

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นาย ไพศาล ลากสมบูรณ์ชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2546

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นาย ไพศาล ลากสมบุญชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2546

ไพศาล ลาภสมบูรณ์ชัย. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขต กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 440 คน มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows Version 10

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับเฉยๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพอใจในวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน เฉยๆ ในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน และไม่พอใจในด้านอัตราค่าปรับ
2. ผู้ถือบัตรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านค่าธรรมเนียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชายโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง
3. ผู้ถือบัตรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ผู้ถือบัตรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย และด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน

5. ผู้ถือบัตรที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด และด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ผู้ถือบัตรที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียมด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

9. ผู้ถือบัตรที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงิน และจดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

11. ผู้ถือบัตรที่มีระยะเวลาในการถือบัตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

12. ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**SATISFACTION WITH THE USE OF AEON CREDITCARDS OF CARDHOLDERS
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA**

AN ABSTRACT

BY

MR. PAISARN LARPSOMBOONCHAI

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

Paisarn Larpsomboonchai. (2003) *Satisfaction With The Use of Aeon Creditcards of Cardholders in Bangkok Metropolitan Area*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Dr. Apiruth Tangkrachang.

The purpose of this research is to study level of satisfaction with the use of Aeon creditcards of cardholders in Bangkok metropolitan area in eight aspects, which are creditcards' expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, and payment service. These are classified in cardholders' demographic data as sex, age, status of marriage, occupation, education level, income per month and cardholders' characteristic in the use of Aeon creditcards as number of holding creditcard, expenditure amount, frequency of use, holding period of creditcard, and ratio of payment per expenditure amount.

The group of 440 samples participated in this study are Aeon cardholders in Bangkok metropolitan area. The numbers of samples are calculated by Yamane's formulation. Questionnaires are using as the tool to collect statistic data for analysis in percentage, means, standard deviation, t-test, One-way analysis of variance, and pair comparisons are arranged via Least Significant Difference (LSD). All analysis is processed by SPSS (Statistical Packages for Social Sciences) for windows Version 10.0

The research can conclude as follows :

1. The samples of cardholders satisfy at moderate level in overall aspects. Concentrated in each aspect, find that, satisfaction in expenditure limit, fee, and buying of installment goods, moderate in interest, credit for goods buying, advanced cash, and payment service, and dissatisfaction in fine.
2. The samples of cardholders who have different sexes, have the different attitude of satisfaction in overall aspect; expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, payment service statistically insignificant at 0.05 level and different in interest statistically significant at 0.05 level. Women have higher satisfaction in all aspect; except interest than men do.
3. The samples of cardholders who have different ages, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, payment service statistically insignificant at 0.05 level.
4. The samples of cardholders who have different in status of marriage, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; payment service statistically significant at 0.05 level, different in fee, interest, advanced cash statistically significant at 0.01 level and different in expenditure limit, fine, credit for goods buying, buying of installment goods statistically insignificant at 0.05 level.
5. The samples of cardholders who have different in occupation, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; buying of installment goods statistically significant at 0.01 level, different in payment service statistically significant at 0.05 level, different in expenditure

limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, advanced cash statistically insignificant at 0.05 level.

6. The samples of cardholders who have different education levels, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, payment service statistically insignificant at 0.05 level.

7. The samples of cardholders who have different in income per month, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, payment service statistically significant at 0.01 level.

8. The samples of cardholders who have different numbers of holding creditcard, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; buying of installment goods, advanced cash statistically significant at 0.05 level, different in credit for goods buying statistically significant at 0.01 level, and different in expenditure limit, fee, interest, fine, and payment service statistically insignificant at 0.05 level.

9. The samples of cardholders who have different expenditure amounts, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, payment service statistically significant at 0.01 level.

10. The samples of cardholders who have different frequencies of use, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, payment service statistically insignificant at 0.05 level.

11. The samples of cardholders who have different holding periods of creditcard, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, payment service statistically significant at 0.01 level.

12. The samples of cardholders who have different ratios of payment per expenditure amount, have the different in attitude of satisfaction in overall aspect; expenditure limit, fee, interest, fine, credit for goods buying, buying of installment goods, advanced cash, payment service statistically significant at 0.01 level.

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นาย ไพศาล ลากสมบูรณ์ชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2546

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และท่านได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขสารนิพนธ์มาโดยตลอดเป็นอย่างดี พร้อมทั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณาสารนิพนธ์ร่วมกับรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ซึ่งให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแก้ไขปรับปรุงสารนิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และผู้ถือบัตรเครดิตอีออนทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลงได้ตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน และให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ซึ่งทำให้สามารถนำมาสร้างแนวความคิด และประยุกต์ใช้กับสารนิพนธ์นี้ในหลาย ๆ ด้าน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขออุทิศความดีของสารนิพนธ์นี้ แก่ครอบครัวอันประกอบด้วยคุณพ่อ คุณแม่ ภรรยา และบุตร ที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาและจัดทำสารนิพนธ์นี้จนสำเร็จลงได้

ไพศาล ลาภสมบูรณ์ชัย

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
	ตัวแปรที่ทำการวิจัย.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
	สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
	ความปรารถนา ความต้องการ และความต้องการซื้อ.....	12
	การสร้างความพึงพอใจ คุณค่า และการรักษาลูกค้า.....	12
	แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	14
	ความหมายและลักษณะของการบริการ.....	14
	แนวคิดการให้บริการลูกค้า.....	17
	การสร้างความพึงพอใจในธุรกิจบริการ.....	18
	โมเดลคุณภาพการให้บริการของเบทสัน.....	19
	แนวความคิดเรื่องสินเชื่อ.....	20
	ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต.....	22
	ประกาศราชการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต.....	26
	ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาต.....	26
	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไข ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตบัตรเครดิต สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต.....	30
	บัตรเครดิตออนไลน์ และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน.....	32
	ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท.....	32
	การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์.....	33
	การตลาดและภาวะการแข่งขัน.....	35
	กลยุทธ์การแข่งขัน.....	36
	เอกสารชี้ชวนประกอบใบสมัครสมาชิกบัตรเครดิตอีออน.....	40
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา.....	42
	งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต.....	42
	งานวิจัยที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออม.....	57
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตออม.....	59
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออม.....	61
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออม.....	66
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	154
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	154
สรุปผลการค้นคว้า.....	157
อภิปรายผล.....	166
ข้อเสนอแนะ.....	169
บรรณานุกรม.....	171
ภาคผนวก.....	174
ภาคผนวก ก.....	175
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	176
ภาคผนวก ข.....	179
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	180
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	181
ภาคผนวก ค.....	183
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	184
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	185

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	การเพิ่มขึ้นของบัตรเครดิตและสินเชื่อคงค้างในไตรมาสที่ 2/2545 เทียบกับไตรมาสที่ 2/2544.....	2
2	โครงสร้างยอดการให้สินเชื่อของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)....	33
3	บัตรเครดิตที่บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ออกร่วมกับร้านค้าอื่น	34
4	เปรียบเทียบปริมาณบัตรเครดิตระหว่างบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์เทียบกับบัตรเครดิต อีออน.....	36
5	คุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกบัตรเครดิตอีออน.....	41
6	จำนวนและร้อยละตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	57
7	จำนวนและร้อยละตามข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะ เวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้.....	59
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ใน 8 ด้าน โดยแยกเป็นโดยรวมและรายด้าน.....	61
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านวงเงินบัตรเครดิต.....	62
10	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านค่าธรรมเนียม.....	62
11	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย.....	63
12	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านอัตราค่าบริการ.....	63
13	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด.....	64
14	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน.....	64
15	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า.....	65
16	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน.....	65
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	66
18	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออนของกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	67
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดย รวมและรายด้าน.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
84 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง อย่างในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้าเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับ ยอดการใช้.....	152
85 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง อย่างในด้านการชำระหนี้และจุดชำระเงินเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระ เทียบกับยอดการใช้.....	153

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 องค์ประกอบของคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ.....	13
2 โมเดลคุณภาพการให้บริการ.....	19

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบัน นับว่ามีการแข่งขันที่รุนแรง รวดเร็ว และกว้างขวาง อันเป็นผลมาจากการขยายตัวของกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเปิดเสรีทางการค้า และการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ จนกระทั่งจัดตั้งองค์การการค้าโลก ทำให้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในยุคโลกไร้พรมแดน มีผลกระทบที่รุนแรงและรวดเร็ว เช่นปัญหาภาวะวิกฤติเศรษฐกิจในประเทศอาร์เจนตินาในปัจจุบัน ทั้งยังมีผลกระทบอย่างกว้างขวางจากการเข้าเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก ของจีนเมื่อเดือน พ.ย. 2544 และการรวมกันทางเศรษฐกิจของสหภาพยุโรปและการประกาศใช้สกุลเงินยูโร (EURO) เป็นเงินสกุลเดียวกันเมื่อวันที่ 2 ม.ค. 2545 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบมาถึงธุรกิจในประเทศ เช่น การเข้ามาของบริษัทข้ามชาติในหลายสาขา เช่น ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจประกันชีวิต สถาบันการเงิน ทั้งธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ รวมทั้งธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและการชำระสินค้าเงินผ่อน ภายหลังปี พ.ศ. 2540

ประเทศไทยได้ประสบภาวะวิกฤติทางการเงินในปี พ.ศ. 2540 โดยปริมาณเงินทุนสำรองระหว่างประเทศลดลงจากการปกป้องค่าเงินบาท จนต้องประกาศใช้อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทเป็นแบบลอยตัว เมื่อวันที่ 2 ก.ค. 2540 และ ลงนามในหนังสือแสดงเจตจำนงขอรับความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund; IMF) ในวันที่ 14 ส.ค. 2540 (ธนาคารแห่งประเทศไทย; 2540) รวมทั้งประกาศปิดสถาบันการเงินจำนวน 56 แห่ง อย่างถาวร ทำให้เกิดการชะงักงันของอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ปัญหาขาดสภาพคล่องและหนี้ด้อยคุณภาพ ตามมาด้วยอัตราการว่างงานสูงขึ้นจากการปิดกิจการของธุรกิจจำนวนมาก และการปลดหรือลดค่าจ้างของพนักงาน ทำให้การบริโภคสินค้าหดตัวอย่างรุนแรง ธนาคารพาณิชย์โดยภาพรวมในขณะนั้น มีปริมาณสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing loan) เป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องกันเงินสำรองต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงขึ้นไปด้วยก่อให้เกิดการขาดทุนของธนาคารพาณิชย์ในเวลาต่อมา ทั้งยังทำให้กลไกการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ติดขัดส่งผลไปยังการฟื้นตัวของภาคธุรกิจโดยรวม โดยในระยะสั้นธนาคารพาณิชย์ได้พยายามคงส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ให้สูง ซึ่งได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวางทั้งในสังคม และการพิจารณาในวุฒิสภา ถึงแม้ว่าในระยะต่อมาจะได้มีการสำรองต่อสินทรัพย์เสี่ยงสูงตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีปริมาณเงินฝากเป็นจำนวนมากแต่ธนาคารพาณิชย์ก็ยังไม่สามารถปล่อยสินเชื่อให้แก่ภาคธุรกิจได้เนื่องจากความไม่แน่นอนจากความเสี่ยงที่จะได้รับ

ภายหลังการเข้าบริหารประเทศของรัฐบาล พ.ต.ท. ดร. ทักษิณ ชินวัตร เมื่อต้นปี พ.ศ. 2544 ได้มีการดำเนินนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจโดยการจัดงบประมาณแบบขาดดุลอย่างมากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 และจัดงบประมาณกระตุ้นเศรษฐกิจในวงเงิน 58,000 ล้านบาท โดยมุ่งเน้นให้เกิดการอุปโภคและบริโภคภายในประเทศให้มากขึ้น เช่น โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการกองทุนหมู่บ้านฯ ละ 1,000,000 บาท โครงการธนาคารประชาชน โครงการเที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน รวมทั้งโครงการ 30 บาทรักษาได้ทุกโรค เป็นต้น ซึ่งจากนโยบายทางการคลังที่ผ่านมา ทำให้ภาระหนี้สินของรัฐบาลมีแนวโน้มสูงขึ้นจนเกือบถึง 65 %ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการตั้งงบประมาณแบบขาดดุลจำนวนมากในปีงบประมาณต่อไป และมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากนักเศรษฐศาสตร์ในประเทศเกี่ยวกับการใช้มาตรการทางการคลังดังกล่าวเป็นระยะๆ

ในขณะที่ปริมาณการส่งออกยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมูลค่าการส่งออกรวมในช่วง 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2545 มีมูลค่าลดลง 1.67 % เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน (กรมส่งเสริมการส่งออก. 26 กค. 2545) ประกอบกับการผันผวนของเศรษฐกิจโลกทั้งในสหรัฐอเมริกา อเมริกาใต้ และภาวะเศรษฐกิจซบเซาใน ญี่ปุ่นต่อเนื่องเป็นเวลานานจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งความเสี่ยงจากภาวะสงครามทั้งในอัฟกานิสถานและอิรัก และการก่อวินาศกรรมในพื้นที่ต่างๆทั่วโลก ทำให้แนวโน้มการส่งออกยังไม่มีความแน่นอนและความผันผวนของ อัตราแลกเปลี่ยนที่เป็นปัจจัยลบต่อการส่งออก สำหรับนโยบายทางการเงิน ปรากฏว่าอัตราดอกเบี้ย ภายในประเทศอยู่ในอัตราที่ต่ำ และมีความพยายามของรัฐบาลเพื่อสนับสนุนให้เกิดการขยายสินเชื่อรายย่อย และสินเชื่อบุคคล เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นต้น โดยคาดว่าสินเชื่อในด้านอุปโภคและ บริโภคสำหรับรายย่อยของธนาคารน่าจะขยายตัวมากกว่า 15 % ภายในปี พ.ศ. 2545 (สมคิด จาตุศรีพิทักษ์. 16 พ.ค. 2545)

จากแนวนโยบายในการขยายสินเชื่อบัตรเครดิตของรัฐบาลข้างต้น ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มี ประกาศธนาคารฯ ที่ ธปท.สนส.(21)ว.906/2545 เรื่อง การให้บริการบัตรเครดิต โดยให้การกำหนดนโยบาย และแผนงานในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการ ให้บริการที่มีเป้าหมายในการให้บริการแก่ลูกค้าตามระดับรายได้ของผู้ถือบัตร ทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถ วางนโยบายและแผนงานในการกำหนดวงเงินรายได้ของผู้ถือบัตรได้เองซึ่งเดิมธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดวงเงินรายได้ของผู้ถือบัตรขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 15,000 บาท ซึ่งภายหลังได้มีธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง ใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดในการอนุมัติให้ถือบัตรเครดิตกับผู้ที่มีรายได้ต่ำสุดประมาณ 7,500-8,000 บาทใน หลายธนาคาร รวมทั้งการกำหนดการผ่อนชำระหนี้บางส่วนที่กำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องชำระขั้นต่ำ (Minimum Payments) ในแต่ละงวดต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างทั้งสิ้น (Total Outstanding Balance) ซึ่งเดิมกำหนดไว้ที่ร้อยละ 10

จากนโยบายของรัฐบาลให้เกิดการขยายสินเชื่อบุคคล การผ่อนปรนเงื่อนไขในการให้บริการบัตรเครดิต และกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ถือบัตรเครดิต เช่น การอนุมัติให้ถือบัตรเครดิตกับผู้ที่มีรายได้ต่ำ ดังกล่าวข้างต้นและการไม่คิดค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก หรือ ค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ เป็นต้น รวมทั้งการไม่คล่องตัวในการขอสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ทำให้เกิดการ แข่งขันในการขยายฐานของผู้ถือบัตรเครดิตอย่างสูง โดยมียอดจำนวนบัตรเครดิตและสินเชื่อคงค้างสูงขึ้น ดังนี้

ตาราง 1 การเพิ่มขึ้นของบัตรเครดิตและสินเชื่อคงค้างในไตรมาสที่ 2/2545 เทียบกับไตรมาสที่ 2/2544

