	2401769610.517	52.562*	.000
	ภายในกลุ่ม	18049014092.053	395	45693706.562		
	รวม	30057862144.638	400			
3. ความถี่ในการใช้บัตร ต่อสัปดาห์ (ครั้ง)	ระหว่างกลุ่ม	81.070	5	16.214	16.177*	.000
	ภายในกลุ่ม	395.902	395	1.002		
	รวม	476.973	400			
4. จำนวนเงินขั้นต่ำใน การใช้บัตร (บาท)	ระหว่างกลุ่ม	664053.921	5	132810.784	2.568*	.027
	ภายในกลุ่ม	20431437.351	395	51725.158		
	รวม	21095491.272	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้ กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า โดยการ
วิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ระยะเวลาถือครองบัตร มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับรายได้ ที่ต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ที่มีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 34

ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตร ต่อเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับรายได้ ที่ต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ที่มีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 35

ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับรายได้ ที่ต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 36

จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มีค่า Probability เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ระดับรายได้ ที่ต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ที่มีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 37

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามความแตกต่างของระดับรายได้

		น้อยกว่า 15,001	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	45,001 – 55,000	มากกว่า 55,000
รายได้							
	ค่าเฉลี่ย	2.00	3.05	3.47	4.07	5.63	4.56
น้อยกว่า 15,001	2.00	-	-1.05* (.023)	-1.47* (.003)	-2.07* (.000)	-3.63* (.000)	-2.56* (.000)
15,001 – 25,000	3.05	-	-	-0.41 (.220)	-1.01* (.015)	-2.58* (.000)	-1.51* (.000)
25,001 – 35,000	3.47	-	-	-	-0.60 (.175)	-2.17* (.000)	-1.10* (.006)
35,001 – 45,000	4.07	-	-	-	-	-1.57* (.003)	-0.49 (.288)
45,001 – 55,000	5.63	-	-	-	-	-	1.07* (.025)
มากกว่า 55,000	4.56	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 34 พบว่า มี 12 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท และกลุ่มรายได้ 15,001 - 25000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.05 โดยมีค่าProbability คือ .023 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท

กลุ่มรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และกลุ่มรายได้ มากกว่า 55,000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.07 โดยมีค่าProbability คือ .025 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน จำแนกตามความแตกต่างของระดับรายได้

รายได้		น้อยกว่า 15,001	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	45,001 – 55,000	มากกว่า 55,000
	ค่าเฉลี่ย	3464.71	5316.28	6877.91	6944.44	13646.34	19840.91
น้อยกว่า 15,001	3464.71	-	-1851.57 (.156)	-3413.20* (.013)	-3479.74* (.024)	-10181.64* (.000)	-16376.20* (.000)
15,001 – 25,000	5316.28	-	-	-1561.63 (.098)	-1628.17 (.165)	-8330.06* (.000)	-14524.63* (.000)
25,001 – 35,000	6877.91	-	-	-	-66.54 (.957)	-6768.43* (.000)	-12963.00* (.000)
35,001 – 45,000	6944.44	-	-	-	-	-6701.90* (.000)	-12896.46* (.000)
45,001 – 55,000	13646.34	-	-	-	-	-	-6194.57* (.000)
มากกว่า 55,000	19840.91	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 35 พบว่า มี 11 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มิ ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท และกลุ่มรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -3413.20 โดยมีค่าProbability คือ .013 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ จำแนกตามความแตกต่างของระดับรายได้

รายได้		น้อยกว่า 15,001	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	45,001 – 55,000	มากกว่า 55,000
	ค่าเฉลี่ย	1.50	1.79	2.22	2.24	2.85	2.82
น้อยกว่า 15,001	1.50	-	-0.29 (.133)	-0.72* (.000)	-0.74* (.001)	-1.35* (.000)	-1.32* (.000)
15,001 – 25,000	1.79	-	-	-0.43* (.002)	-0.45* (.009)	-1.06* (.000)	-1.03* (.000)
25,001 – 35,000	2.22	-	-	-	-2.35E-02 (.898)	-0.63* (.001)	-0.60* (.000)
35,001 – 45,000	2.24	-	-	-	-	-0.61* (.005)	-0.57* (.003)
45,001 – 55,000	2.85	-	-	-	-	-	3.55E-02 (.859)
มากกว่า 55,000	2.82	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 36 พบว่า มี 12 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท และกลุ่มรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.72 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท

กลุ่มรายได้ 35,001 – 45,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 55,000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.57 โดยมีค่าProbability คือ .003 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร จำแนกตามความแตกต่างของระดับรายได้

รายได้		น้อยกว่า 15,001	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	45,001 – 55,000	มากกว่า 55,000
	ค่าเฉลี่ย	317.65	390.70	419.65	415.56	443.90	474.24
น้อยกว่า 15,001	317.65	-	-73.05 (.096)	-102.00* (.027)	-97.91 (.059)	-126.26* (.017)	-156.60* (.001)
15,001 – 25,000	390.70	-	-	-28.95 (.361)	-24.86 (.528)	-53.20 (.193)	-83.54* (.016)
25,001 – 35,000	419.65	-	-	-	4.10 (.922)	-24.25 (.575)	-54.59 (.143)
35,001 – 45,000	415.56	-	-	-	-	-28.35 (.564)	-58.69 (.183)
45,001 – 55,000	443.90	-	-	-	-	-	-30.34 (.503)
มากกว่า 55,000	474.24	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 37 พบว่า มี 4 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท และกลุ่มรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -102.00 โดยมีค่าProbability คือ .027 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท และกลุ่มรายได้ 45,001 – 55,000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -126.26 โดยมีค่าProbability คือ .017 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท

กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 55,000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -156.60 โดยมีค่าProbability คือ .001 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท

กลุ่มรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 55,000 บาท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -83.54 โดยมีค่าProbability คือ .016 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน

ตาราง 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า จำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรมการใช้บัตร เครดิตวีซ่า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ระยะเวลาถือครอง บัตร (ปี)	ระหว่างกลุ่ม	63.243	2	31.622	4.870*	.008
	ภายในกลุ่ม	2584.258	398	6.493		
	รวม	2647.501	400			
2. ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อ เดือน (บาท)	ระหว่างกลุ่ม	6606448868.930	2	3303224434.465	56.060*	.000
	ภายในกลุ่ม	23451413275.709	398	58923148.934		
	รวม	30057862144.638	400			
3. ความถี่ในการใช้บัตร ต่อสัปดาห์ (ครั้ง)	ระหว่างกลุ่ม	16.920	2	8.460	7.319*	.001
	ภายในกลุ่ม	460.053	398	1.156		
	รวม	476.973	400			
4. จำนวนเงินขั้นต่ำใน การใช้บัตร (บาท)	ระหว่างกลุ่ม	512682.540	2	256341.270	4.957*	.007
	ภายในกลุ่ม	20582808.732	398	51715.600		
	รวม	21095491.272	400			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า

ระยะเวลาถือครองบัตร มีค่า Probability เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันในกลุ่มใดบ้าง ที่มีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 39

ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันในกลุ่มใดบ้าง ที่มีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 40

ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มีค่า Probability เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันในกลุ่มใดบ้าง ที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 41

จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มีค่า Probability เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่ต่างกันในกลุ่มใดบ้าง ที่มีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 42

ตาราง 39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของระยะเวลาถือครองบัตร จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ

อาชีพ		ข้าราชการ	กิจการส่วนตัว	พนักงานบริษัท
	ค่าเฉลี่ย	2.92	4.41	3.73
ข้าราชการ	2.92	-	-1.49* (.003)	-0.81* (.022)
กิจการส่วนตัว	4.41	-	-	0.68 (.094)
พนักงานบริษัท	3.73	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 39 พบว่า มี 2 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีระยะเวลาถือครองบัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มข้าราชการ และกลุ่มกิจการส่วนตัว มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.49 โดยมีค่าProbability คือ .003 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระยะเวลาถือครองบัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว

กลุ่มข้าราชการ และกลุ่มพนักงานบริษัท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.81 โดยมีค่าProbability คือ .022 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระยะเวลาถือครองบัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ

อาชีพ		ข้าราชการ	กิจการส่วนตัว	พนักงานบริษัท
	ค่าเฉลี่ย	6909.09	20173.91	7586.85
ข้าราชการ	6909.09	-	-13264.82* (.000)	-677.76 (.518)
กิจการส่วนตัว	20173.91	-	-	12587.06* (.000)
พนักงานบริษัท	7586.85	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 40 พบว่า มี 2 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มข้าราชการ และกลุ่มกิจการส่วนตัว มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -13264.82 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว

กลุ่มกิจการส่วนตัว และกลุ่มพนักงานบริษัท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 12587.06 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ

อาชีพ		ข้าราชการ	กิจการส่วนตัว	พนักงานบริษัท
	ค่าเฉลี่ย	2.00	2.74	2.14
ข้าราชการ	2.00	-	-0.74* (.000)	-0.14 (.334)
กิจการส่วนตัว	2.74	-	-	0.60* (.001)
พนักงานบริษัท	2.14	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 41 พบว่า มี 2 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มข้าราชการ และกลุ่มกิจการส่วนตัว มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.74 โดยมีค่าProbability คือ .000 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว

กลุ่มกิจการส่วนตัว และกลุ่มพนักงานบริษัท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.60 โดยมีค่าProbability คือ .001 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ของจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร จำแนกตามความแตกต่างของอาชีพ

อาชีพ		ข้าราชการ	กิจการส่วนตัว	พนักงานบริษัท
	ค่าเฉลี่ย	387.88	510.87	402.73
ข้าราชการ	387.88	-	-122.99* (.005)	-14.85 (.632)
กิจการส่วนตัว	510.87	-	-	108.14* (.003)
พนักงานบริษัท	402.73	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 42 พบว่า มี 2 คู่ที่มีค่าProbability น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าในแต่ละคู่มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มข้าราชการ และกลุ่มกิจการส่วนตัว มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ -122.99 โดยมีค่าProbability คือ .005 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพข้าราชการ มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรน้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว

กลุ่มกิจการส่วนตัว และกลุ่มพนักงานบริษัท มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 108.14 โดยมีค่าProbability คือ .003 หมายความว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ส่วนที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆจากแบบสอบถามปลายเปิด

มีจำนวนผู้ตอบคำถามทั้งสิ้น 27 คน จากจำนวนแบบสอบถาม 401 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.7 โดยนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นมาจำแนกเป็นความถี่และค่าร้อยละได้ดังตาราง 43

ตาราง 43 ความถี่และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ต้องการให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี	11	40.7
2. ต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ยของยอดค้างชำระ	9	33.3
3. ต้องการให้มีการส่งบัตรให้ทางไปรษณีย์	4	14.8
4. ต้องการให้ธนาคารอนุมัติบัตรให้รวดเร็วขึ้น	3	11.1
รวม	27	100