	จำนวนบัตรเครดิต (ราย)	สินเชื่อคงค้าง (ล้านบาท)
ไตรมาสที่ 2/2544	2,152,731	35,408.763
ไตรมาสที่ 3/2544	2,338,591	36,770.898
ไตรมาสที่ 4/2544	2,567,961	41,018.459
ไตรมาสที่ 1/2545	2,684,291	41,149.268
ไตรมาสที่ 2/2545	2,815,006	43,968.382
เพิ่มขึ้นในไตรมาสที่ 2/2545 เทียบกับไตรมาสที่ 2/2544	662,275 (+30.76%)	8,559.619 (+24.17%)

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. พฤศจิกายน 2545

โดยบริษัท ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย ได้คาดการณ์การขยายตัวของบัตรเครดิตโดยธนาคารพาณิชย์และผู้ออกบัตรที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ตลอดทั้งปี พ.ศ. 2545 ในอัตราเพิ่มขึ้น 31% และเกือบ 200% ตามลำดับ(เชาว์ เก่งชน รองกรรมการผู้จัดการบริษัท ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย. หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ 11 ต.ค. 2545) ประกอบกับการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2545 มีปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของไทยผ่านธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศและสาขานานาชาติพาณิชย์ภายนอกประเทศมีมูลค่าถึง 86,657 ล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย. ตุลาคม 2545) โดยในการประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกฤษฎีกา สมาคมธนาคารไทย และกระทรวงการคลัง เพื่อวางกรอบการทำธุรกิจบัตรเครดิตได้เห็นว่าการขยายตัวในระดับที่สูงมากและอาจก่อให้เกิดปัญหาในอนาคตได้ โดยให้คณะกรรมการกฤษฎีกาและสมาคมธนาคารไทยไปหาทางเลือกให้เร็วที่สุด เพื่อป้องกันปัญหาที่ตามมาในอนาคต (สมคิด จาตุศรีพิทักษ์. 10 ต.ค. 2545)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตโดยเฉพาะบัตรเครดิตที่ผู้ออกบัตรไม่ใช่สถาบันการเงิน ที่มีอัตราการขยายตัวที่สูงมากและไม่ได้ถูกกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทยเหมือนกับบัตรเครดิตที่ออกบัตรโดยสถาบันการเงิน ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะในการกำกับดูแลธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรงและอาศัยกฎหมายอื่นที่มีอยู่ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ทำให้อาจเกิดความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันในธุรกิจ และการคุ้มครองทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ดีพอโดยเฉพาะผู้ถือบัตรซึ่งเป็นผู้บริโภคซึ่งมักจะเป็นผู้เสียหายอยู่เสมอ ดังนั้น การศึกษาวิจัยจึงมุ่งเน้นในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตต่อการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ซึ่งเป็นบัตรเครดิตที่ผู้ออกบัตรไม่ใช่สถาบันการเงิน คือ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัท ที่เข้ามาดำเนินการสินเชื่อทางการเงินในประเทศไทยในปีพ.ศ. 2535 โดยบริษัท Aeon Credit Service Co., Ltd. จากประเทศญี่ปุ่น และได้เริ่มให้บริการบัตรเครดิตในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งต่อมามีการขยายตัวอย่างในรวดเร็วจนปัจจุบันมีจำนวนผู้ถือบัตรมากกว่า 500,000 ราย โดยเฉพาะผู้ถือบัตรที่ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นกลุ่มผู้ถือบัตรมีปริมาณมากและมีการใช้จ่ายสูง ซึ่งคาดหวังว่าการวิจัยจะทำให้เกิดความเข้าใจในผู้ถือบัตรเครดิตทั้งในด้านที่เป็นภาระเงินในการซื้อสินค้า การใช้เป็นสินเชื่อส่วนบุคคลในการเบิกเงินสดล่วงหน้าและการผ่อนชำระสินค้ารายงวด ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนารูทธุรกิจบัตรเครดิตให้ไปในทิศทางที่เกิดประสิทธิผลและเหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 8 ด้านประกอบด้วย วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และ การชำระเงินและจุดชำระเงิน
2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บัตรของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และ จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 8 ด้านประกอบด้วย

วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และการชำระเงินและจุดชำระเงิน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้ออกบัตรสามารถนำไปใช้ในวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่สนองตอบต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรของผู้ถือบัตรในแต่ละกลุ่ม
2. ผู้รับบัตรสามารถนำไปใช้ปรับปรุงรูปแบบการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ที่สะดวกและสนองตอบต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรของผู้ถือบัตรในแต่ละกลุ่ม
3. ทำให้ผู้ถือบัตรเกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้บัตรในด้านๆ ที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด
4. หน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตสามารถนำไปใช้ในการวางกฎระเบียบและติดตามดูแลเพื่อคุ้มครองทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ
5. เป็นการสร้างข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตที่ผู้ออกบัตรไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ในประเทศไทย โดยเฉพาะในด้านความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตรที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของไทยเป็นส่วนใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสอบถามผู้ถือบัตรที่มาใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน ตั้งอยู่ที่ 159 อาคารเสริมมิตรทาวเวอร์ ถนนอโศก แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ถึงความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ อันประกอบไปด้วย วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และการชำระเงินและจุดชำระเงิน เปรียบเทียบตามข้อมูลของผู้ถือบัตร ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะการใช้บัตร อันประกอบไปด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่วิจัยเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ (รวมบัตรเสริม) ซึ่งมีจำนวนประมาณ 553,000 คน (ที่มา : บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน). เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545)

กลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่มาใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน บริเวณชั้นที่ 1 ของอาคารเสริมมิตรทาวเวอร์ ถนนอโศก แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจำนวน 440 คน (จำนวนของกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ได้จำนวน 400 คน และบวกเพิ่มอีกจำนวน 40 คน (10 %)) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ถือบัตรเครดิตที่มาใช้บริการข้างต้น

ตัวแปรที่ทำการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิตอีออน ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. อาชีพ
5. ระดับการศึกษา
6. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ลักษณะการใช้บัตรของผู้ถือบัตรเครดิตอีออน ประกอบด้วย

1. จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ
2. ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
3. ความถี่ในการใช้บัตร
4. ระยะเวลาในการถือบัตร
5. จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออนของผู้ถือบัตรใน 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. วงเงินบัตรเครดิต
2. ค่าธรรมเนียม
3. อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย
4. อัตราค่าปรับ
5. การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด
6. การซื้อสินค้าเงินผ่อน
7. การเบิกเงินสดล่วงหน้า
8. การชำระเงินและจุดชำระเงิน

นิยามศัพท์เฉพาะ

บัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่ผู้ออกบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้ถือบัตรโดยบันทึกหรือข้อมูลบัตรเครดิตไว้ เพื่อให้เครดิตแก่ผู้ถือบัตรในการชำระราคาสินค้าหรือบริการแทนการชำระด้วยเงินสดแก่ผู้ขายที่เป็นผู้รับบัตร หรือการเบิกเงินสดล่วงหน้าจากผู้ออกบัตร แล้วผู้ถือบัตรจะชำระเงินให้แก่ผู้ออกบัตรในภายหลังตามสัญญาที่กำหนด

บัตรเครดิตโอออน หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกให้แก่ผู้ถือบัตรโดยบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน ได้แก่ บัตรเครดิตโอออน และบัตรเครดิตที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอื่น ประกอบด้วย บัตรเครดิตโอออนมาสเตอร์การ์ด และ บัตรเครดิตโอออนเจซีบีการ์ด

ผู้ออกบัตร หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่ สถาบันการเงิน และ นิติบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ที่ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตร และมีข้อตกลงในการชำระเงินให้แก่ผู้รับบัตรเครดิตแทนผู้ถือบัตร

ผู้ถือบัตร หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับการออกบัตรเครดิตรวมถึงผู้ที่ได้รับการออกบัตรเครดิตประเภทบัตรเสริม

ผู้รับบัตร หมายถึง ผู้ประกอบกิจการ หรือผู้ให้บริการซึ่งตกลงรับการชำระราคาสินค้าหรือค่าบริการ ด้วยบัตรเครดิต

บัตรเสริม หมายถึง บัตรเครดิตที่ผู้ออกบัตรออกให้แก่ผู้ถือบัตรร้องขอ

วงเงินบัตรเครดิต หมายถึง วงเงินเครดิตที่ผู้ออกบัตรอนุมัติให้ผู้ถือบัตรใช้ได้ไม่เกินวงเงินดังกล่าว

ค่าธรรมเนียม หมายถึง เงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องชำระแก่ผู้ออกบัตร เป็นค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ ประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

อัตราดอกเบี้ย หมายถึง เงินดอกเบี้ยที่ผู้ถือบัตรต้องชำระให้แก่ผู้ออกบัตรในกรณีชำระเงินในการซื้อสินค้าหรือบริการเกินจากระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดในสัญญาบัตรเครดิต หรือเงินดอกเบี้ยที่ผู้ถือบัตรต้องชำระให้แก่ผู้ออกบัตรในการเบิกเงินสดล่วงหน้าหรือกรณีการซื้อสินค้าเงินผ่อน

ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย หมายถึง ระยะเวลานับจากวันที่ผู้ถือบัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือบริการ จนถึงวันที่ผู้ออกบัตรกำหนดให้ชำระเงิน ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวผู้ถือบัตรเครดิตที่ซื้อสินค้าหรือบริการไม่ต้องเสียค่าดอกเบี้ยจากการซื้อ

ค่าปรับ หมายถึง เงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตที่ซื้อสินค้าหรือบริการต้องชำระให้แก่ผู้ออกบัตรจากการชำระเงินที่ซื้อสินค้าหรือบริการล่าช้ากว่ากำหนด หรือเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตต้องชำระจากการชำระเงินการเบิกเงินสดล่วงหน้าหรือการซื้อสินค้าเงินผ่อนล่าช้ากว่ากำหนด

การซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด หมายถึง การซื้อสินค้าของผู้ถือบัตรเครดิตจากร้านค้าผู้รับบัตร โดยชำระเงินผ่านบัตรเครดิตแทนการชำระด้วยเงินสด และร้านค้าผู้รับบัตรไปเรียกเก็บเงินจากผู้ออกบัตรแทนผู้ถือบัตร โดยผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บจากผู้ออกบัตรเครดิตในระยะเวลาที่กำหนดอีกต่อหนึ่ง

การซื้อสินค้าเงินผ่อน หมายถึง การซื้อสินค้าของผู้ถือบัตรเครดิตจากร้านค้าผู้รับบัตร โดยมีการชำระเงินเป็นรายงวดๆละเท่าๆกัน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6-24 งวด ทั้งนี้มีการเพิ่มค่าสินค้าหรือบริการก่อนเฉลี่ยเป็นเงินที่ต้องชำระรายงวด

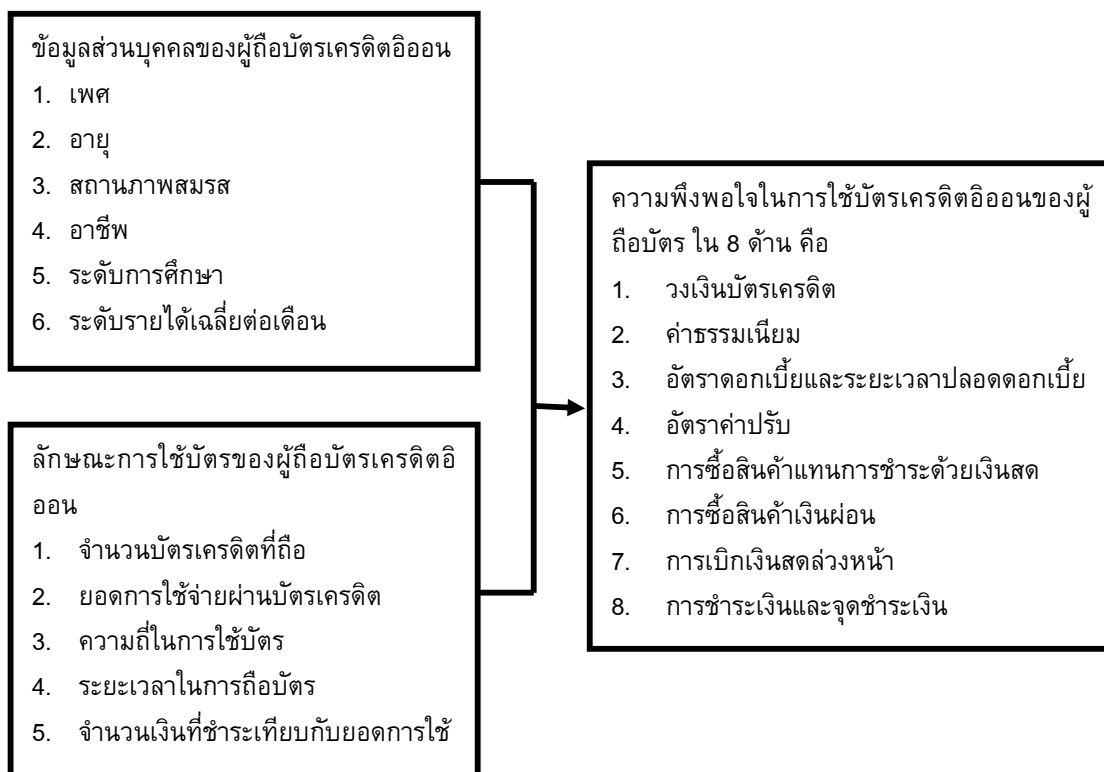
การเบิกเงินสดล่วงหน้า หมายถึง การเบิกถอนเงินสดของผู้ถือบัตรเครดิตจากผู้ออกบัตรล่วงหน้าตามวงเงินที่ผู้ออกบัตรกำหนด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี โดยในงานวิจัยนี้ เป็นความรู้สึกที่ผู้ถือบัตรเครดิตมีต่อการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ โดยวัดความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ใน 8 ด้าน ประกอบด้วย วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และ การชำระเงินและจุดชำระเงิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
2. ลักษณะการใช้บัตรของผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และ จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้เป็น

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวความคิดเรื่องสินเชื่อ
4. ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต
5. ประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต
6. บัตรเครดิตออมและบริษัท ออม ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางและได้มีการนิยามความหมายของความพึงพอใจไว้ในหลายด้าน เช่น

เดสเลอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Dessler. 1983 *Human Behavior : Improving Performance of Work*) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

กู๊ด (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 13 *Dictionary of Education*) ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ทำอยู่

โวลแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384 *Education and Organizational Leadership in Elementary School*) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

แชปลิน (ธารา ธาตธีรพัฒน์. 2545 ; อ้างอิงจาก Chaplin. 1968 : 437 *Dictionary of Psychology*) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ทิฟฟิน และ แม็คโครมิก (จารุศรี ศิริอังกาฐ. 2545 ; อ้างอิงจาก Tiffin & McCormic. 1965 : 63 *Industrial Psychology*) ความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

ไวท์ (ธารา ธาตารัตน์. 2545 ; อ้างอิงจาก White. 1965 : 6 *Organization Behavior*) ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ ได้เห็น ในกิจกรรมนั้น

มอร์ส (ธนศ ภูโคกสูง. 2541 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27 *Satisfaction in the White Collar Job*) ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้ลดน้อยลงได้ เพราะความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือต่อการกระทำกิจกรรมใดๆได้

วรูม (ธารา ธาตารัตน์. 2545 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964 : 99 *Work and Motivation*) ความพึงพอใจ หมายถึง ผลจากการที่บุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้ แล้วเกิดพึงพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถแทนด้วยทัศนคติได้ ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ธารา ธาตารัตน์. 2545 ; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2542 : 728 *รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/บริหารรัฐกิจ*) ความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น

พิน คงพล (วชิรา ภู่อารม. 2545 ; อ้างอิงจาก พิน คงพล. 2529 : 21 *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้*) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี และเต็มใจโดยมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ดิเรก ฤกษ์หรรษา (ณรงค์ อุดมศรีผล. 2542 ; อ้างอิงจาก ดิเรก ฤกษ์หรรษา. 2527 : 35 *การส่งเสริมการเกษตร*) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิตติมา ปรีดีดิถก (ณรงค์ อุดมศรีผล. 2542 ; อ้างอิงจาก กิตติมา ปรีดีดิถก. 2524 : 321-322 *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆและบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