จากตาราง 43 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีต่อธนาคารพบว่าข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด คือ ต้องการให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ยของยอดค้างชำระ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ต้องการให้มีการส่งบัตรให้ทางไปรษณีย์ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และต้องการให้ธนาคารอนุมัติบัตรให้รวดเร็วขึ้น มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซิตี้แบงก์ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต
3. ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลของการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงบริการในด้านต่างๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด
2. เพื่อนำผลของการวิจัยมา เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะรักษาสถานลูกค้าเดิมและสามารถขยายฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น
3. เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการและการตลาด ที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นๆในตลาดบัตรเครดิตทั้งในประเทศและต่างประเทศได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซิตี้แบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซิตี้แบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545 : 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้มีความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เผื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 10 % ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 424 ตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซิตี้แบงก์เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์
2. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
3. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
5. ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
6. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน
7. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545 : 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้มีความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เผื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 10 % ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 424 ตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซีทีแบงก์เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวน 212 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รูปแบบของแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารซีทีแบงก์และผู้ใช้บริการบัตรเครดิตวีซ่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการบริการเป็นจำนวน	11 ข้อ
ด้านการจัดการส่งเสริมการใช้บัตรเป็นจำนวน	6 ข้อ
ด้านค่าธรรมเนียมเป็นจำนวน	4 ข้อ
ด้านสิทธิประโยชน์เป็นจำนวน	4 ข้อ
ด้านภาพลักษณ์เป็นจำนวน	4 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่นๆ โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของธนาคารผู้ออกบัตร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มเป้าหมาย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 424 ตัวอย่าง บริเวณหน้าห้างสรรพสินค้าดิเอ็มโพเรียม สุขุมวิท เดอะมอลล์ สาขาบางกะปิ สาขารามคำแหง สาขาท่าพระ สาขางามวงศ์วาน และสาขาบางแค ในช่วงเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน 2546 และได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 401 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า โดยใช้ค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตไม่พอใจมากต่อการใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตไม่พอใจต่อการใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตเฉยๆต่อการใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตพอใจต่อการใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตพอใจมากต่อการใช้บริการ

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ หรือพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ระหว่างกลุ่ม

ตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t - test

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ หรือพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One - Way ANOVA (Analysis of Variance) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

5. แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าระหว่างธนาคารซิตี้แบงก์และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตรเครดิต พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 401 ราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.3 มีอายุระหว่าง 32-41 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 63.3 มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 32.2 และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 72.1

2. พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า พบว่า มีระยะเวลาในการถือครองบัตร โดยเฉลี่ย 3.68 ปี มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตร โดยเฉลี่ย 8919.20 บาท ต่อเดือน มีความถี่ในการใช้บัตรโดยเฉลี่ย 2.19 ครั้งต่อสัปดาห์ และมีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิตต่อครั้ง โดยเฉลี่ย 412.69 บาท

3. ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซิตี้แบงก์ พบว่ามีความพึงพอใจรวมในทุกด้านอยู่ในระดับเฉยๆ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านการบริการ อยู่ในระดับพอใจ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร อยู่ในระดับพอใจ ด้านค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับไม่พอใจ ด้านสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับพอใจ และด้านภาพลักษณ์ อยู่ในระดับเฉยๆ สำหรับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด พบว่ามีความพึงพอใจรวมในทุกด้านอยู่ในระดับเฉยๆ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านการบริการ อยู่ในระดับพอใจ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร อยู่ในระดับเฉยๆ ด้านค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับเฉยๆ ด้านสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับพอใจ และด้านภาพลักษณ์ อยู่ในระดับเฉยๆ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าในภาพรวมของทั้งสองธนาคาร ในแต่ละด้าน พบว่า

3.1 ด้านการบริการ มีข้อย่อย 11 ข้อ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ 2 ข้อ คือ ข้อ 4 ของสมนาคุณที่ได้รับเมื่อสมัครบัตร และข้อ 10 การเพิ่มวงเงินอัตโนมัติ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.14 และ 3.39 และมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจในข้อ 1 – 3, 5 – 9 และ 11 มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.59, 3.50, 3.66, 3.95, 3.88, 3.65, 3.62, 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ

3.2 ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร มีข้อย่อย 6 ข้อ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในทุกหัวข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.29, 3.29, 3.28, 3.25, 3.11 และ 3.31 ตามลำดับ

3.3 ด้านค่าธรรมเนียม มีข้อย่อย 4 ข้อ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ 2 ข้อคือ ข้อ 1 อัตราดอกเบี้ยของยอดค้างชำระ และข้อ 2 อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้า โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 2.79 และ 2.82 มีความพึงพอใจ ในระดับพอใจในข้อ 3 อัตราค่าธรรมเนียมรายปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 2.45 และมีความพึงพอใจ ในระดับไม่พอใจในข้อ 4 ค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 2.03

3.4 ด้านสิทธิประโยชน์ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจใน ข้อ 1 ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย และข้อ 2 วงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.47 และ 3.52 มีความพึงพอใจ ในระดับเฉยๆ ในข้อ 3 การประกันภัย และข้อ 4 ความคุ้มครองกรณีบัตรสูญหาย มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.34 และ 3.34

3.5 ด้านภาพลักษณ์ พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในทุกหัวข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.17, 3.25, 3.08 และ 3.19 ตามลำดับ

4. จากผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าในแต่ละด้าน จำแนกตาม ธนาคาร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ อาชีพ แสดงผลได้ดังนี้

4.1 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซีทีแบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน มีผลการทดสอบดังนี้

ด้านการบริการ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านการบริการมากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร มากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านค่าธรรมเนียม ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่าหรือเท่ากับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ด้านสิทธิประโยชน์ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ น้อยกว่าหรือเท่ากับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านภาพลักษณ์ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซีทีแบงก์มีความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ มากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน มีผลการทดสอบดังนี้

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 หมายถึงเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน

4.5 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 5 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน มีผลการทดสอบดังนี้

ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 หมายถึงระดับรายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน

4.6 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 6 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน มีผลการทดสอบดังนี้

ด้านการบริการ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านค่าธรรมเนียม อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสิทธิประโยชน์ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านภาพลักษณ์ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. จากผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่า จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ อาชีพ แสดงผลได้ดังนี้

5.1 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 7.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวิซ่า แตกต่างกัน มีผลการทดสอบดังนี้

ระยะเวลาถือครองบัตร เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า เพศชาย มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรต่อครั้ง มากกว่า เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 7.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวิซ่า แตกต่างกัน มีผลการทดสอบดังนี้

ระยะเวลาถือครองบัตร อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระยะเวลาถือครองบัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว และผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และ ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และ ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าระหว่างธนาคารซิตี้แบงก์และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1 สมมติฐานที่ 1 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารซิตี้แบงก์และผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน

ด้านการบริการ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซิตี้แบงก์มีความพึงพอใจในด้านการบริการมากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารซิตี้แบงก์ มีบริการจัดส่งบัตรใหม่ หรือบัตรต่ออายุ ทางไปรษณีย์ มีบริการรับชำระหนี้บัตรเครดิตได้ทุกธนาคาร และสามารถสมัครบัตรผ่านตัวแทน ซึ่งจะให้บริการถึงตัวลูกค้า ในสถานที่ที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ผู้ถือบัตร

ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซิตี้แบงก์มีความพึงพอใจในด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร มากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ธนาคารซิตี้แบงก์ มีประสบการณ์ในการทำการส่งเสริมการใช้บัตร ด้วยการสะสมคะแนน จากยอดใช้จ่ายผ่านบัตร ทั้งยังมีการพัฒนารูปแบบการสะสมคะแนน และการแลกของกำนัล มาตลอดเวลา จนเป็นผู้นำในด้านนี้ ไม่ว่าจะเป็นร้านค้าที่ให้ส่วนลดพิเศษ กับผู้ถือบัตรของธนาคารซิตี้แบงก์ การมีโปรโมชั่นได้รับคะแนนสะสมพิเศษ เมื่อมียอดใช้จ่ายถึงเกณฑ์ที่กำหนด มีสินค้าให้เลือกมากมายเมื่อลูกค้าต้องการแลกของกำนัล ในขณะที่ธนาคารกรุงเทพ เพิ่งจะมีการสะสมคะแนน จากยอดใช้จ่ายผ่านบัตร เมื่อต้นปี 2546 นี้ และยังไม่มียโปรโมชั่นพิเศษใดๆ พอที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ได้เหนือคู่แข่ง

ด้านค่าธรรมเนียม ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซิตี้แบงก์มีความพึงพอใจในด้านการค่าธรรมเนียม น้อยกว่าหรือเท่ากับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เนื่องจากธนาคารซิตี้แบงก์ คิดอัตราดอกเบี้ยของยอดค้างชำระ สูงกว่าของ ธนาคารกรุงเทพ ทั้งยังคิดค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ ในขณะที่ธนาคารกรุงเทพ ไม่ได้คิดค่าธรรมเนียม

ด้านสิทธิประโยชน์ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซิตี้แบงก์มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ น้อยกว่าหรือเท่ากับผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านนี้ถ้าพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทั้งสองธนาคาร พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.41 นั้นหมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของทั้ง สองธนาคารมีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์เท่ากัน

ด้านภาพลักษณ์ ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซิตี้แบงก์มีความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ มากกว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าของซิตี้แบงก์ มีความภูมิใจในการถือครองบัตรเนื่องจาก เป็นธนาคารต่างชาติ ทำให้ผู้ถือบัตร มีความมั่นใจที่จะสามารถใช้บัตรได้ทั่วโลก ทั้งยังมีบัตรที่สวยงาม และแปลกเช่น บัตรเครดิต Clear

2 สมมติฐานที่ 2 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ทั้งเพศชายและหญิง ต่างก็เป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบัตรเครดิต จึงทำให้ผู้ถือบัตรทั้งสองเพศ ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ และการบริการจากเจ้าหน้าที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545 : 90) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส(Amex)ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส

3 สมมติฐานที่ 3 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ อุดมศรีผล (2542 : 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุไม่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเครดิต

ในด้านค่าธรรมเนียม อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 32 – 41 ปี และผู้ที่มีอายุ 42 – 51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอายุ 22 – 31 ปี เป็นกลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มทำงาน ยังไม่มีภาระด้านครอบครัว และมีการออมเงินน้อยกว่าวัยอื่นๆ จึงพอใจในค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่าย ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 42 – 51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอายุมากกว่า 51 ปี เล็งเห็นถึงความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรเครดิต ที่ถือครองมาเป็นเวลานาน และเป็นช่วงอายุที่มีความพร้อมด้านทรัพย์สิน มากกว่า กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอายุ 42 – 51 ปี

สำหรับด้านสิทธิประโยชน์นั้น พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 22 – 31 ปี อายุ 32 – 41 ปี และ อายุ 42 – 51 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีประสบการณ์ในการใช้สิทธิประโยชน์ มากกว่า กลุ่มอายุอื่นๆ และพบว่าไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ในขณะที่กลุ่มอายุอื่นๆ เพียงรับทราบว่า มีสิทธิประโยชน์ให้ แต่อาจยังไม่เคยทำบัตรสูญหาย หรือพบสินค้าแตกหักเสียหาย จึงยังไม่พบปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ในการติดต่อกับทางธนาคาร

4 สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน พบว่า

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ อุดมศรีผล (2542 : 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเครดิต

ในการจัดการรายการส่งเสริมการใช้บัตร ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการจัดการรายการส่งเสริมการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการจัดการรายการส่งเสริมการใช้บัตร มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก กลุ่มปริญญาตรี มีรายได้และวงเงินมากกว่า จึงสามารถใช้จ่ายผ่านบัตรได้มากกว่า และมีคะแนนสะสมมากพอที่จะนำไปแลกของกำนัลที่ถูกต้อง จึงมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ส่วนด้านค่าธรรมเนียมนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีรายได้สูงกว่า ระดับปริญญาตรี ดังนั้นเมื่อเทียบสัดส่วน ค่าธรรมเนียม กับรายได้ จึงทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พึงพอใจค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้น มากกว่า

5 สมมติฐานที่ 5 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ด้านการจัดการรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน พบว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึงระดับรายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน

6 สมมติฐานที่ 6 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ด้านการจัดการรายการส่งเสริมการใช้บัตร ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสิทธิประโยชน์ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกัน พบว่า

อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ด้านการจัดการรายการส่งเสริมการใช้บัตร และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในด้านค่าธรรมเนียม อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ที่แน่นอนทุกเดือน ทำให้สามารถควบคุมและวางแผนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ จึงมีความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้น มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว

สำหรับด้านสิทธิประโยชน์นั้น อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว โดยส่วนใหญ่ จะมีรายได้สูงกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และอาจใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าในเชิงพาณิชย์ จึงมียอดใช้จ่ายสูง และมีโอกาสที่จะได้รับประโยชน์จากสิทธิประโยชน์ ที่ระบุไว้

7 สมมติฐานที่ 7.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกันไปพบว่า

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า เพศชาย มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรต่อครั้ง มากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากเพศหญิง มีความละเอียดในการบริหารเงิน มากกว่า เพศชาย จึงอาจมีแนวคิดว่าจะใช้บัตรเครดิต ให้คุ้มค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียไป หรืออาจเนื่องจาก เพศหญิงโดยส่วนใหญ่ ไม่อยากรับเงินทอน เพราะอาจมีความผิดพลาดในการนับเงินทอน หรือไม่ต้องการรับเงินทอนที่เป็นเหรียญ จึงใช้บัตรเครดิตด้วยจำนวนเงินขั้นต่ำ ที่น้อยกว่าเพศชาย เพื่อเลี่ยงปัญหานี้

8 สมมติฐานที่ 7.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่า แตกต่างกันไปพบว่า

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 32 – 41 ปี และอายุ 42 – 51 ปี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 22 – 31 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 22 – 31 ปี อายุ 32 – 41 ปี และ อายุ 42 – 51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุมากกว่า จะมีระยะเวลาถือครองบัตร มากกว่า กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระยะเวลาถือครองบัตร ของกลุ่มอายุ 22 – 31 ปี มีค่าเท่ากับ 2.31 ปี อาจแสดงได้ว่า กลุ่มผู้ถือบัตรที่มีอายุ 22 – 31 ปี จะกำลังมองหาบัตรเครดิตที่สร้างความพึงพอใจได้มากที่สุด เพื่อจะใช้เป็นบัตรเครดิตประจำตัวต่อไป ดังนั้นจึงมีการยกเลิกบัตรของธนาคารหนึ่ง และไปสมัครกับอีกธนาคาร จึงทำให้มีระยะเวลาถือครองบัตร ต่ำที่สุด ในขณะที่กลุ่มอายุมากกว่า 51 ปี มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาถือครองบัตร เท่ากับ 5.57 ปี นั้นอาจแสดงว่า กลุ่มอายุมากกว่า 51 ปี มีบัตรเครดิตประจำตัวแล้ว และจะใช้บัตรนั้นต่อไป

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ 42 – 51 ปี และ อายุมากกว่า 51 ปี มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน และเป็นกลุ่มที่มี ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน สูงที่สุด ส่วนผู้ที่มีอายุ 22 – 31 ปี มีค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยที่สุด เท่ากับ 6181.90 บาท และพบว่ากลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุ มากกว่า จะมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มากกว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีอายุมากกว่า โดยส่วนใหญ่จะมีครอบครัว หรือมีหน้าที่การงานสูง ซึ่งมีการใช้จ่ายมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งมีภาระค่าใช้จ่ายส่วนตัวเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย ประจักษ์เสรี (2545 : 50) โดยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ กับจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตร

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีอายุมากกว่า จะมีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มากกว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ พฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ทั้งด้านผลการทดสอบ และเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย ประจักษ์เสรี (2545 : 51) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผล

ต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ดีแบ่งกวีชาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ กับความถี่ในการใช้บัตร

9 สมมติฐานที่ 7.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน พบว่า

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาจชอบที่จะเสาะหาบัตรใบใหม่ ที่จะสร้างความพึงพอใจได้มากกว่าบัตรใบเก่า และพร้อมที่จะยกเลิกบัตรได้ ถ้าพบว่าความพึงพอใจลดลง

เมื่อพิจารณา ระดับการศึกษา และ ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้สูงกว่า จึงมีการใช้จ่ายผ่านบัตรมากกว่าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย ประจักษ์เสถณี (2545 : 57) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ดีแบ่งกวีชาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ กับความถี่ในการใช้บัตร

สำหรับระดับการศึกษา และ จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีรายได้น้อยกว่า จึงมีมุมมองในการถือครองบัตรเครดิต ว่าเป็นแหล่งเงินสด ยามฉุกเฉิน และจะใช้บัตรเครดิตเมื่อต้องซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการ ที่มีราคาสูง ในขณะที่ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นั้น จะใช้บัตรเครดิต ในการจับจ่าย ในชีวิตประจำวันแทนเงินสด โดยไม่ได้คำนึงว่าต้องเป็นจำนวนเงินเท่าไร ในการใช้บัตรเครดิตแต่ละครั้ง

10 สมมติฐานที่ 7.4 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวีซ่าแตกต่างกัน พบว่า

ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาถือครองบัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท มีระยะเวลาถือครองบัตรเครดิตวีซ่า

มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้สูงกว่า จะมีระยะเวลาถือครองบัตร มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท มีระยะเวลาถือครองบัตร มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า โดยส่วนใหญ่ จะมีอายุน้อยกว่าด้วย และกลุ่มคนที่มีอายุน้อย จะยังไม่มี ความจงรักภักดีต่อบัตรเครดิตใบที่กำลังถือครอง แต่จะมองที่ผลประโยชน์ และความพึงพอใจที่ได้รับ และพร้อมที่จะเปลี่ยนบัตรได้ตลอดเวลา

ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้สูงกว่า จะมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ทั้งนี้จะเป็นเหตุผลปกติของมนุษย์ นั่นคือ ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า น่าที่จะมีการใช้จ่ายมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย ประจักษ์เสถณี (2545 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงทั่วทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์ กับจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตร

ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 - 35,000บาท ผู้ที่มีรายได้ 35,001 - 45,000บาท ผู้ที่มีรายได้ 45,001 - 55,000บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 45,001 - 55,000บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 45,001 - 55,000บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะพบว่าผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าที่มีรายได้สูงกว่า จะมี ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างระดับรายได้ กับพฤติกรรมด้านอื่น ทั้งนี้จะเป็นเหตุผลเดียวกัน คือ ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า ก็จะมีระยะเวลาถือครองบัตร มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน และมีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย ประจักษ์เสถณี (2545 : 56) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้

จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์ กับความถี่ในการใช้บัตร

ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 45,001 – 55,000 บาท และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีรายได้สูงกว่า จะมีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการทดสอบรายคู่ระหว่าง ระดับรายได้ กับพฤติกรรมด้านอื่น ทั้งนี้ น่าจะเป็นเหตุผลเดียวกัน คือ ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า ก็จะมีระยะเวลาถือครองบัตร มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ และมีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มากกว่า

11 สมมติฐานที่ 7.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวิซ่า แตกต่างกัน พบว่า

อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตวิซ่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระยะเวลาถือครองบัตร น้อยกว่า ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว และผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ จะมีรายได้ต่ำ ดังนั้นจะมีข้าราชการ ส่วนน้อยที่จะมีระดับรายได้ ตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ในการได้รับการอนุมัติบัตรเครดิต จึงทำให้มี ระยะเวลาถือครองบัตร น้อยกว่า อาชีพอื่น

เมื่อพิจารณา ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือน มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และ ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจาก ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีรายได้ค่อนข้างสูง จึงมีศักยภาพในการใช้จ่ายได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย ประจักษ์เสรี (2545 : 59) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์ กับจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตร

สำหรับ ความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ และจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร นั้น พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตวิซ่าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีความถี่ในการใช้บัตรต่อสัปดาห์ และมีจำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตร มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และ ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับผลการทดสอบรายคู่ระหว่าง ระดับรายได้ กับพฤติกรรมด้านอื่น ทั้งนี้ น่าจะเป็นเหตุผลเดียวกัน คือ ผู้ที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว มีรายได้ค่อนข้างสูง จึงมีศักยภาพในการใช้จ่ายได้มากกว่า

เมื่อมองภาพรวม พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน ก็จะสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (ศิริวรรณและคณะ 2541 : 124) โดยได้กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของผู้บริโภค ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ได้แก่ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจหรือรายได้ การศึกษา และค่านิยม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ และตัวสินค้าเพื่อมุ่งเน้นในการการรักษาฐานลูกค้าเดิมให้มีความจงรักภักดีต่อธนาคาร และสร้างฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ ดังนี้

1 ด้านการบริการควรจัดให้มีการอบรมพนักงาน ในการตอบคำถาม ให้มีความสุภาพ และสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และธนาคารต้องยอมรับว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ขอรับบริการย่อมพึงพอใจในการที่ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นการรับบริการในด้านใดๆ ก็ตาม ดังนั้น หากธนาคารใดที่สามารถตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ให้แก่ลูกค้าได้มากกว่าธนาคารอื่น ลูกค้าย่อมเลือกที่จะใช้บริการกับธนาคารนั้นมากขึ้น

2 ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตรนั้น ปัจจุบันผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่นิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น และให้ความสำคัญในการเลือกใช้บัตรเครดิตที่มีการสะสมคะแนน (Program Reward) ดังนั้นเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรเลือกที่จะใช้บัตรของธนาคาร และสร้างความจงรักภักดีต่อบัตรเครดิตของธนาคาร ควรที่จะกำหนดสัดส่วนคะแนนต่อการใช้จ่ายผ่านบัตร และ สินค้าที่ร่วมรายการใช้การรับแลกคะแนนสะสมของผู้ถือบัตร เพื่อเป็นการดึงดูดใจ โดยเพิ่มจำนวนร้านค้าที่ให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิต และควรเพิ่มคูปองส่วนลด ในกรณีพิเศษ เช่น วันเกิด วันปีใหม่ วันพ่อ เป็นต้น เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้บัตรตามโอกาสต่างๆ ให้มากขึ้น

3 ด้านค่าธรรมเนียม จากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านนี้ จะพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พอใจในด้านนี้ เนื่องจากภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ธนาคารผู้ออกบัตรส่วนใหญ่จะใช้วิธีการส่งเสริมการขาย โดยการไม่คิดค่าธรรมเนียมแรกเข้า หรือ ค่าธรรมเนียมรายปี ยิ่งไปกว่านั้นบางธนาคารใช้กลยุทธ์ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้า และ ตลอดชีพ ทำให้ได้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก ดังนั้น หากธนาคารผู้ออกบัตรต้องการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน จึงควรให้ความสำคัญในด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง

4 ด้านสิทธิประโยชน์ ที่ผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับ หรือ จะได้รับความคุ้มครองนั้น ซึ่งผู้ถือบัตรทุกคนย่อมคาดหวังสิ่งที่ตนเองจะได้รับสูงสุด แต่ในด้านที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือบัตรนั้น ได้แก่ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย โดยจะเห็นได้จากการที่ธนาคารใดกำหนดระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนานกว่าธนาคารอื่นนั้น ผู้ถือบัตรจะเลือกที่จะใช้จ่ายผ่านบัตรของธนาคารนั้นมากกว่าธนาคารของคู่แข่ง

5 และในด้านภาพลักษณ์ ผู้ถือบัตรเครดิตให้ความสำคัญในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมากนักระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย และ ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ เนื่องจากปัจจุบันชนิดของบัตรเครดิตภายในประเทศไม่ได้รับความนิยม ลูกค้าส่วนใหญ่นิยมถือบัตรเครดิตวีซ่ามากขึ้น ซึ่งสามารถใช้ได้ทั่วไป และ ทั่วโลกสามารถสร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น แต่ผู้ถือบัตรจะให้ความสำคัญกับความสวยงามของบัตรมากขึ้น โดยบางธนาคารจะนำรูปภาพของผู้ถือบัตรมาพิมพ์บนบัตร ส่งผลให้ผู้ถือบัตรเกิดความภาคภูมิใจในการถือครองบัตร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย ที่ได้ศึกษา มานั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ยังมีบางสิ่งที่สามารถวิจัยเจาะลึกลงไปได้อีก เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุง ให้สนองตามความต้องการของลูกค้า ดังนี้