ชูชีพ อ่อนโคกสูง (ธารา ธาตารัตน์. 2545 ; อ้างอิงจาก ชูชีพ อ่อนโคกสูง. 2522 : 108-109 *จิตวิทยาการศึกษา*) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีน้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งต้องมีการรับรู้ บุคคล วัสดุสิ่งของหรือ สถานที่ โดยที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ต้องมีการรับรู้ในทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น พอสรุปได้ว่าหมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความชอบ ความรัก ความสุข ความยินดี อันเกิดจากการกระทำ การตอบสนอง หรือการได้รับในสิ่งใดในสิ่งที่ต้องการ หรือผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย รวมทั้งความรู้สึกที่ดีจากการที่สามารถลดความตึงเครียดลง ความพึงพอใจยังได้ถูกกล่าวถึงในความหมายเดียวกับทัศนคติ และมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อความต้องการและการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ความปรารถนา (needs) ความต้องการ (wants) และความต้องการซื้อ (demands)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 11) กล่าวถึงเรื่อง ความปรารถนา (needs) ความต้องการ (wants) และความต้องการซื้อ (demands) ไว้ว่า นักการตลาดต้องพยายามที่จะเข้าใจความปรารถนา ความต้องการ และความต้องการซื้อ ของตลาดเป้าหมาย โดยมนุษย์มีความปรารถนา ซึ่งหมายถึง ความจำเป็นในปัจจุบันพื้นฐาน เช่น อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เพื่อการอยู่รอด นอกจากนั้นมนุษย์ยังมีความปรารถนาในปัจจุบันที่สูงขึ้น เช่น ความบันเทิง การศึกษา นันทนาการ ความปรารถนาก็จะเกิดขึ้นเป็นความต้องการ เมื่อมนุษย์พบสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการตอบสนองต่อปัจจัยที่มนุษย์ปรารถนานั้น เช่น ชาวอเมริกันปรารถนาจะรับประทานอาหารโดยมีความต้องการแฮมเบอร์เกอร์ เฟรนฟรายด์ และเครื่องดื่ม ในขณะที่ชาวอเมริกันมีความต้องการมะม่วง ข้าว ถั่ว ดังนั้นความต้องการจึงขึ้นอยู่กับสังคมที่มนุษย์ดำรงอยู่ สำหรับความต้องการซื้อ (demands) คือ ความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อมีความสามารถในการซื้อได้ เช่น มีคนจำนวนมากที่มีความต้องการรถยนต์เมอร์ซิเดสแต่มีเพียงไม่กี่คนที่สามารถซื้อได้ ดังนั้นบริษัทจึงได้มีการวัดไม่เพียงแต่ความต้องการผลิตภัณฑ์แต่ยังต้องหาจำนวนคนที่สามารถซื้อได้ด้วย ความปรารถนาและความต้องการของมนุษย์จะถูกตอบสนองโดยผลิตภัณฑ์ ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ถูกเสนอแล้วสามารถตอบสนองหรือสร้างความพึงพอใจต่อความปรารถนาและความต้องการนั้น ได้แก่ สินค้า บริการ ประสิทธิภาพ กิจกรรม บุคคล สถานที่ องค์กร ข้อมูล และความคิด ผลิตภัณฑ์จะประสบความสำเร็จถ้าสามารถให้คุณค่าและความพึงพอใจต่อผู้ซื้อเป้าหมาย ซึ่งผู้ซื้อจะเลือกซื้อระหว่างผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อรู้สึกว่าจะให้มูลค่าสูงสุด

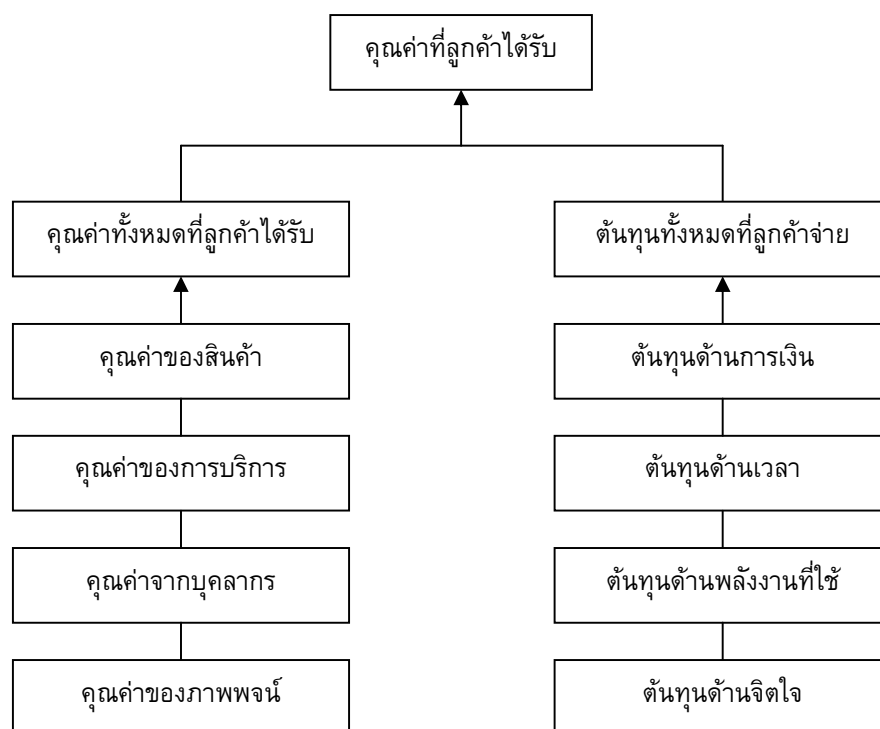
การสร้าง ความพึงพอใจ คุณค่า และการรักษาลูกค้า (Kotler. 2000 : 34-37)

เมื่อกว่า 30 ปีที่ผ่านมา ปีเตอร์ ดรักเกอร์ ได้สังเกตว่าสิ่งที่บริษัทใดๆจะต้องทำเป็นสิ่งแรกคือ การสร้างลูกค้า แต่ลูกค้าในปัจจุบัน มีผลิตภัณฑ์หลากหลายตราสินค้า ราคา และผู้ขาย ซึ่งผู้บริโภคจะประเมินว่าสิ่งที่จะเลือกซื้อนั้นให้คุณค่าที่สูงสุดภายใต้ขอบเขตของต้นทุน ความรู้ รายได้ และการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังต่อคุณค่าของผลิตภัณฑ์ขึ้นซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจจากการซื้อและการซื้อซ้ำอีกในอนาคต

คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Customer Delivered Value) เป็นผลต่างระหว่างคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้าได้รับ (Total Customer Value) ซึ่งเป็นผลรวมของผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังจากสินค้าหรือบริการที่ได้รับ เทียบกับต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าจ่าย (Total Customer Cost) ซึ่งเป็นผลรวมของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะเกิดขึ้นทั้งในการเลือกซื้อ การซื้อ และการใช้ ตลอดจนการเลิกใช้สินค้าหรือบริการนั้น

คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ แสดงในรูปสัดส่วนระหว่างคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้าได้รับต่อต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าจ่ายโดยอาจแสดงในรูปอัตราส่วนระหว่างคุณค่าต่อราคา (Value/Price Ratios) ทั้งนี้หากต้องการให้ผลิตภัณฑ์ประสบความสำเร็จในด้านยอดขายจะต้องนำเสนอคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้าได้รับหรือการลดต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าจ่าย ได้แก่ ด้านการเงิน หรือด้านอื่นๆ เช่น การกำหนดราคาให้ต่ำลงจะเป็นการกระตุ้นในการซื้อของลูกค้า อย่างไรก็ตามลูกค้าอาจไม่เลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่มีคุณค่าที่ลูกค้าได้รับสูงสุดก็ได้ อันเนื่องมาจาก

1. ลูกค้าอาจมีข้อจำกัดที่ต้องซื้อในราคาที่ต่ำสุด
2. ลูกค้าอาจพิจารณาผลประโยชน์ที่ได้รับในระยะสั้น
3. ลูกค้าอาจพิจารณาจากความพอใจในด้านอื่นๆ เช่น การใส่ใจและความสัมพันธ์ที่มีต่อลูกค้า



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Customer Delivered Value)

ที่มา : Kotler. (2000) *Marketing Management* : 35

อย่างไรก็ตาม ผู้ขายควรจะประเมินคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้าได้รับและต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าจ่ายเปรียบเทียบกับคู่แข่งแต่ละรายเพื่อให้รู้ถึงสัดส่วนระหว่างค่าทั้งสองของแต่ละตราสินค้าในใจของลูกค้า และเพื่อที่จะสามารถเพิ่มคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้าได้รับและลดต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าจ่ายในการเสริมสร้างหรือขยายผลิตภัณฑ์ทั้งในด้านสินค้า บริการ บุคลากร และภาพพจน์ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ต่อลูกค้า และลดต้นทุนของลูกค้า เช่น การทำให้เกิดความสะดวกและง่ายในการสั่งซื้อและการจัดส่ง การลดความเสี่ยงของลูกค้า เช่น การรับประกัน เป็นต้น

สำหรับความพึงพอใจนั้น ฟิลิป คอเทเลอร์ กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือความรู้สึกของลูกค้าที่ยินดีหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบคุณสมบัติในการใช้สินค้าที่ลูกค้ารับรู้กับความคาดหวังที่ลูกค้าคาดไว้ ซึ่งคำนิยามของความพึงพอใจข้างต้นขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ในการใช้งานของสินค้าหรือบริการโดยลูกค้ายินดีเมื่อสินค้าหรือบริการมีคุณสมบัติที่สูงกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ และผิดหวังเมื่อสินค้าหรือบริการมีคุณสมบัติที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ หลายบริษัทมุ่งหมายที่จะสร้างความพึงพอใจที่สูงเนื่องจากลูกค้าที่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของบริษัทอาจจะเปลี่ยนไปเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อื่นที่ให้ความพึงพอใจที่สูงกว่าได้ง่าย ดังนั้นสินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจที่สูงจึงมีความเสี่ยงที่ลูกค้าจะหันไปใช้สินค้าหรือบริการอื่นได้น้อยลง นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นการสร้างพันธมิตรทางอารมณ์ที่เกิดกับตราสินค้า (Brand) นอกเหนือจากความชอบด้วยเหตุผล ซึ่งผลของพันธมิตรเป็นความภักดีของลูกค้า (Customer Service) อย่างไรก็ดีหากบริษัท สร้างความคาดหวังที่สูงให้กับลูกค้าจะทำให้มีโอกาสเกิดความผิดหวังที่สูงได้

เช่นเดียวกัน ในขณะที่บริษัทที่สร้างความคาดหวังที่ต่ำให้กับลูกค้าก็ไม่สามารถดึงดูดจำนวนลูกค้าที่เพียงพอกับเป้าหมายที่ต้องการได้ หลายบริษัทที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันจึงเพิ่มคาดหวังของลูกค้าในขณะที่มีการปรับให้คุณภาพของสินค้าหรือบริการให้สอดคล้องไปในเวลาเดียวกัน โดยมุ่งความพึงพอใจทั้งหมดของลูกค้า (Total Customer Satisfaction) ,TCS เช่น บริษัท ซีร็อกซ์ (Xerox) ได้รับประกันความพึงพอใจทั้งหมดโดยการเปลี่ยนชิ้นส่วนใดๆที่ลูกค้าไม่พึงพอใจภายในระยะเวลา 3 ปีหลังการซื้อโดยไม่มีค่าใช้จ่าย บริษัท ซิกน่า แอดเวอร์ไทส์ (Cigna Advertisers) กล่าวว่า “เราจะไม่ได้รับความพึงพอใจ 100 % ตราบใดที่ตัวเรายังไม่ 100 %” หรือบริษัท นิสสัน มองลูกค้าในฐานะแขกผู้มีเกียรติ (Honored Guest) เป็นต้น

กุญแจสำคัญในการสร้างความภักดีอย่างสูงของลูกค้า คือ การมอบคุณค่าที่ลูกค้าได้รับที่สูง เช่น แลนนิ่ง (Kotler. 2000 : 37 ; citing Lanning. : 1998 *Delivering Profitable Value*) กล่าวในเรื่องมูลค่าของผลกำไรที่สามารถรับได้ (Delivering Profitable Value) ว่า บริษัทต้องพัฒนาเครื่องหมายด้านคุณค่า (Value Proposition) ที่เหนือกว่าในการแข่งขันกับคู่แข่งและมีระบบการส่งมอบคุณค่า (Value-delivery System) โดยเครื่องหมายด้านคุณค่าจะต้องมีสูงมากกว่าตัวสินค้าและตราสินค้าเป็นตัวแทนคำสัญญาที่ลูกค้าประสบก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการ ดังนั้นในการที่จะค้นหาคุณค่าที่ลูกค้าคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า จึงมีความจำเป็นในการติดตามความพึงพอใจทั้งสินค้าของตนเองและคู่แข่ง เช่นเดียวกับ น็อกซ์ และ มาคลาน (Kotler. 2000 : 37 ; citing Knox and Maklan. : 1998 *Competing on Value*) ที่กล่าวในเรื่องการแข่งขันทางคุณค่า (Competing on Value) ว่า หลายบริษัททำให้เกิดช่องว่างทางคุณค่าอันเกิดจากความล้มเหลวในการวางคุณค่าของตราสินค้า (Brand Value) กับคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Customer Value) นักการตลาดด้านตราสินค้าจึงพยายามที่จะจำแนกตราสินค้าของตนออกจากคนอื่นโดยใช้สไตล์หรือเครื่องหมายที่เป็นเอกลักษณ์ในการขาย (Unique Selling Proposition) หรือโดยการเพิ่มการบริการให้สูงขึ้น อย่างไรก็ตามก็ยังประสบความสำเร็จที่น้อยในการมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าเนื่องจากได้มุ่งเน้นไปที่ตราสินค้ามากเกินไป ดังนั้นบริษัทจึงต้องสร้างและขยายคุณค่าที่ลูกค้าได้รับไปด้วยจากกระบวนการที่หลากหลาย เช่น การออกแบบภาพรวมของสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้น การติดตามคุณค่าที่ลูกค้าคาดหวังและพึงพอใจเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม จุดมุ่งหมายหลักของบริษัทฯ ไม่ใช่การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการลดราคาหรือเพิ่มการบริการซึ่งอาจทำให้เป็นการลดผลกำไรของบริษัทฯ ด้วย ดังนั้นบริษัทฯ ควรจะเพิ่มความสามารถในการทำกำไรโดยวิธีการอื่นๆด้วยแทนการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าแต่อย่างใด เช่น การปรับปรุงกระบวนการผลิต หรือการลงทุนลงจากการสร้างเสริมด้านการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น บริษัทฯ จึงควรเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในระดับที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดในด้านต่างๆ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 424-435) กล่าวว่า ธุรกิจบริการ มีความหลากหลายอย่างมาก เช่น หน่วยงานราชการ อาจเป็นงานบริการได้หลายแบบ อาทิ ศาล โรงพยาบาล กองทุน ความมั่นคง ตำรวจ ไปรษณีย์ เป็นต้น สำหรับในภาคธุรกิจที่เป็นธุรกิจบริการ ได้แก่ สายการบิน ธนาคาร โรงพยาบาล บริษัทประกันชีวิต สำนักงานกฎหมาย ที่ปรึกษาด้านการจัดการ เป็นต้น ในภาคการผลิตเองก็มักจะมีส่วนบริการในการเสริมการทำงานด้วยเช่นกัน

ดังนั้นความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติงานใดๆซึ่งฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอแก่ฝ่ายอื่น ซึ่งมักจะจับต้องไม่ได้และผลที่ได้อาจจะเกี่ยวกับสินค้าทางกายภาพหรือไม่ก็ได้ สิ่งที่เป็นประโยชน์เสนอในตลาดมักจะรวมบริการอยู่โดยอาจจะเป็นส่วนใหญ่หรือส่วนน้อย การบริการสามารถจำแนกออกเป็น 5 แบบ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าที่จับต้องได้ทั้งหมดโดยไม่มีบริการมารวม
2. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าซึ่งมีบริการอยู่บ้าง
3. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าซึ่งมีบริการอยู่เท่าๆกัน
4. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าซึ่งมีบริการเป็นหลัก
5. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการอย่างเดียว

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลิตภัณฑ์มักเป็นส่วนผสมระหว่างสินค้ากับบริการ ซึ่งเป็นการยากที่จะกล่าวโดยทั่วไปถึงธุรกิจบริการโดยไม่ระบุให้ชัดเจน อย่างไรก็ตามมีความทั่วไปบางอย่างในธุรกิจบริการที่สามารถกล่าวได้ คือ

1. เป็นธุรกิจที่มีพื้นฐานจากการใช้อุปกรณ์เครื่องมือหรือแรงงานมนุษย์ ซึ่งอาจจำแนกได้อีกว่าเป็นแรงงานที่มีฝีมือ แรงงานที่มีความชำนาญ หรือแรงงานทั่วไป
2. บางธุรกิจต้องให้บริการต่อหน้าลูกค้า เช่น การผ่าตัด ในขณะที่บางธุรกิจบริการดำเนินไปได้ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่หรือไม่ เช่น การบริการซ่อมรถยนต์ โดยธุรกิจประเภทแรกมีความจำเป็นจะต้องพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้าในขณะที่ให้บริการด้วย
3. เป็นธุรกิจที่มีความแตกต่างในธุรกิจว่าเป็นการบริการต่อบุคคลหรือองค์กร
4. เป็นธุรกิจที่มีความแตกต่างกันในกรณีที่มีวัตถุประสงค์ของธุรกิจแตกต่างกัน เช่น การทำกำไรหรือไม่ทำกำไร และในกรณีที่มีผู้เป็นเจ้าของธุรกิจที่แตกต่างกัน เช่น ราชการหรือเอกชน

ในธุรกิจบริการ มักจะมีคุณสมบัติหลักที่จะกระทบต่อโปรแกรมทางการตลาด คือ

1. ธุรกิจบริการจับต้องไม่ได้ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่แตกต่างจากสินค้าที่สามารถจับต้องได้ทางกายภาพ ลูกค้ามักจะไม่สามารถแตะต้องธุรกิจบริการก่อนการซื้อ ดังนั้นในการลดความไม่แน่นอนในการซื้อ ผู้ซื้อจึงมักจะต้องพิจารณาสัญญาณหรือเหตุการณ์ที่จะแสดงคุณภาพของการบริการ เช่น จากสถานที่ บุคคล อุปกรณ์เครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ ราคา หรืออื่นๆที่สามารถสังเกตได้ จึงทำให้ผู้ให้บริการต้องมีการะในการแสดงสิ่งเหล่านี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อลูกค้าจากการแตะต้องไม่ได้ของธุรกิจบริการ
2. ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถแยกได้ เนื่องจากการบริการมักให้บริการและรับบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น ธุรกิจให้เช่าบริการ โดยผู้ให้เช่าจะเป็นส่วนหนึ่งในการบริการและผู้เช่าก็มักจะร่วมในการใช้บริการด้วย ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าจึงมักจะเป็นคุณลักษณะพิเศษในธุรกิจบริการซึ่งทั้งสองฝ่ายมีผลต่อผลลัพธ์ของการบริการที่ออกมา สำหรับในบางธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจบันเทิงและการบริการทางวิชาชีพ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ จะทำให้ลูกค้าสามารถยอมรับในการยกระดับราคาของการบริการได้ในช่วงเวลาหนึ่ง จึงเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจในการที่จะคว้าโอกาสเช่นนี้ ธุรกิจบริการยังเกิดการเรียนรู้ที่จะขยายกลุ่มลูกค้าที่ใหญ่ขึ้น การทำงานที่รวดเร็วขึ้น องค์กรทางการบริการสามารถที่จะอบรมผู้ให้บริการให้มีจำนวนมากขึ้นและสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าได้
3. ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากการบริการขึ้นกับว่าใครเป็นผู้ให้บริการและขึ้นกับสถานที่และเวลาที่ให้บริการ จึงทำให้ธุรกิจบริการมีการเปลี่ยนแปลงได้สูง ลูกค้าที่รับบริการจึงตระหนักถึงความสามารถในการเปลี่ยนแปลงได้นี้และมักจะบอกต่อไปยังลูกค้ารายอื่นก่อนที่จะเลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้ทำธุรกิจบริการจึงสามารถสร้างขั้นตอนในการควบคุมคุณภาพออกเป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

- การลงทุนในสินค้าและจัดหาฝีมือในการอบรม การสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมในการให้บริการ และการ อบรมอย่างดียเยี่ยม
- การสร้างมาตรฐานทั่วทั้งองค์กรในด้านการปฏิบัติการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ เช่นการทำแม่แบบและแผนผังในการให้บริการ
- การติดตามความพึงพอใจของลูกค้าจากคำแนะนำและการร้องเรียน การสำรวจลูกค้า และการเปรียบเทียบการจ่ายของลูกค้า

4. ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่สามารถหมดไปได้ เนื่องจากธุรกิจบริการไม่สามารถเก็บคงคลังไว้ได้ ปัญหาของการที่ไม่สามารถเก็บคงคลังในธุรกิจบริการมักจะเกิดในช่วงที่ความต้องการซื้อมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นลง ซึ่งแซทเซอร์ (Kotler. 2000 : 432 ; citing Sasser. 1976 : 133-140 *Match Supply and Demand in Service Industries*) ได้อธิบายกลยุทธ์สำหรับการให้บริการที่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการซื้อและอุปทานในธุรกิจบริการไว้ ดังนี้

ในด้านความต้องการซื้อ มีกลยุทธ์ในการจัดการ ประกอบด้วย

- การใช้ราคาที่แตกต่างกันเพื่อให้ความต้องการซื้อบางส่วนเปลี่ยนจากช่วงที่มีปริมาณสูงไปยังช่วงที่มีปริมาณที่ต่ำกว่า
- การกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อในช่วงที่มีปริมาณต่ำ
- การจัดให้มีการบริการที่ประกอบกันได้ เช่น ในช่วงที่มีความต้องการซื้อสูง ผู้ให้บริการสามารถจัดให้ลูกค้าที่รอคอยการบริการมีทางเลือกอื่นเพื่อไปใช้บริการก่อน

- การจัดให้มีระบบการจองเพื่อจัดระดับของความต้องการซื้อ

ในการให้บริการ มีกลยุทธ์ในการจัดการ ประกอบด้วย

- การจัดให้มีการจ้างลูกจ้างประเภททำงานบางเวลา (Part-time) โดยเฉพาะช่วงที่มีความต้องการซื้อสูง
- การจัดให้เพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้า
- การจัดให้มีการใช้งานร่วมกันเพื่อลดการทำงาน
- การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อการขยายตัวในอนาคต

การวางกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจบริการซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นธุรกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่มาก การใช้ส่วนผสมทางการตลาด (Four Ps) ซึ่งใช้ได้ดีสำหรับสินค้าจึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มองค์ประกอบสำหรับธุรกิจบริการ เช่น บุม และ บิเทนอร์ (Kotler. 2000 : 434 ; citing Booms and Bitner. 1981 *Marketing Strategies and Organizational Structures for Service Firms*) ได้แนะนำส่วนผสมเพิ่มเติมอีก 3 ข้อจากส่วนผสมทางการตลาดเดิมเพื่อใช้ในธุรกิจบริการ ได้แก่ บุคลากร (People) สิ่งปรากฏทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) ทั้งนี้เพราะธุรกิจบริการมักจะให้บริการด้วยบุคลากร ซึ่งความแตกต่างในการให้บริการของบุคลากรจะทำให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจของลูกค้าได้ บริษัทยังสามารถแสดงคุณภาพในการให้บริการจากสิ่งที่ปรากฏทางกายภาพ เช่น ความสะอาด ความรวดเร็ว รวมทั้งกระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น สไตล์ภายในร้าน ที่อาจเป็นรูปแบบต่างๆ ตามที่ผู้ให้บริการกำหนด

ในการบริการมักจะถูกกระทบโดยส่วนต่างๆหลายส่วน เช่น ในขณะที่ลูกค้ากำลังรอในการชำระเงินจากธนาคารลูกค้าก็จะเห็นสิ่งที่ปรากฏโดยรอบ อาทิ อาคาร สิ่งตกแต่งภายใน อุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์ และลูกค้ายังพบเห็นพนักงานธนาคาร รวมทั้งพนักงานสินเชื่อที่ลูกค้าพบ โดยรวมทั้งหมดของสิ่งที่ลูกค้าได้พบเห็นซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้บริการและระบบขององค์กรที่สนับสนุนธุรกิจที่ปรากฏอยู่ ดังนั้นผลที่ปรากฏจึงได้รับอิทธิพลจากตัวแปรทั้งหมดนี้ ซึ่งภายใต้ความซับซ้อนของธุรกิจบริการ กรอนรอส (Kotler. 2000 : 435 ; citing Gronroos. 1984 : 36-44 *A Service Quality Model and Its Marketing Implication*) ได้กล่าวว่า การตลาดของ

ธุรกิจบริการมีความต้องการมากกว่าการตลาดภายนอก โดยต้องการการตลาดทั้งภายในและความสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้าและพนักงานซึ่งการตลาดภายนอกจะอธิบายงานปกติสำหรับการจัดเตรียม ราคา การกระจาย การบริการ และการประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้า ในขณะที่การตลาดภายในจะอธิบายงานด้านการอบรมและกระตุ้นพนักงานในการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ คีเวนีย์ (Kotler. 2000 : 434 ; citing Keaveney. 1995 : 71-82 *Customer Switching Behavior in Service Industries*) ได้ระบุพฤติกรรมของบริษัทที่ให้บริการซึ่งทำให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นโดยสรุปรวมได้ตามลำดับ คือ ราคา ความไม่สะดวก บริการหลักที่ล้มเหลว ความผิดพลาดของพนักงาน ปัญหาด้านจริยธรรม เป็นต้น

แนวคิดการให้บริการลูกค้า

แฮร์ริส (Harris. 1996 : 2-5) กล่าวว่า การบริการลูกค้า คือ สิ่งใดๆที่ได้ทำสำหรับลูกค้าเพื่อเพิ่มพูนสิ่งที่ลูกค้าได้รับ ลูกค้ามักจะมีความคิดที่หลากหลายตามที่คาดหวังว่าจะได้จากการติดต่อกับผู้ขาย ผู้ให้บริการ แก่ลูกค้าต้องรู้ถึงลูกค้าของเขาและเพิ่มพูนให้แก่ลูกค้าด้วยการบริการที่ดีเยี่ยม การบริการลูกค้าเป็นงานที่ยากแก่ผู้ให้บริการเนื่องจากมีความจำเป็นต้องกระทำสองกิจกรรม คือ การจัดงบประมาณและปฏิบัติในการบริการให้สำเร็จ ในธุรกิจทุกวันนี้มักจะกล่าวถึงความสำคัญของการบริการลูกค้า แต่ส่วนใหญ่จะไม่เข้าใจอย่างแท้จริงถึงการบริการลูกค้าที่ดีเยี่ยมได้อย่างไร เนื่องจากการบริการลูกค้าต้องพิจารณามากกว่าทัศนคติหรือการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยการเตรียมเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยมจะต้องพัฒนาความชำนาญในการบริการซึ่งบริษัทมีความจำเป็นในการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการของตนเองในปัจจุบันและกำหนดให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าที่มีอยู่ อย่างไรก็ตามลูกค้ามักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและตัวบริษัทเอง ทำให้บริษัทจำเป็นต้องปรับตัวในการดำเนินการและปรับกลยุทธ์เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยการให้ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้รับการเสริมสร้างเพื่อให้ตอบสนองต่อผลประโยชน์ของลูกค้า เช่น การจ้างบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน การอบรมลูกค้าให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ดังนั้นการบริการลูกค้าจึงต้องเป็นมากกว่าทัศนคติ โดยต้องระลึกถึงลูกค้าในทุกขณะแม้แต่สิ่งเล็กน้อยๆที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งความต้องการของลูกค้ามักยากที่จะระบุและบางครั้งอาจไม่สมเหตุผล โดยมักประกอบด้วยความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ ดังนี้

1. การบริการ โดยลูกค้าคาดหวังการบริการที่คิดว่าเหมาะสมสำหรับระดับในการซื้อ ดังนั้นลูกค้าที่มีการซื้อที่มีมูลค่ามากกว่าย่อมมีโอกาสที่จะมีระดับรางวัลในการวางแผนการซื้อที่มากกว่า
2. ราคา โดยลูกค้ามีความต้องการที่จะใช้จ่ายในการซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
3. คุณภาพ โดยลูกค้าต้องการสินค้าที่มีความทนทานและเหมาะสมกับการใช้งาน หากบริษัทมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพสินค้าที่ดี จะทำให้ลูกค้าให้น้ำหนักในด้านราคาน้อยลง
4. การปฏิบัติ โดยลูกค้าต้องการการปฏิบัติเมื่อมีปัญหาหรือคำถามเกิดขึ้นและต้องการการตอบสนองที่รู้สึกพึงพอใจ
5. การรับรู้และความเข้าใจ โดยลูกค้ามักพึงพอใจเมื่อรู้สึกว่าผู้ให้บริการรับรู้และเข้าใจ รวมทั้งให้ความสนใจในการบริการแก่ตน

การสร้างคามพึงพอใจในธุรกิจบริการ

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้า นั้น แฮร์ริส (Harris. 1996 : 2, 110-113) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งที่มีผลกระทบทั้งหมดที่มีต่อลูกค้า ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้านี้อาจพัฒนาขึ้นในเวลาอันรวดเร็วหรือต้องใช้ระยะเวลานานก็ได้ ดังนั้นการให้บริการลูกค้าจึงเป็นการลดความตึงเครียดของลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ควบคู่ไปกับการสร้างความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้า เช่น การให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และการช่วยในการแก้ปัญหาของลูกค้า ความพึงพอใจอาจจะเกิดขึ้นจากที่ได้ไตร่ตรองแล้วภายหลังการซื้อซึ่งอาจเกิดความพึงพอใจที่ยินดีหรือผิดหวังเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องรักษาลูกค้าไว้ ซึ่งหมายถึงการใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและเก็บรักษาลูกค้าปัจจุบันไว้อย่างแข็งขัน ความสำคัญของการรักษาลูกค้าไว้เป็นที่ทราบกันดีมาเป็นเวลานานแต่นับว่าเป็นสิ่งที่ยากในการสร้าง ซึ่งหลายบริษัทมักเน้นในการหาลูกค้าใหม่มากกว่า เช่น การเน้นการสร้างยอดขายแทนการให้บริการลูกค้าหลังการขาย เป็นต้น พนักงานที่ทำงานติดต่อกับลูกค้ารู้ว่าการลงทุนในการหาลูกค้าใหม่มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการรักษาลูกค้าที่มีอยู่เพื่อให้ซื้อสินค้า ทั้งๆที่รู้ถึงความสำคัญของการรักษาลูกค้าไว้ บริษัทส่วนใหญ่ก็ยังไม่มีความเห็นเป็นพิเศษในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีอยู่ โดยแผนในการรักษาลูกค้าดังกล่าวที่ได้รับการพัฒนาเป็นอย่างไรจะเป็นแผนที่สร้างสภาพแวดล้อมที่ดำเนินไปตามที่ลูกค้าต้องการอย่างต่อเนื่องและมีการค้นพบความต้องการใหม่ๆของลูกค้าด้วย ลูกค้าจะได้รับความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญที่มีคุณค่าของบริษัทและอยากจะเป็นลูกค้าของบริษัทต่อไป ผลที่ลูกค้าได้รับจากการรักษาลูกค้าของบริษัท คือ การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจที่ได้รับจากบริษัทโดยรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปและทำให้ไม่ไปแสวงหาการบริการจากบริษัทอื่น และอาจพัฒนาไปเป็นความภักดีต่อบริษัทต่อไป ลูกค้าที่บริษัทรักษาไว้นับว่ามีคุณค่าอย่างมาก เนื่องจากพวกเขาเป็นบุคคลที่รู้การดำเนินงานและนโยบายของบริษัท รวมทั้งคุ้นเคยกับสินค้าและบริการ ดังนั้นลูกค้าจะตัดสินใจซื้อจากบริษัทก่อน แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าก็ยังมีโอกาสในการเลือกสินค้าหรือบริการใหม่ที่เหมาะสมกว่า ดังนั้นลูกค้าที่เหนียวแน่นกับบริษัทจึงเป็นกลุ่มที่บริษัทให้บริการด้วยความยากลำบากด้วยเช่นกัน เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้มักจะมีความต้องการที่จะให้บริษัทขยายการให้บริการมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของร้านสรรพสินค้าและมีบัตรเครดิตของห้างมาเป็นเวลานาน จะรู้สึกไม่พึงพอใจหากทางห้างให้บริการพิเศษสำหรับลูกค้าใหม่ที่เพิ่งทำบัตรสมาชิก เช่น การให้ส่วนลดพิเศษเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าชิ้นแรก ภายหลังการเป็นสมาชิกด้วยบัตรเครดิตของห้างฯ ทั้งๆที่ลูกค้าเก่าจะเคยได้รับการบริการพิเศษเช่นนี้เมื่อตอนเริ่มเป็นสมาชิกใหม่หรือไม่ แต่พวกเขาจะสนใจว่าการให้บริการของห้างฯในปัจจุบันเป็นเช่นไรและทำให้พวกเขาต้องการให้ทางห้างฯขยายการให้บริการมากขึ้นด้วย เช่น การให้คูปองส่วนลด หรือการเชิญมาเป็นแขกพิเศษในงานสำคัญของห้างฯ เป็นต้น ซึ่งหากห้างฯละเลยต่อลูกค้าเก่าก็อาจเป็นช่องทางให้คู่แข่งเสนอบริการซึ่งสามารถแย่งลูกค้าเก่าไปได้ ดังนั้นการรักษาลูกค้า จึงไม่ใช่เรื่องเทคนิคซึ่งช่วยในด้านกระบวนการเท่านั้น แต่ยังเป็นการมีอัธยาศัยและแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าผู้ให้บริการได้ดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ในการให้บริการลูกค้าอย่างดีเยี่ยม ผู้ให้บริการจะต้องมีการวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าต่อทั้งหมดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ดังนั้นการวัดจึงเป็นการสำรวจความคาดหวังหรือการรับรู้จากมุมมองของลูกค้าเพื่อช่วยในการให้บริการที่ดีขึ้นแก่ลูกค้า การวัดประสิทธิผลในการให้บริการจะช่วยให้ผู้ให้บริการทราบถึงจุดอ่อนเพื่อทำการแก้ไข รวมทั้งการวัดความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงประเด็น ดังนั้นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจะทำให้ผู้ให้บริการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับลูกค้ามากขึ้นและเป็นการแสดงให้เห็นให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยทางบวกต่อการรักษาลูกค้าไว้