1. ควรศึกษาความพึงพอใจเฉพาะเจาะจงในด้านการสะสมคะแนน เพราะเป็นหัวข้อที่สามารถสร้างความจงรักภักดีต่อบัตรเครดิตได้ ทั้งยังสามารถกระตุ้นการใช้จ่ายให้มากขึ้น หรือกระตุ้นลูกค้าให้มาเลือกใช้บัตรของธนาคารมากขึ้น

2. ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจหนึ่งที่สามารถทำรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการอย่างมากโดยเฉพาะภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากการก้าวเข้ามาของ Non – Bank ในธุรกิจนี้ เช่น บัตรเครดิตของห้างเทสโก้โลตัส อีออน เป็นต้น ส่งผลให้การแข่งขันเป็นอย่างรุนแรง และขยายวงกว้างขึ้น ดังนั้นควรศึกษาธุรกิจของ Non-Bank เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการบริการ กับธนาคารพาณิชย์ ที่เป็นคู่แข่งสำคัญในธุรกิจนี้

3. จากการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น เป็นที่น่าสนใจว่าแต่ละธนาคารพาณิชย์ หรือ ผู้ออกบัตรจะใช้กลยุทธ์ หรือ ยุทธวิธีใดที่จะจูงใจลูกค้า โดยต้องพยายามรักษฐานลูกค้าเดิมที่ดีไว้ และ พยายามขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้น จึงควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่ออายุบัตรเครดิต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส (Amex) ของผู้บริโภค
ใน เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อ
ประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี).
กรุงเทพฯ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคาร
ไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพัฒนา
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ดนัย เทียมพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.
- เดือนจิตต์ จิตต์อารี. (1999). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด
(มหาชน).
- ธันชัย อุดลย์กิตติชัย. (2542). การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาวะวิกฤตทาง
เศรษฐกิจ ปี 2540-2541. การค้นคว้าแบบอิสระ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ธวัชชัย ประจักษ์เสรี. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
ซิตีแบงก์วิซ่าในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต ของ
ธนาคารภายในและต่างประเทศ กรณีศึกษา พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้งคอร์
ปอเรชั่น จำกัด สาขากรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะ
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นพพร พลายวงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน)สาขาส่งงานใหญ่สีลม กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ วีรพงษ์ เอลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6 (ฉบับปรับปรุง
ใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัยการวิจัยเชิงปฏิบัติ . พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541) . การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ เอ็น การพิมพ์.
- _____. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ซีระป้อมวรรณกรรม.
- ✓ เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด, การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์ จำกัด.
- โสภิตสุดา อรรถะสาระ. (2543). ทศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้น้ำยาสะพ่นสมุนไพรต่อตราสินค้า Herb Variety กับตราสินค้า Green-x ในเขตกรุงเทพมหานคร. เค้าโครงปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- องอาจ ปะทะวานิช. (2525). รวมบทความทางวิชาการด้านการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2534). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2545, 23 ธันวาคม). ดอกเบียร์บัตรเครดิตหลังประกาศของธปท.
- _____. (2545, 16 ตุลาคม). ภาวะการแข่งขันของตลาดบัตรเครดิต.
- บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2545,16 พฤษภาคม). แนวโน้มธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ปี2545 ขยายตัว 100%.
- _____. (2545,5 กรกฎาคม). บัตรเครดิตขยายตัว...บ่งชี้การเพิ่มของการใช้จ่ายมากกว่าการก่อหนี้.
- _____. (2546,6 มกราคม). แนวโน้มธุรกิจบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ปี 2546 ... รุปลักษณะที่เปลี่ยนไปภายใต้กฎหมายใหม่.
- _____. (2546,6 มกราคม). คาดการณ์แนวโน้มบัตรเครดิตปี 2546.

Kotler, Philip. (2000) **Marketing Management**. Millenium ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

WWW.bangkokbank.com

WWW.citibank.com

WWW.bot.or.th

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง : การเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิตวีซ่าระหว่างธนาคารซีทีแบงก์
และ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านถือครองบัตรเครดิตวีซ่า ของธนาคารใด (โปรดระบุเพียง 1 ธนาคาร)

() ธนาคารซีทีแบงก์

() ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 22 – 31 ปี

() 32 – 41 ปี

() 42 – 51 ปี

() 52 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

3. รายได้ต่อบุคคลต่อเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

() 15,001 – 25,000 บาท

() 25,001 – 35,000 บาท

() 35,001 – 45,000 บาท

() 45,001 – 55,000 บาท

() ตั้งแต่ 55,001 บาทขึ้นไป

4. อาชีพ

() ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() กิจการส่วนตัว/ค้าขาย

() พนักงานบริษัทเอกชน/ธนาคาร

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระยะเวลาในการถือครองบัตร ปี

2. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน ประมาณ บาท

3. ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ ครั้งต่อสัปดาห์

4. จำนวนเงินขั้นต่ำในการใช้บัตรเครดิต บาทต่อครั้ง

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลด้านความพึงพอใจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พอใจมาก	หมายความว่า	ท่านพอใจมากในเรื่องนั้นกับบัตรที่เครดิตที่ท่านใช้	เท่ากับ 5
พอใจ	หมายความว่า	ท่านพอใจในเรื่องนั้นกับบัตรที่เครดิตที่ท่านใช้	เท่ากับ 4
เฉยๆ	หมายความว่า	ท่านเฉยๆในเรื่องนั้นกับบัตรที่เครดิตที่ท่านใช้	เท่ากับ 3
ไม่พอใจ	หมายความว่า	ท่านไม่พอใจในเรื่องนั้นกับบัตรที่เครดิตที่ท่านใช้	เท่ากับ 2
ไม่พอใจมาก	หมายความว่า	ท่านไม่พอใจมากในเรื่องนั้นกับบัตรที่เครดิตที่ท่านใช้	เท่ากับ 1