โมเดลคุณภาพการให้บริการของเบทสัน

เบทสัน (นภาวรรณ จันทสาระกุล. 2545 : 30 ; citing Bateson. 1989 : 126-127 *Managing Service Marketing*) กล่าวว่า การจัดเตรียมสิ่งที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนหรือช่องว่างในการรับรู้คุณภาพการบริการหรือการส่งมอบไปยังผู้บริโภค ช่องว่างนี้ถือเป็นก้าวกระโดดที่สำคัญในความพยายามที่จะจัดส่งบริการให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงคุณภาพที่ดี ดังนั้นจึงได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งจะเป็นการเน้นถึงความต้องการในการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้บริโภค และนักการตลาดต้องปรับเปลี่ยนช่องว่างที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสาร ซึ่งมีผลต่อการส่งมอบบริการที่ไม่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

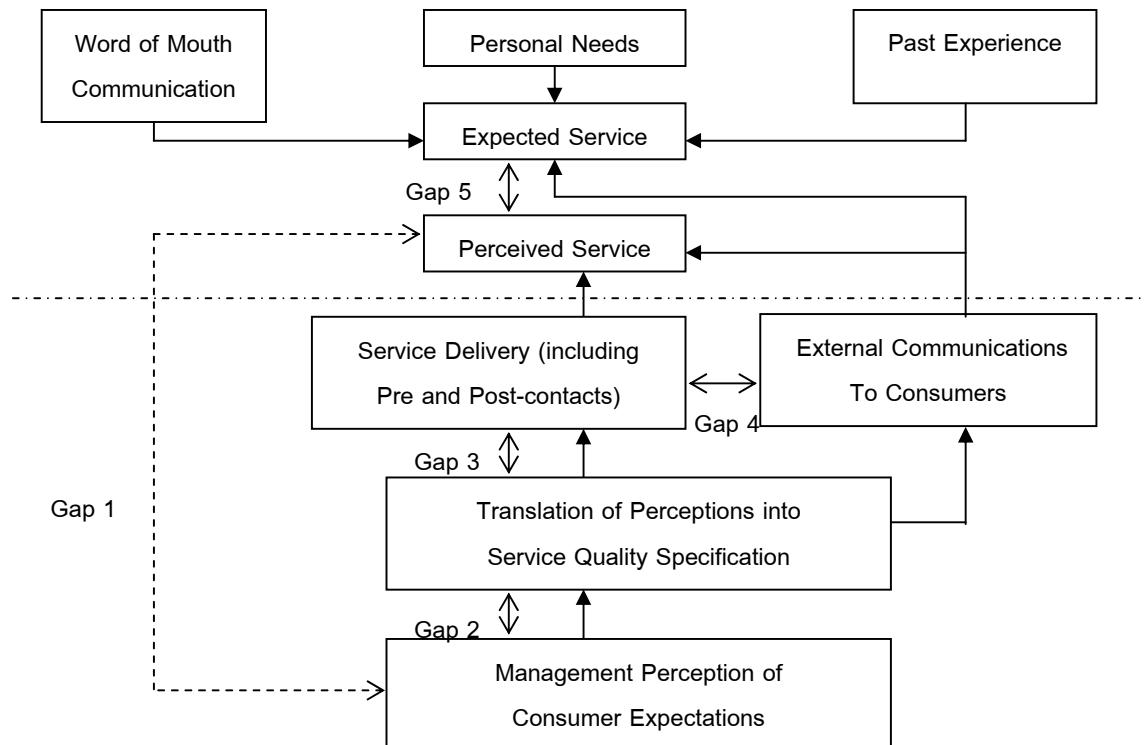
ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) หมายถึง ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ในการจัดการของผู้บริโภค (Consumer Expectation - Management Perception)

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) หมายถึง ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการและลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Management Perception - Service Quality Specification)

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) หมายถึง ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Service Quality Specification - Service Delivery)

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) หมายถึง ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารจากภายนอก (Service Delivery – External Communication)

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) หมายถึง ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Expected Service – Perceived Service)



ภาพประกอบ 2 โมเดลคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Model)

ที่มา : นภาพรณ จันทสภาระกุล. (2545) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเดอะ เลกาซี รีเวอร์
แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี : 30

แนวความคิดเรื่องสินเชื่อ

ปรีวีร์ หัตถกรรม (2541 : 26-31) ได้กล่าวถึงเรื่องการให้สินเชื่อ ว่า อันที่จริงแล้วคำว่าสินเชื่อและหนี้สินเป็นสิ่งเดียวกัน แต่พิจารณาต่างกันคนละด้านเท่านั้น สินเชื่อและหนี้สินเป็นข้อสัญญาผูกพันที่จะชำระสิ่งที่มีค่ากันในอนาคต โดยปกติจะระบุกันเป็นจำนวนเงิน ทั้งนี้เพราะเงินทำหน้าที่เป็นหน่วยวัดมูลค่าและเป็นมาตรฐานเลื่อนการชำระหนี้ในอนาคต เฮนนิ่ง (ปรีวีร์ หัตถกรรม. 2541 : 26-31 ; อ้างอิงจาก Henning. 1975 : 26 *Financial Markets and the Economy*) ได้กล่าวถึงหากพิจารณาจากผู้ให้เงินหรือสิ่งมีค่าแก่ผู้อื่นและได้รับคำมั่นสัญญาผูกพันที่จะได้รับการชำระคืนในอนาคต เรียกว่า "สินเชื่อ" แต่ถ้าหากพิจารณาจากผู้ได้รับเงินหรือสิ่งมีค่าจากผู้อื่นและมีคำมั่นสัญญาผูกพันที่จะชำระคืนในอนาคต เรียกว่า "หนี้สิน" ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สินเชื่อและหนี้สินเป็นเรื่องเดียวกัน นอกจากนี้สินเชื่อและหนี้สินในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งนั้นจะเท่ากันเสมอ สำหรับ "สิ่งมีค่า" (Something of Value) ในที่นี้อาจเป็นเงินตรา สินค้า บริการ หรือสิทธิเรียกร้องทางการเงินบางประเภท เช่น หุ้นของธุรกิจ หรือพันธบัตรรัฐบาล เป็นต้น หนี้สินดังกล่าวปกติจะชำระด้วยเงิน เช่น การขายสินค้า หรือบริการแบบให้สินเชื่อ ทั้งนี้การให้สินเชื่อทางการเงินจะมีสิทธิเรียกร้องให้ชำระหนี้ในอนาคตรวมทั้งดอกเบี้ยด้วย โดย โกลด์เฟลด์ (ปรีวีร์ หัตถกรรม. 2541 : 26-31 ; อ้างอิงจาก Goldfeld. 1981 : 40 *The Economics of Money and banking*) ได้สมมุติให้หน่วยทางเศรษฐกิจหรือครัวเรือนมีรายได้และรายจ่าย โดยมีส่วนต่างเรียกว่า การออม (Saving) ซึ่งในทางเศรษฐกิจแบ่งสินเชื่อตามหน้าที่ออกเป็น 3 ประเภท คือ สินเชื่อและการบริโภค สินเชื่อและการลงทุน และสินเชื่อและกระแสหมุนเวียนของรายได้ (ปรีวีร์ หัตถกรรม. 2541 : 26-31 ; อ้างอิงจาก ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ. 2537 : 53 เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร) ซึ่งจะกล่าวถึงเฉพาะสินเชื่อและการบริโภคที่เกี่ยวกับเรื่องการศึกษาคือสินเชื่อบัตรเครดิตเท่านั้น

สินเชื่อและการบริโภคมักประสบปัญหาในแต่ละครัวเรือน ได้แก่ การจัดสรรการบริโภคให้เหมาะสมตามเวลาโดยคำนึงจากรายได้ที่มีอยู่ในปัจจุบันและรายได้ที่คาดว่าจะได้ในอนาคต โดยหากมีการใช้จ่ายในการบริโภคมากขึ้นในงวดเวลาใดเวลาหนึ่งก็ต้องใช้จ่ายในการบริโภคน้อยลงในงวดเวลาอื่น เพื่อที่จะทำให้ได้รับอรรถประโยชน์รวมหรือความพึงพอใจสูงสุด แต่ละบุคคลจะต้องคำนึงถึงรายได้ในปัจจุบัน รายได้ในอนาคต ความต้องการในปัจจุบัน และความต้องการในอนาคต แม้บุคคลสองคนที่มีปัจจัยทั้งสิ้นเหมือนกันทุกประการ ก็ยังให้ความสำคัญในการบริโภคที่แตกต่างกันได้ เช่น บุคคลหนึ่งอาจเป็นคนไม่ชอบมองการณ์ไกล โดยพิจารณาแต่ความสุขและความพึงพอใจที่ได้รับในปัจจุบันเป็นส่วนใหญ่ บุคคลผู้นี้ก็จะให้ความสำคัญแก่การบริโภคในปัจจุบันมากและยินดีที่จะเสียสละการบริโภคในอนาคตเป็นจำนวนมากเพื่อที่จะได้บริโภคในปัจจุบันที่เกินกว่ารายได้ในปัจจุบัน ในทางตรงกันข้ามบุคคลอีกบุคคลหนึ่งเป็นคนที่พิจารณาในระยะยาวและกลัวความยากลำบากในอนาคต บุคคลผู้นี้ก็จะให้ความสำคัญแก่การบริโภคในปัจจุบันน้อยกว่าและยินดีที่จะบริโภคในปัจจุบันเป็นจำนวนน้อยกว่ารายได้ปัจจุบัน จากการที่บุคคลให้ความสำคัญในการบริโภคในปัจจุบันและการบริโภคในอนาคตที่แตกต่างกัน แต่ละบุคคลก็อาจจะได้รับอรรถประโยชน์หรือความพึงพอใจเพิ่มขึ้นโดยการแลกเปลี่ยนระหว่างการบริโภคในปัจจุบันและการบริโภคในอนาคต บุคคลที่ให้ความสำคัญแก่การบริโภคในปัจจุบันน้อยกว่าสามารถที่จะโอนการออมในปัจจุบันของตน ซึ่งแสดงถึงสิทธิที่มีต่อสินค้าปัจจุบันไปให้แก่บุคคลที่ให้ความสำคัญแก่การบริโภคในปัจจุบันมากกว่า ผู้ยืมสิทธิจะชดเชยอำนาจคืนแก่ผู้ให้ยืมในภายหลัง ซึ่งผู้ให้ยืมก็อาจตัดสินใจว่าตนจะใช้สิทธิไปเพื่อการบริโภคโดยทันทีหรือเก็บออมไว้ต่อไปอีก ด้วยเหตุนี้แต่ละบุคคลสามารถที่จะทำให้ตนเองได้รับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นได้โดยการจัดสรรการบริโภคของเขาอย่าง

เหมาะสมตามเวลา ประสิทธิภาพของการบริโภคจึงเพิ่มขึ้น หากสังคมปราศจากสินเชื่อแล้ว การแลกเปลี่ยนระหว่างการใช้บริโภคในปัจจุบันและการบริโภคในอนาคตก็จะมีประสิทธิภาพและจะทำได้ในขอบเขตจำกัด จนกระทั่งไม่อาจทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้ ในสังคมที่มีการให้สินเชื่อเพื่อการบริโภค (Consumer Credit) นั้น ผู้ที่เก็บออมเงินสามารถโอนเงินออมของตนซึ่งแสดงสิทธิในการเป็นเจ้าของสินค้าและบริการในปัจจุบันไปให้แก่ผู้ที่ต้องการใช้จ่ายโดยมีสัญญาว่าจะต้องชดเชยคืนให้ในอนาคต สินเชื่อเพื่อการบริโภคมีความสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ช่วยทำให้การบริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะสินเชื่อเพื่อการบริโภคช่วยให้ครัวเรือนสามารถกระจายการบริโภคได้อย่างเหมาะสมตามกาลเวลา
2. ช่วยทำให้เกิดเครื่องมือทางการเงินซึ่งเป็นที่ยึดดูใจผู้ออม เพราะผู้ออมบางคนอาจมีความสนใจสินทรัพย์ทางการเงินบางประเภทที่ให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย หรือเป็นสินทรัพย์ทางการเงินที่มีความปลอดภัยมากกว่าและมีสภาพคล่องสูงกว่า
3. ช่วยกระตุ้นการขยายตัวของอุปสงค์ในรูปของตัวเงินที่มีต่อสินค้าและบริการ และช่วยรักษากระแสการหมุนเวียนของรายได้ เนื่องจากการออมมีผลต่อการหดตัวของระบบเศรษฐกิจเพราะทำให้ทำให้อุปสงค์ในรูปของตัวเงินที่มีต่อสินค้าหรือบริการลดลงและทำให้กระแสการหมุนเวียนของรายได้ลดลง หากเงินอมนั้นถูกโอนไปให้ผู้อื่นใช้จ่ายแทนก็จะช่วยลดผลการหดตัวของระบบเศรษฐกิจได้

สินเชื่อเพื่อการบริโภค มีลักษณะเป็นการซื้อสินค้าและบริการเพื่อการบริโภคในชีวิตประจำวันของครัวเรือนเป็นหลัก โดยแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกา นับตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่หนึ่งเป็นต้นมา ทั้งนี้เนื่องจากระบบการผลิตขนาดใหญ่มีความจำเป็นในการกำหนดปริมาณการผลิตที่คุ้มต่อการผลิตและการลดต้นทุนเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ รวมทั้งรสนิยมของผู้บริโภคแบบเอออย่างกัน ทำให้สินเชื่อเพื่อการบริโภคขยายตัวอย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่สินค้าเล็กๆ ไปจนถึงสินค้าที่มีราคาสูง ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าสินเชื่อเพื่อการบริโภคเป็นแรงผลักดันอันก่อให้เกิดเงินเฟ้อได้ จึงจำเป็นต้องมีนโยบายการเงินเพื่อควบคุมสินเชื่อของผู้บริโภค

สำหรับหลักการให้สินเชื่อนั้น วเรศ อุปปาติก (ปรีวีร์ หัตถกรรม. 2541 : 26-31 ; อ้างอิงจาก วเรศ อุปปาติก. 2539 : 50 เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร) ได้กล่าวถึงหลักการให้สินเชื่อไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอยู่ในตัวเอง เนื่องจากหากลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามพันธะผูกพันที่จะชำระหนี้ตามที่กำหนดได้ ผู้ที่ให้สินเชื่ออาจจะสูญเสียทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยที่พึงจะได้รับ จึงมีความพยายามที่จะลดความเสี่ยงให้ต่ำที่สุด การพิจารณาให้สินเชื่อจึงต้องมีความเชื่อมั่นในตัวลูกหนี้ว่าจะสามารถชำระหนี้ตามที่กำหนดได้โดยมีหลักพื้นฐานในการพิจารณาให้สินเชื่อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. อุปนิสัย (Character) โดยพิจารณาจากหนี้ได้จากพฤติกรรมส่วนตัว รูปแบบการดำรงชีวิต สังคมและธุรกิจที่เข้าไปเกี่ยวข้อง และที่สำคัญคือความเต็มใจในการชำระหนี้ในอดีตที่ผ่านมา
2. ความสามารถ (Capability) โดยพิจารณาจากหนี้จากระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถในการบริหาร และมีการตัดสินใจที่ดี สำหรับในธุรกิจจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำกำไรในอดีต และความสามารถในการทำกำไรที่สูงในอนาคต
3. เงินทุน (Capital) เงินทุนนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดอันดับความสามารถในการชำระหนี้คืนได้เป็นอย่างดี จึงมีความจำเป็นต้องตรวจสอบฐานะทางการเงินด้วยการวิเคราะห์รายงานทางการเงิน (Financial Statement) เพื่อที่จะดู ปริมาณทรัพย์สิน หนี้สิน ส่วนของผู้ถือหุ้น และความเสี่ยงและสภาพคล่องของสินทรัพย์ที่ครอบครอง
4. หลักประกัน (Collateral) หลักประกันในการชำระหนี้ นับว่ามีความจำเป็นในการพิจารณาให้สินเชื่อ โดยเฉพาะการให้สินเชื่อที่มีปริมาณมาก ทรัพย์สินที่นำมาค้ำประกันมักได้แก่ โรงงาน เครื่องจักร ที่ดิน พันธบัตรรัฐบาล หุ้นสามัญของธุรกิจที่ซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม

สินทรัพย์ที่จะเป็นหลักค้ำประกันควรจะเป็นสินทรัพย์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงเป็นเงินสดได้ง่ายและไม่ขาดทุน นอกจากนี้การตีราคาหลักทรัพย์ให้ต่ำกว่าราคาในตลาดเพื่อป้องกันการขาดทุนอีกชั้นหนึ่ง (Margin) ทั้งนี้หลักประกันยังอาจค้ำประกันด้วยบุคคลที่มีฐานะทางการเงินดีก็ได้

5. เงื่อนไข (Condition) เช่น เงื่อนไขทางเศรษฐกิจและการเมือง โดยในกรณีที่เศรษฐกิจตกต่ำ การให้สินเชื่ออาจมีความเสี่ยงสูงเพราะธุรกิจอาจจะล้มละลายหรือเลิกกิจการได้ ในขณะที่การขาดเสถียรภาพทางการเมืองและความมั่นคง หรือภาวะสงคราม ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความเสี่ยงสูง

สำหรับสินเชื่อบัตรเครดิตนั้น พินัย ณ นคร (2545 : 3) กล่าวว่า เป็นสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) หรือสินเชื่อแบบเปิด (Open End Credit) โดยเป็นสินเชื่อที่จัดอยู่ในประเภท สินเชื่อเงินผ่อน (Installment Credit) ประเภทหนึ่ง มีลักษณะของสินเชื่อ ดังนี้

1. เจ้าหน้ออนุญาตให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือเช่าซื้อสินค้าแบบเชื่อจากเจ้าหนี้หรือโดยใช้บัตรเครดิต หรือกู้เงินจากเจ้าหนี้โดยตรงหรือโดยใช้บัตรเครดิต
2. จำนวนเงินที่ซื้อเชื่อหรือให้กู้รวมถึงค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมอื่นๆ จะรวมเป็นบัญชีไว้
3. ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) จะคำนวณจากบัญชีดังกล่าวเป็นคราวๆไป
4. ผู้บริโภคได้รับสิทธิพิเศษในการชำระเงินเต็มจำนวนในคราวเดียวหรือเลือกที่จะชำระเงินเป็นงวดๆ และเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะกำหนดค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ยจากยอดบัญชีที่ชำระล่าช้าและอนุญาตให้ผู้บริโภคซื้อหรือเช่าซื้อสินค้าแบบเชื่อได้ต่อไป

ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต

พินัย ณ นคร. (2545 : 1-3) กล่าวว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา นับว่าเป็นประเทศแรกที่ใช้บัตรเครดิต เป็นเครื่องมือในการซื้อสินค้าและบริการ โดยถือเป็นสินเชื่อผู้บริโภค (Consumer Credit) ประเภทหนึ่ง บัตรเครดิตเริ่มต้นจาก "เหรียญเครดิต" ที่ร้านค้าคิดค้นขึ้นใช้ในช่วงทศวรรษ 1900 โดยเหรียญเครดิตมีลักษณะเป็นเหรียญโลหะขนาดเล็กประทับชื่อร้านค้า และเลขบัญชีของลูกค้าไว้บนเหรียญเพื่อแสดงว่าผู้ถือเหรียญมีฐานะเป็นลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว ต่อมาได้มีรูปแบบที่เป็นบัตรเครดิตโดยกำเนิดขึ้นครั้งแรกโดยบริษัทน้ำมัน เป็นผู้ออกบัตรในปี ค.ศ. 1914 เพื่อให้ลูกค้าใช้ซื้อน้ำมันในปั้มน้ำมันของตนหรือของตัวแทนจำหน่าย และต่อมาบริษัทน้ำมันหลักๆก็ได้ยอมรับบัตรเครดิตที่ออกโดยปั้มน้ำมันอื่นด้วย ในช่วงแรกบัตรเครดิตเป็นบัตรที่ออกโดยบริษัทน้ำมันและห้างสรรพสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและเพิ่มยอดขายสินค้าของตน จนกระทั่งปี ค.ศ. 1950 จึงมีบริษัทไดเนอร์สคลับ (Diners' Club, Inc.) ทำธุรกิจให้บริการสินเชื่อและรับเก็บเงินให้ร้านค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นร้านอาหาร ต่อมาในปี ค.ศ. 1958 บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส จึงได้ถือกำเนิดขึ้นและเป็นที่ยอมรับของร้านค้าที่ขายสินค้าและบริการหลากหลายมากขึ้น หากแต่บัตรเครดิตดังกล่าวมักเป็นที่รู้จักและนิยมในหมู่นักธุรกิจที่ต้องเดินทาง (Traveling Business Person) สำหรับบัตรเครดิตอเมริกันเอร์สซึ่งเป็นที่ยอมรับในบรรดาผู้ซื้อสินค้าและบริการทุกประเภทและเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้ใช้เกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1959 โดยธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในขณะนั้นสองธนาคาร ได้แก่ Bank of America และ Chase Manhattan Bank และต่อมาเป็นที่รู้จักกันดีในนามบัตร VISA (เดิมชื่อ Bank Americard) และบัตร MASTER CHARGE ซึ่งต่อมาเป็นบัตร MASTERCARD ตามลำดับ (ซึ่งเกิดขึ้นโดยธนาคารแถบตะวันออกของสหรัฐอเมริกา เข้ามาแข่งขันด้วย (กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์. 2545 : 8))

จากประวัติความเป็นมาข้างต้น ทำให้สรุปประเภทของบัตรเครดิตตามวิวัฒนาการและลักษณะการใช้ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. บัตรเครดิตที่ออกให้โดยบริษัทน้ำมัน เช่น บริษัท Mobil หรือห้างสรรพสินค้า เช่น ห้าง Sears เป็นต้น
2. บัตรนันทนาการและการเดินทาง (The travel-and-entertainment card) เช่น บัตรไดเนอร์สคลับ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส เป็นต้น
3. บัตรเครดิตธนาคารอเนกประสงค์ (The multipurpose bank card) เช่น บัตร VISA บัตร MASTERCARD เป็นต้น

ทั้งนี้ มีข้อแตกต่างระหว่างบัตรเครดิตธนาคารอเนกประสงค์และบัตรเครดิตที่ออกให้โดยบริษัทน้ำมัน คือ บัตรเครดิตธนาคารอเนกประสงค์ เป็นบัตรที่ออกโดยสถาบันการเงินเป็นผู้ให้สินเชื่อ และบัตรเครดิตที่ออกให้โดยบริษัทน้ำมัน เป็นบัตรที่ออกให้โดยร้านค้าเป็นผู้ให้สินเชื่อ สำหรับข้อแตกต่างระหว่างบัตรเครดิตธนาคารอเนกประสงค์และบัตรนันทนาการและการเดินทางนั้น บัตรเครดิตธนาคารอเนกประสงค์สามารถใช้ซื้อสินค้าหรือบริการได้หลากหลายกว่าโดยมีรูปแบบเป็นสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving credit) ซึ่งเป็นสินเชื่อที่จัดอยู่ในประเภท สินเชื่อเงินผ่อน (Installment Credit)

สำหรับบัตรเครดิตในประเทศไทยนั้น ถือได้ว่าบัตรเครดิตของบริษัทไดเนอร์สคลับ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ถือบัตรเครดิตขึ้นในประเทศไทยเป็นรายแรกในปี พ.ศ. 2512 (กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์, 2545 : 8) โดยธนาคาร Standard Charter ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของไดเนอร์สคลับได้ร่วมกับกลุ่มธุรกิจในประเทศไทย แต่ไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากนัก โดยในช่วงแรกการชักชวนร้านค้าให้มารับบัตรเครดิตนั้นยากมากเนื่องจากเป็นบัตรนันทนาการและการเดินทาง จึงมีเฉพาะร้านค้าผู้รับบัตรเป็นเฉพาะกลุ่มร้านค้าที่มีชาวต่างประเทศมาใช้บริการบ่อย หลังจากนั้นบัตรเครดิตในประเทศไทยก็ได้มีวิวัฒนาการของบัตรเครดิตมาตามลำดับ (ธวัชชัย ประจักษ์เสรี, 2545 : 19-22) ดังนี้

1. บัตรเครดิตไทยในช่วงบุกเบิก (พ.ศ. 2516-2530)

ภายหลังการเข้ามาของบัตรเครดิตไดเนอร์สคลับ ธนาคารกสิกรไทยได้เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่เริ่มให้บริการบัตรเครดิต โดยเริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา ซึ่งครั้งนั้นได้ร่วมกับธนาคารศรีนคร ออกบัตรเครดิตชื่อ “บัตรเครดิตอเนกประสงค์” แต่ทั้งสองธนาคารก็ประสบปัญหาด้านการบริหารและความขัดแย้งในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ถือบัตร ทำให้ต้องแยกตัวออกจากกันในที่สุด ต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2517 เมื่อธนาคารกสิกรไทยได้แยกตัวจากการร่วมกับธนาคารศรีนครแล้ว ก็ได้มาติดต่อกับตัวแทนของมาสเตอร์การ์ด (Master Card) ในต่างประเทศเพื่อขอเป็นตัวแทนในประเทศไทย และธนาคารกสิกรไทยก็ได้เริ่มบุกเบิกตลาดบัตรเครดิตเรื่อยมา

ในปี พ.ศ. 2520 ตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทยต้องคึกคักด้วยการที่ “บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส” เริ่มเข้ามาในประเทศไทยโดยเซ็นสัญญากับบริษัท ซีทาว์ จำกัด เพื่อเป็นสถานธุรกิจที่รับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และเป็นตัวแทนสำนักงานการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2521 ประเทศไทยเริ่มมีบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารในประเทศไทย ซึ่งธนาคารกสิกรไทย นับว่าเป็นผู้ริเริ่มทำธุรกิจบัตรเครดิตอย่างจริงจัง ด้วยนโยบายที่ต้องการให้ตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทยประสบผลสำเร็จ จึงได้ออกบัตรเครดิตของธนาคารโดยใช้ชื่อว่า “บัตรเครดิตกสิกรไทย” โดยในช่วงแรกธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดให้ผู้สมัครเป็นสมาชิกต้องเปิดบัญชีเงินฝากกับทางธนาคารเพื่อเป็นการค้ำประกัน

การใช้บัตรการใช้บัตร ต่อมาได้เพิ่มเงื่อนไขในการพิจารณาการรับสมาชิกผู้ถือบัตรซึ่งค่อนข้างเคร่งครัดและมีความระมัดระวังเป็นอย่างมาก เพื่อให้ได้ผู้ถือบัตรที่มีคุณภาพมากกว่าที่จะขยายฐานลูกค้าแต่เพียงอย่างเดียว

ในปี พ.ศ. 2524 ธนาคารไทยพาณิชย์ เริ่มเข้ามาในตลาดบัตรเครดิต โดยการออกบัตรเครดิตวีซ่า และมาสเตอร์การ์ด ทำให้ธนาคารกสิกรไทยพยายามพัฒนาระบบงานบัตรเครดิตให้เข้าสู่สากลและพัฒนาให้มีผู้ถือบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นโดยในปี พ.ศ. 2527 ได้นำเอาบัตรเครดิตวีซ่าเข้ามาให้บริการ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ถือบัตรสามารถเลือกใช้บริการได้กว้างขวางขึ้น และมีการออกบัตรเครดิตโดยธนาคารพาณิชย์อื่นๆร่วมกับบริษัทจากต่างประเทศอีก ได้แก่ ธนาคารทหารไทย ได้ออกบัตรเครดิตร่วมกับวีซ่าในชื่อว่า “บัตรเครดิตทหารไทย-วีซ่า” ในปี พ.ศ. 2528 และ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ได้ออกบัตรเครดิตร่วมกับวีซ่าในชื่อว่า “บัตรเครดิตวีซ่า-ธนาคารกรุงศรีอยุธยา” ในปี พ.ศ. 2530 โดยเน้นผู้ฝากเงินกับธนาคาร ในขณะที่ในปี พ.ศ. 2530 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ออก “บัตรเครดิตโพธิ์เงิน” และ “บัตรเครดิตโพธิ์ทอง” ซึ่งเป็นบัตรที่ไม่ได้ร่วมกับบริษัทจากต่างประเทศ

2. บัตรเครดิตไทยกับการเจริญเติบโตในช่วงต้น (พ.ศ. 2531-2535)

ในปี พ.ศ. 2531 มีการเปลี่ยนแปลงในวงการบัตรเครดิตอย่างมากเนื่องจากธนาคารขนาดเล็กหลายธนาคารได้เข้าร่วมกับบริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อออกบัตรเครดิตวีซ่า ได้แก่ ธนาคารนครหลวงไทย ได้ออกบัตรเครดิต “วีซ่า ชฎาทอง” ธนาคารสหธนาคาร และธนาคารมหานคร ต่างก็ได้ออกบัตรเครดิตวีซ่าของตน โดยทั้งสามธนาคารได้ให้ธนาคารกสิกรไทยเป็นสื่อกลางกับบริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล ในการถ่ายทอดข้อมูลซึ่งกันและกัน และในช่วงปลายปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นธนาคารใหญ่ที่สุดในประเทศ ได้เปิดตัว “บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ” โดยมุ่งเจาะตลาดบัตรเครดิตภายในประเทศ ด้วยการเชิญลูกค้ารายใหญ่มาเป็นสมาชิกบัตรโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ในปีถัดมาธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ออกบัตร เจ.ซี.บี. การ์ด อีกบัตรหนึ่ง ซึ่ง เป็นบัตรที่มาจากประเทศญี่ปุ่น แต่ยังไม่แพร่หลายมากนัก เนื่องจากบัตรเครดิตดังกล่าวนิยมใช้เฉพาะผู้ถือบัตรชาวญี่ปุ่นและผู้ถือบัตรที่ติดต่อกับชาวญี่ปุ่นเป็นส่วนใหญ่ ในปี พ.ศ. 2533 ธนาคารกรุงไทยได้เข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจบัตรเครดิต โดยใช้กลยุทธ์ในการเสนอบัตรให้กับบุคคลที่มีชื่อเสียงโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำบัตร เพื่อหวังให้บุคคลเหล่านั้นสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่บัตรเครดิตของธนาคาร