ส่วนที่ 3.1 : ด้านการบริการ

ข้อ ที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริการ	พอใจ มาก 5	พอใจ 4	เฉยๆ 3	ไม่ พอใจ 2	ไม่ พอใจ มาก 1
1	ความสะดวกในการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต เช่น สมัครผ่านตัวแทน, มีจุดรับสมัครตามห้างสรรพสินค้า					
2	ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร					
3	ความสะดวกในการรับมอบบัตรจากธนาคาร เช่น ส่งบัตร เครดิตที่ได้รับอนุมัติแล้ว ให้ทางไปรษณีย์ หรือ ส่งให้ถึง สถานที่ ที่ลูกค้าต้องการ					
4	ของสมนาคุณที่ได้รับเมื่อสมัครเป็นสมาชิก เช่น กระเป๋ นาฬิกา วิทยุ หรืออื่นๆ					
5	ความถูกต้องและชัดเจนของข้อมูลในใบแจ้งรายการใช้จ่าย (Statement)					
6	ความสะดวกในการชำระหนี้บัตรเครดิต เช่น มีช่องทางใน การชำระเงินได้หลายทาง อาทิ โทรศัพท์, Internet, ATM, สาขาของธนาคาร					
7	มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลให้ท่านทราบอย่างชัดเจน ในกรณี ที่มีการเปลี่ยนแปลงจากทางธนาคาร หรือ ธนาคารแห่ง ประเทศไทย ได้เปลี่ยนข้อกำหนดต่างๆ ที่มีผลต่อผู้ถือบัตร					
8	ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานในการตอบคำถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้อง					
9	การให้บริการของพนักงานในการตอบคำถาม เช่น มีมารยาท/พูดจาไพเราะ					
10	การเพิ่มวงเงินอัตโนมัติ(ระดับความพอใจที่ธนาคารเพิ่ม วงเงินให้ท่านโดยอัตโนมัติ)					
11	บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และค่าบริการต่างๆผ่าน บัตรเครดิต เช่น ค่าน้ำ, ไฟ, โทรศัพท์, เคเบิลทีวี ฯ					

ส่วนที่ 3.2 : ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร

ข้อ ที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านการจัดรายการส่งเสริมการใช้บัตร	พอใจ มาก 5	พอใจ 4	เฉยๆ 3	ไม่ พอใจ 2	ไม่ พอใจ มาก 1
1	ความหลากหลายของสินค้าในแคตตาล็อก เช่น มีสินค้าให้ เลือกมากแบบ เรียงคะแนนจากน้อยไป มาก					
2	สัดส่วนคะแนนต่อจำนวนเงินในการสะสม เช่น 1 คะแนน ต่อ25บาท หรือ 1 คะแนนต่อ20บาท เป็นต้น					
3	โปรโมชั่นพิเศษ เช่น สามารถสะสมคะแนนได้ 2 เท่า ใน เดือนเกิด หรือ ได้รับคะแนนสะสมพิเศษ เมื่อมียอดใช้จ่าย ถึงเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด					
4	มีร้านค้าหลายกลุ่มที่ให้ส่วนลดพิเศษ เช่น กลุ่มร้านอาหาร, กลุ่มร้านกีฬา, กลุ่มโรงแรม เป็นต้น					
5	คูปอง(coupon) ส่งให้ผู้ถือบัตรเพื่อนำมาใช้เป็น ส่วนลดซื้อ สินค้า ในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่นวันเกิด เทศกาลปีใหม่ วันพ่อ เป็นต้น					
6	การให้ส่วนลด 10-15% เมื่อใช้บัตรเครดิตในร้านค้าที่ กำหนด					

ส่วนที่ 3.3 : ด้านค่าธรรมเนียม

ข้อ ที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านค่าธรรมเนียม	พอใจ มาก 5	พอใจ 4	เฉยๆ 3	ไม่ พอใจ 2	ไม่ พอใจ มาก 1
1	อัตราดอกเบี้ยของยอดค้างชำระ					
2	อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
3	อัตราค่าธรรมเนียมรายปี					
4	ค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ เช่นเมื่อชำระหนี้บัตรเครดิต ที่สาขาของธนาคารและต้องจ่ายค่าธรรมเนียม 15-20 บาท เป็นต้น					

ส่วนที่ 3.4 : ด้านสิทธิประโยชน์

ข้อ ที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านสิทธิประโยชน์	พอใจ มาก 5	พอใจ 4	เฉยๆ 3	ไม่ พอใจ 2	ไม่ พอใจ มาก 1
1	ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย					
2	วงเงินที่ได้รับอนุมัติ					
3	การประกันภัย เช่นสิทธิคุ้มครองอุบัติเหตุเมื่อชำระค่า เดินทางด้วยบัตรเครดิต หรือคุ้มครองสินค้ากรณีสินค้า แตกหักเสียหาย					
4	ความคุ้มครองกรณีบัตรเครดิตสูญหาย หรือถูกขโมย หลังจากที่ได้แจ้งอายัดบัตรกับธนาคารแล้ว					

ส่วนที่ 3.5 : ด้านภาพลักษณ์

ข้อ ที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านภาพลักษณ์	พอใจ มาก 5	พอใจ 4	เฉยๆ 3	ไม่ พอใจ 2	ไม่ พอใจ มาก 1
1	ความสวยงามของบัตร					
2	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร ทำให้มีความภูมิใจในการถือ ครองบัตร					
3	ความปลอดภัยจากการถูกลักลอบใช้บัตรเครดิต					
4	ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี เช่น มีระบบการเก็บข้อมูลที่ถูก ถูกต้องและทันสมัย เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางอนุช ชาญศิริวงศ์
วันเดือนปีเกิด	9 มกราคม 2505
สถานที่เกิด	สุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 590 ซอยรัตนพรหมณ์ บางจาก พระโขนง กรุงเทพมหานคร 10250
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	Project Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายพัฒนาระบบงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สถิติ)
	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