ต่อมาธนาคารกสิกรไทยได้ขยายขอบข่ายและพัฒนาระบบบัตรเครดิต โดยการซื้อซอฟต์แวร์ Card Pac มาจากประเทศสิงคโปร์ เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบบัตรเครดิตและรองรับการขยายฐานผู้ถือบัตรของธนาคาร รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และในปี พ.ศ. 2534 ได้นำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการรับบัตรเครดิตอัตโนมัติ คือ Electronic Data Capture หรือ EDC มาติดตั้งให้แก่ร้านค้าผู้รับบัตรที่เป็นสมาชิกของธนาคาร โดยเครื่องนี้สามารถอนุมัติวงเงินและติดต่อกับธนาคารผู้ออกบัตรได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้โทรศัพท์เพื่อโทรไปยังธนาคารเพื่อขออนุมัติวงเงิน

ในปี พ.ศ. 2533 ธนาคารศรีนคร ได้ร่วมกับธนาคารอื่นๆอีก 5 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงเทพ พาณิชยการ ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารมหานคร และธนาคารสหธนาคาร ออกบัตรเครดิตภายในประเทศที่ชื่อว่า “บัตรเครดิตขวัญนคร” ซึ่งถือเป็นบัตรเครดิตในประเทศโดยจัดตั้งบริษัทกลางคือ บริษัท ทูรวมการ จำกัด ทำหน้าที่ในการประมวลผลข้อมูลต่างๆของบัตรเครดิตขวัญนครและประสานงานระหว่างธนาคารทั้งหก รวมทั้งดำเนินการในด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วย

สำหรับบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินต่างประเทศนั้น ธนาคารซีทีแบงก์ ได้อาศัยสาขาของธนาคารฯในกรุงเทพฯเป็นศูนย์กลางในการออกบัตรเครดิต วีซ่า-ซีทีแบงก์ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการ

ที่มากขึ้นและเป็นผู้นำทางด้านบัตรเครดิตในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นนอกจากจำนวนสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตที่มากขึ้นแล้ว ยังหวังจะเป็นผู้นำทางด้านการให้บริการและสิทธิประโยชน์พิเศษแก่สมาชิกอีกด้วย ทั้งนี้แผนการตลาดจะใช้วิธีแจกของสมนาคุณให้แก่สมาชิกใหม่โดยมีหลักเกณฑ์ในการเข้าเป็นสมาชิกที่ไม่เข้มงวดเพื่อให้สามารถขยายฐานผู้ถือบัตรได้กว้างขวางขึ้น ในขณะที่ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้นำกลยุทธ์ใหม่ของบัตรเครดิต โดยการออกบัตรเครดิตร่วมกับธุรกิจอื่นเรียกว่า Affinity Card มาใช้เป็นรายแรกในประเทศไทย บัตรดังกล่าวเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตและสถาบันธุรกิจต่างๆ เพื่อออกบัตรเครดิตร่วมกัน ทั้งนี้ นอกจากผู้ถือบัตรจะได้รับสิทธิประโยชน์การให้บริการของธุรกิจนั้นๆ แล้ว ยังสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้อีกด้วยเช่นเดียวกับผู้ถือบัตรเครดิตทั่วไปของธนาคารต่างๆ โดยธุรกิจแรกที่เข้าร่วมคือ บริษัท อุตสาหกรรมไหมไทย จำกัด โดยออก "บัตรเครดิตจิมทอมป์สัน" และได้ขยายความร่วมมือไปยังต่างประเทศโดยการออก "บัตรเครดิต กอล์ฟการ์ด" จาก Lipo Bank ของประเทศอินโดนีเซีย Malayan Banking Barhad ของประเทศมาเลเซีย และ United Overseas Bank ของประเทศสิงคโปร์ หลังจากนั้นได้มีกลุ่มธุรกิจเข้าร่วมออกบัตรเครดิตอีกหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มชินวัตรคอมพิวเตอร์ กลุ่มบริษัท สหวิริยาโอเอ บริษัท สวีเดนมอเตอร์ ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ห้างฟินิกซ์ชลบุรี ห้างสรรพสินค้าอิมพีเรียล และบริษัทน้ำมันศาล เท็กซ์ไทย จากจุดเริ่มต้นนี้ทำให้บัตรเครดิตอีกหลายธนาคารหันมาสนใจในการขยายฐานผู้ถือบัตรโดยการออกบัตรเครดิตร่วมกับธุรกิจอื่น เช่น ธนาคารกรุงเทพ ได้ออกบัตรเครดิตร่วมกับ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จนถือได้ว่าเป็นแนวทางในการแข่งขันในตลาดบัตรเครดิตในปัจจุบัน สำหรับธนาคารกรุงไทย ได้ร่วมกับมาสเตอร์การ์ด ในการออกบัตรเครดิตต่างประเทศซึ่งสามารถใช้เป็นบัตรเบิกถอนเงินสดจากตู้เอ.ที.เอ็ม ได้

3. บัตรเครดิตไทยกับการแข่งขัน (พ.ศ. 2536-ปัจจุบัน)

บัตรเครดิตชาวญนคร ได้พยายามขยายฐานผู้ถือบัตรออกไปให้กว้างขวางยิ่งขึ้นโดยการออกบัตรเครดิตร่วมกับกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ธนาคารกสิกรไทย ได้เปิดตัวบัตรเครดิตกสิกรไทยอัจฉริยะ (TFB Smart Card) ซึ่งบรรจุคอมพิวเตอร์และหน่วยความจำขนาดเล็ก (ไมโครชิป) อยู่บนด้านซ้ายของตัวบัตรเครดิตเพื่อใช้บันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น ด้านสุขภาพเบื้องต้น ข้อมูลลับเฉพาะ และรหัสลับ เพื่อให้บริการทางการเงินอื่นๆ หรือเพื่อเป็นการบันทึกคะแนนสะสมจากการใช้บัตรเครดิต

ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2537 ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้มีนโยบายชัดเจนที่จะบุกตลาดบัตรเครดิตอย่างจริงจัง โดยได้จัดตั้งบริษัท ไทยพาณิชย์ธนพัทธ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารงานบัตรเครดิตอย่างเดียว และเป็นแห่งแรกของธนาคารในประเทศไทยที่ฝ่ายบริการบัตรเครดิตได้แยกตัวออกมาเป็นองค์กรอิสระจากธนาคาร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน สามารถให้บริการแก่ผู้ถือบัตรได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถดำรงไว้ซึ่งความชำนาญพิเศษของนักบริหารมืออาชีพในสาขาบัตรเครดิต โดยบริษัทฯ จะทำหน้าที่บริหารบัตรเครดิตทั้งหมดของธนาคารไทยพาณิชย์ และทำหน้าที่ออกบัตรที่เป็นของบริษัทเองหรือรับจ้างองค์กรอื่นเพื่อออกบัตรเครดิตให้ รวมทั้งการพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นผู้เชี่ยวชาญดูแลความเสี่ยงให้กับผู้ออกบัตรเครดิต

ในช่วงครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2537 ธนาคารซีทีแบงก์ ได้ปรับปรุงระบบให้สามารถบริการข้อมูลข่าวสารและสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตทางโทรศัพท์ โดยใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง และยังออกบัตรเครดิตที่มีรูปถ่ายของผู้ถือบัตรบนบัตรเครดิตเพื่อป้องกันการทุจริตปลอมแปลงบัตรและการที่มีบุคคลอื่นนำไปใช้กรณีบัตรสูญหาย

ในปี พ.ศ. 2538 ธุรกิจบัตรเครดิตมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ หลังจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังพยายามที่จะให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการเงินของภูมิภาคนี้ โดยในช่วงต้นปี ธนาคารกสิกรไทยประสบความสำเร็จในการทำ Re-engineering ทำให้มีผลกำไรเกิน 10,000 ล้านบาท จึงได้นำแนวคิด Re-engineering มาใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตด้วย โดยว่าจ้างให้บริษัท Bozze Allen จากประเทศสหรัฐอเมริกา มาเป็นที่ปรึกษาเพื่อช่วยลดต้นทุนในการบริหาร รวมทั้งการบริการผู้ถือบัตรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การออกบัตรเครดิตให้รวดเร็วขึ้น ปรับปรุงวิธีการเก็บเงิน การชำระหนี้ รวมไปถึงการปรับปรุงโครงสร้างของกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิต

ภายหลังจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ทำให้ขนาดธุรกิจบัตรเครดิตโดยรวมลดลงทั้งในด้านปริมาณบัตรเครดิตและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และได้เกิดการส่งเสริมการขายโดยการชำระหนี้ในการซื้อสินค้าเงินผ่อนจากห้างสรรพสินค้าและร้านค้าทั่วไปผ่านทางบัตรเครดิต ต่อมาอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศได้ลดลงทั้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ เกิดการกระตุ้นในการบริโภคภายในประเทศ ทำให้ธุรกิจบัตรเครดิตกลับมาเติบโตอีกครั้งโดยมุ่งเน้นการขยายฐานผู้ถือบัตรเครดิต การให้บริการหลากหลายรูปแบบ เช่น การส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าผู้รับบัตร ในรูปแบบของสิทธิพิเศษ ส่วนลด การผ่อนชำระเป็นงวด และการมีคะแนนสะสมจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น การให้สินเชื่อส่วนบุคคล และการออกบัตรของห้างสรรพสินค้าต่างๆ เพิ่มขึ้นโดยการร่วมกับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านบัตรเครดิต เช่น บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริหารร่วมกับ ห้างสรรพสินค้าสยามจัสโก้ เดอะมอลล์ ตั้งอั่วเส็ง บริษัท จีอี แคปปิตอล ร่วมกับ เทสโก้โลตัส เซ็นทรัลและบริษัทในเครือ เช่น พาวเวอร์บาย ฯลฯ และบริษัท เซทเมเลม ร่วมกับ บิ๊กซี คาร์ฟูร์ เป็นต้น (หนังสือพิมพ์ กรุงเทพธุรกิจ 12 พ.ย. 2545) ประกอบกับ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีประกาศธนาคารฯ ที่ ธปท.สนส.(21)ว.906/2545 ถึงธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร เรื่อง การให้บริการบัตรเครดิต ทำให้เกิดการขยายตัวของบัตรเครดิตมากขึ้น เนื่องจากการไม่ได้กำหนดวงเงินรายได้อัตโนมัติของผู้ถือบัตร

ประกาศราชการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต

จากการเติบโตของบัตรเครดิตซึ่งผู้ออกบัตรเครดิตไม่ใช่สถาบันการเงินและไม่ใช่ผู้ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการอันเป็นธุรกิจของตนเองในอัตราที่สูงมากและสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงิน ทำให้กระทรวงการคลังมีประกาศควบคุม เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545 และธนาคารแห่งประเทศไทย ได้อาศัยประกาศของกระทรวงการคลังดังกล่าว ออกประกาศเรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต สำหรับผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ โดยควบคุมการให้การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต ซึ่งครอบคลุมผู้ประกอบการบัตรเครดิตประมาณ 12 ราย (ธาริษา วัฒนเกส. รองผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย. หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ : 11) ดังนี้

ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 5 ข้อ 7 ข้อ 8 และข้อ 14 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ลงวันที่ 26 มกราคม 2515 ว่าด้วยการควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่ง

สาธารณชนอันเป็นประกาศของคณะปฏิวัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 35 มาตรา 48 และมาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจึงออกประกาศกำหนดให้การออกบัตรเครดิตอันเป็นกิจการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการธนาคารซึ่งมีลักษณะตามที่ระบุไว้ในประกาศนี้เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาตดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตออกให้แก่ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด ทั้งนี้ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า

บัตรเครดิต ให้หมายความรวมถึงบัตรเดบิตด้วย เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่นในประกาศนี้

“บัตร” หมายความว่า เอกสารหรือวัตถุอื่นใด และให้หมายความรวมถึงตัวเลข ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้แก่ผู้บริโภค

“ผู้บริโภค” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

“ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต” หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า

(1) ธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์

(2) บริษัทเงินทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์

หมวดที่ 1 การจัดตั้งและการขออนุญาต

ข้อ 2 ให้การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต

ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับแก่

(1) สถาบันการเงิน

(2) ผู้ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคเพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดอันเป็นธุรกิจ

ของตนเอง

ข้อ 3 ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชน จำกัด และต้องได้รับใบอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรี การยื่นขออนุญาตให้ยื่นผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่ระบุไว้ในแบบดังกล่าว ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้

(1) สำเนาใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนบริษัท

(2) สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิของบริษัท

(3) สำเนาข้อบังคับของบริษัท

(4) สำเนาทะเบียนผู้ถือหุ้นของบริษัท

ข้อ 4 ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ต้องมีเงินทุนจดทะเบียน ซึ่งชำระแล้วไม่ต่ำกว่าหนึ่งร้อยล้านบาท หมวดที่ 2 เงื่อนไขในการดำเนินการ

ข้อ 5 ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ต้องระบุรายละเอียดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเนื่องจากการใช้บริการบัตรเครดิต ให้ครบถ้วนชัดเจนในเอกสารชี้ชวน ใบสมัคร และสัญญา ทั้งนี้ตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ข้อ 6 ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ต้อง

(1) แจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบถึงการเปิดสำนักงานสาขาล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนเปิดทำการสำนักงานสาขานั้น

(2) รักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) การเปิดเผยโดยได้รับคำยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภค

(ข) การเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อสาธารณประโยชน์แก่การสอบสวน หรือการพิจารณาคดี

(ค) การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น

(ง) การจัดส่งข้อมูลให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต

(จ) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

ข้อ 7 ห้ามผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตกระทำการดังต่อไปนี้

(1) ลดทุนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี

(2) ย้ายที่ตั้งสำนักงานใหญ่ หรือย้ายหรือปิดสำนักงานสาขาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี

(3) โอนหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเงินสะพัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรก่อน หนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตที่ยังไม่ได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเงินสะพัดจะเอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับต้นเงินแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนที่ทบเข้ากันนั้นไม่ได้

(4) หยุดหรือระงับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยไม่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี

ข้อ 8 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

(1) คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต

(2) ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

(3) การตรวจสอบและการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

(4) การชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

(5) การจำหน่ายและโอนหนี้

(6) การปฏิบัติและจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้บริโภค

(7) การปฏิบัติเมื่อมีการร้องเรียน

(8) การจัดทำบัญชีและรายงาน

(9) เรื่องอื่นๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าจำเป็นเพื่อความปลอดภัยหรือผาสักของประชาชน

ข้อ 9 ห้ามผู้ใดซึ่งมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ เป็นกรรมการผู้จัดการหรือพนักงานผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

(1) เคยเป็นบุคคลล้มละลาย

(2) เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดที่เกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยทุจริต

(3) เคยเป็นกรรมการ ผู้จัดการ หรือพนักงานผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่รัฐมนตรีสั่งเพิกถอนการอนุญาตตามข้อ 10

ข้อ 10 เมื่อปรากฏว่า

(1) ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตฝ่าฝืนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการดำเนินงานประการใดประการหนึ่ง

(2) ฐานะการเงินหรือการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต อาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชนอย่างร้ายแรง ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น แก้ไขการที่ได้ฝ่าฝืนละเลยหรือแก้ไขฐานะการเงิน หรือการดำเนินงานให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดและให้รายงานให้รัฐมนตรีโดยไม่ชักช้า

หากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมิได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามวรรคหนึ่ง ให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตระงับการดำเนินงานทั้งหมด หรือแต่บางส่วนเป็นการชั่วคราวภายในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ในการนี้รัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขใดๆให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตปฏิบัติด้วยก็ได้

หากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตยังคงฝ่าฝืนไม่ดำเนินการตามคำสั่งรัฐมนตรีตามความในวรรคสอง ให้รัฐมนตรีมีอำนาจสั่งเพิกถอนการอนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้น และให้นำความในวรรคสองมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ 11 ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมีความประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ให้แจ้งรัฐมนตรีผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยทราบ

เมื่อได้รับแจ้งตามวรรคหนึ่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาเพื่อเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีโดยไม่ชักช้าแต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาและมีคำสั่งว่าควรอนุญาตให้เลิกได้เมื่อใดและวิธีการอย่างไร ทั้งนี้ให้พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับรายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทยตามวรรคสอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จในระแวงเวลาดังกล่าวให้รัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตทราบก่อนครบกำหนดดังกล่าว ในการนี้ให้ขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกินสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่กำหนดครบระยะเวลาดังกล่าว

ข้อ 12 ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของกิจการตามที่กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้

ข้อ 13 เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ร้องขอผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ต้องจัดให้กรรมการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้สอบบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมาให้ถ้อยคำหรือแสดงสมุดบัญชีเอกสารและหลักฐานอื่นอันเกี่ยวกับกิจการของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนั้นตามความประสงค์ของพนักงานเจ้าหน้าที่

บทเฉพาะกาล

ข้อ 14 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ได้ประกอบธุรกิจอยู่ในวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ถ้าประสงค์จะประกอบกิจการต่อไปให้ยื่นคำขอรับอนุญาตภายในหกสิบวันนับตั้งแต่ประกาศนี้ใช้บังคับ

ข้อ 15 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ยื่นคำขอรับอนุญาตตามข้อ 14 หากมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วต่ำกว่าจำนวนเงินที่ระบุในข้อ 4 เมื่อได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแล้ว ต้องจดทะเบียนเพิ่มทุนและเรียกชำระทุนเพิ่มให้ครบถ้วนภายในสองปีนับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับ

ข้อ 16 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 11 พฤศจิกายน 2545

นาย สมคิด จาตุศรีพิทักษ์

**ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการ
ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต สำหรับผู้ประกอบการบัตรเครดิต**

ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้ออกประกาศเรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545 กำหนดให้การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต รวมทั้งกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดด้วยนั้น อาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 แห่งประกาศกระทรวงการคลังฉบับที่กล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต จะออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคได้ เมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคมีคุณสมบัติ ดังนี้

(1) มีหลายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ กันรวมกันไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือนหรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี โดยแสดงหลักฐานที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้ หรือ

(2) มีเงินฝากในบัญชีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นมีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ตามบัตรเครดิตได้

ข้อ 2 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ต้องถือปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ปิดประกาศรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการใช้บัตรเครดิตซึ่งมีผลบังคับใช้ในขณะนั้นตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามประกาศนี้ ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดังกล่าวหรือเงื่อนไขใดๆ ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อนวันที่เปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 30 วัน

(2) แจ้งรายละเอียดตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม (1) ให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคที่ประสงค์จะขอมีบัตรทราบ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาขอมีบัตร

(3) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต จะเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนอกเหนือจากรายการตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม (1) ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

(4) ในการให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ รวมกันได้ไม่เกินร้อยละ 3 ของเงินสดที่เบิกถอนนั้น

(5) ภายใต้บังคับ (4) ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใดจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคได้ แต่ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าบริการนั้น เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี ทั้งนี้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอาจคำนวณจำนวนวันตั้งแต่วันที่ทดลองจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค หรือวันที่สรุปยอดรายการ หรือวันที่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคต้องชำระเงินหรือถูกหักบัญชีตามใบแจ้งหนี้ก็ได้

(6) ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใดตาม (5) ไม่รวมค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่ระบุในแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม (1) และค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใดๆ ตาม (3) และ (4) และค่าใช้จ่ายตาม (7)

(7) ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต อาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคได้ตามจำนวนเงินดังต่อไปนี้

(ก) ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการติดตามทวงถามการชำระหนี้ตามจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่กรณี

(ข) ค่าปรับกรณีเช็คคืนไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง

(8) ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตนำค่าปรับตามข้อ (5) และค่าใช้จ่ายตามข้อ (7) มารวมกับหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดค่าปรับอีก

ข้อ 3 ในการเรียกให้ชำระหนี้และติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องถือปฏิบัติดังนี้

(1) หากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตประสงค์จะให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคผ่อนชำระหนี้เป็นงวด จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้โดยให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคชำระในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น และต้องมีหนังสือเตือนผู้ถือบัตรหรือผู้บริภคล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

(2) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการติดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

ข้อ 4 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต จะต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และแจ้งความคืบหน้ารวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคทราบภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

ข้อ 5 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต จะต้องจัดทำรายงานตามแบบที่กำหนดไว้ท้ายประกาศนี้ทุกไตรมาส และส่งมายังธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 30 วันนับจากวันสิ้นไตรมาส โดยเริ่มตั้งแต่ไตรมาสที่สิ้นสุดเดือนธันวาคม 2545 เป็นต้นไป

ข้อ 6 ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตได้ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคแล้วในวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ หากคุณสมบัติของผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคไม่ตรงตามประกาศนี้ให้บัตรเครดิตนั้นมีผลใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นสุดอายุของบัตรเครดิตหรือผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตบอกยกเลิกการใช้บัตรเครดิตตามสัญญาการใช้บัตรเครดิตนั้น

ข้อ 7 ข้อกำหนดในประกาศนี้ ไม่ใช้บังคับต่อกรณีการออกบัตรเดบิตเพื่อใช้เบิกถอนเงินสดหรือหักถอนค่าสินค้าหรือบริการ จากบัญชีเงินฝากในขณะที่ใช้บัตรนั้น

ข้อ 8 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 เป็นต้นไป เว้นแต่ข้อ (2) (4) (5) (6) (7) และ (8) ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกวันนับแต่วันที่ในประกาศนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2545

ม.ร.ว. ปรีดิยาธร เทวกุล

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกประกาศและหนังสือให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติอีก 3 ฉบับในลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ประกาศเรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับธนาคารพาณิชย์ ประกาศเรื่องดอกเบี้ยและค่าบริการที่ธนาคารพาณิชย์อาจเรียกได้ในในการประกอบ

ธุรกิจบัตรเครดิต หนังสือถึงธนาคารพาณิชย์เรื่องค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

บัตรเครดิตอออนและบริษัท อออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน

บริษัท อออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนก่อตั้งเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2535 โดยบริษัท อออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ใช้ชื่อบริษัท ไทยเครดิต เซอร์วิส จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1 ล้านบาท ประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ โดยร่วมทำธุรกิจกับห้างสรรพสินค้าญี่ปุ่นที่เปิดให้บริการในประเทศไทย ต่อมาได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท สยามเอ็นซีเอส จำกัด และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 10 ล้านบาท หลังจากนั้นในเดือนตุลาคม 2537 บริษัท ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท อออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจุบันบริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วทั้งสิ้น 250 ล้านบาท

บริษัท อออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่นเพื่อประกอบธุรกิจในการให้บริการทางการเงินในด้านต่างๆ รวมถึงการบริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการสินเชื่อส่วนบุคคล และบริการอื่นๆ จากความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในประเทศญี่ปุ่น บริษัทฯ จึงเริ่มขยายธุรกิจไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย ได้แก่ ประเทศฮ่องกง ไทย มาเลเซีย ไต้หวัน และจีน(เซินเจิ้น) ตามลำดับ โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในประเทศญี่ปุ่น และเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหุ้นโตเกียว และบริษัท อออน เครดิต เซอร์วิส (เอเชีย) ที่ประเทศฮ่องกง ก็เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฮ่องกงเช่นกัน การเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของบริษัท อออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จึงถือว่าเป็นบริษัทที่สามในเครือของบริษัท อออน เครดิต เซอร์วิส จำกัด ที่ประเทศญี่ปุ่น (Aeon Credit Japan) ที่ได้รับการอนุมัติเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยใช้ชื่อหลักทรัพย์ว่า “AEONTS”

ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

ปัจจุบัน บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อรายย่อย (Retail Finance) แก่ลูกค้าในรูปแบบสินเชื่อหลากหลาย ประกอบด้วย สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และธุรกิจซื้อสิทธิเรียกร้อง (Factoring) โดยธุรกิจที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทฯ ในปี พ.ศ. 2544 ที่ผ่านมามีคือ ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ ซึ่งมีสัดส่วนรายได้คิดเป็นประมาณ 53 % ของรายได้รวม ในขณะที่ธุรกิจบัตรเครดิตมีสัดส่วนรายได้ประมาณ 29% และมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยสามารถสร้างรายได้ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นทุกปี

นับตั้งแต่เริ่มประกอบธุรกิจจนถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2545 บริษัทฯ มีฐานข้อมูลที่ได้อนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รวมทั้งสิ้น 2.5 ล้านรายการ และมีสมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อประมาณ 1.16 ล้านรายการโดยมีสมาชิกบัตรเครดิตทั้งสิ้น 553,000 ราย มีสาขาทั้งหมด 40 แห่ง แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 9 แห่ง และสาขาในต่างจังหวัด 27 แห่ง รวมกับ อออน สปอต (Aeon Spot) 4 สาขา นอกจากนี้ยังจัดตั้งจุดให้บริการอีก 129 แห่ง ตามห้างสรรพสินค้าและร้านдисเคานท์สต่างๆ อาทิ เทสโกโลตัส แม็คโคร และ บิ๊กซี รวมทั้งติดตั้งเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ 120 เครื่อง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้น

ตาราง 2 โครงสร้างยอดการให้สินเชื่อของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ประเภทธุรกิจ	พ.ศ. 2543			พ.ศ. 2544		
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (%)	อัตราการ เติบโต (%)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	สัดส่วน (%)	อัตราการ เติบโต (%)
1. สินเชื่อเช่าซื้อ	5,607.95	58.96	195.35	9,510.55	52.98	69.59
2. บัตรเครดิต	2,261.58	23.78	296.46	5,691.46	31.70	151.66
3. สินเชื่อส่วนบุคคล	736.03	7.74	105.66	1,858.96	10.36	152.57
4. ข้อสิทธิเรียกร้อง	905.90	9.52	-	890.39	4.96	(1.71)
รวม	9,511.46	100	236.44	17,951.36	100	88.73

ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ. 2544 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

บริษัทฯ มีนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจ ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนในประเทศมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สะดวกสบายมากขึ้น ผ่านการให้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆของบริษัทฯ โดยให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าและร้านค้า รวมทั้งมีเป้าหมายในอนาคตที่จะก้าวไปสู่การเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อรายย่อยของประเทศไทย โดยมีแผนที่จะขยายฐานลูกค้าและเครือข่ายการให้บริการ ดังนี้

1. ขยายฐานผู้ถือบัตรเครดิต ด้วยการพยายามออกบัตรร่วมกับร้านค้าปลีกขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตให้ได้ถึง 1 ล้านคน ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2547
2. ขยายเครือข่าย โดยการติดตั้งเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติเพิ่มขึ้นให้ได้ถึง 300 เครื่องทั่วประเทศ จากปัจจุบันที่มีอยู่จำนวน 120 เครื่องเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้แก่ลูกค้า ผ่านเครื่องชำระเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ นอกจากนี้ ยังมีนโยบายที่จะขยายสาขาและจุดบริการเพิ่มขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะขยายสาขาให้ได้ถึง 65 แห่งทั่วประเทศ

การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

1. ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase)

เป็นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อแก่ลูกค้าในรูปแบบการให้เช่าสินค้า โดยมีเงื่อนไขการชำระเงินค่าสินค้าที่แน่นอน ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนถึง 24 เดือน ซึ่งกรรมสิทธิ์ในสินค้าจะยังเป็นของบริษัทฯจนกระทั่งลูกค้าชำระค่าสินค้า รวมทั้งปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาเช่าซื้อครบถ้วนแล้ว จึงจะได้กรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นอย่างสมบูรณ์ ลูกค้าสามารถใช้บริการเช่าซื้อเครื่องใช้ในครัวเรือนและสินค้าอุปโภคบริโภคจากร้านค้าคู่ของบริษัทฯที่มีกว่า 3,560 แห่งทั่วประเทศ อาทิเช่น ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ห้างสรรพสินค้าสยามจัสโก้ ห้างเทสโก้โลตัส ห้างแม็คโคร ห้างบิ๊กซี และอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งสินค้าที่บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อสามารถแบ่งได้เป็น 8 ประเภท คือ

1. เครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ โทรทัศน์ สเตอริโอ วีดีโอ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น
 2. เครื่องตกแต่งบ้าน ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องสุขภัณฑ์ เป็นต้น
 3. เครื่องใช้สำนักงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
 4. เครื่องกีฬา ได้แก่ ชุดอุปกรณ์กอล์ฟ เครื่องออกกำลังกาย เป็นต้น
 5. เครื่องดนตรี ได้แก่ เปียโน กีตาร์ กลอง เป็นต้น
 6. โทรศัพท์เคลื่อนที่
 7. อุปกรณ์ประดับรถยนต์ ได้แก่ ล้อแม็ก ยางรถยนต์ หลังคาสำเร็จรูป เป็นต้น
 8. รถจักรยานยนต์
- รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ ประกอบด้วย ดอกเบี้ยจากการผ่อนชำระค่าสินค้า และค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงินของลูกค้า

2. ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit Card)

บริการบัตรเครดิตของบริษัท มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต (Credit Purchase) ที่ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทสามารถใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ โดยบริษัทเป็นผู้ชำระค่าสินค้านี้ล่วงหน้าให้กับร้านค้านั้นๆ
2. บริการเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) ที่ผู้ถือบัตรของบริษัทสามารถใช้บัตรเครดิตดังกล่าวเบิกเงินสดล่วงหน้าที่สำนักงานสาขา หรือจากเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติของบริษัท ทั้ง 120 เครื่อง ที่ติดตั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ในปัจจุบัน บัตรเครดิตของบริษัท มีอยู่ 2 ประเภท จำแนกตามพื้นที่ในการใช้ คือ

1. บัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศ (Domestic Credit Card) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
 - บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัท (AEON Card) เป็นบัตรเครดิตที่บริษัทออกให้แก่ลูกค้าสำหรับใช้ซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดจากห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ห้างสรรพสินค้าสยามจัสโก้ ห้างเทสโก้ โลตัส ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง ห้างบิ๊กซี หรือร้านสมาชิกอื่นๆที่รับบัตรอออนการ์ด
 - บัตรเครดิตที่บริษัทออกร่วมกับร้านค้า (Affinity Card) เป็นบัตรเครดิตที่บริษัทออกร่วมกับร้านค้าต่างๆโดยผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมจากร้านค้าดังกล่าวด้วย

ตาราง 3 บัตรเครดิตที่บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ออกร่วมกับร้านค้าอื่นๆ

ชื่อบัตรเครดิต	บริษัทที่ร่วมออกบัตร	ประเภทธุรกิจ
บัตรเครดิตเดอะมอลล์	บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
บัตรเครดิตจัสโก้	บริษัท สยามจัสโก้ จำกัด	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
บัตรเครดิตตั้งฮั่วเส็ง	บริษัท ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง จำกัด	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
บัตรเครดิตแอทวีส	บริษัท ไทย เอ็มดีอาร์ ค้าปลีก จำกัด	ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
บัตรเครดิตแม็คโครไฮโด	บริษัท แม็คโคร ไฮโดร จำกัด	ธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์ประดับรถยนต์
บัตรเครดิตเบลเมซอง	บริษัท เบลเมซอง (ประเทศไทย) จำกัด	ธุรกิจจำหน่ายสินค้าทางไปรษณีย์

บัตรเครดิตซีทาวา	บริษัท ซีทาวา (ประเทศไทย) จำกัด	ธุรกิจให้เช่าวิดีโอ
บัตรเครดิตเซเว่น อีเลฟเว่น	บริษัท ซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด	ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านค้าสะดวกซื้อ

ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ. 2544 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

2. บัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศ (International Credit Card) ประกอบด้วย บัตรอีออนมาสเตอร์การ์ด ที่บริษัทขอออกร่วมกับบริษัท มาสเตอร์การ์ด อินเตอร์เนชั่นแนล อินคอร์ปอเรทีด (MasterCard International Incorporated) และบัตรอีออนเจซีบี ที่บริษัทขอออกร่วมกับบริษัท เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (JCB International Company Limited) โดยผู้ถือบัตรประเภทนี้สามารถใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ดที่มีอยู่ 108,000 แห่งทั่วประเทศ และอีกกว่า 22 ล้านแห่งทั่วโลก รวมทั้งร้านค้าที่มีสัญลักษณ์เจซีบี กว่า 40,000 แห่งทั่วประเทศ และอีกกว่า 8 ล้านแห่งทั่วโลก นอกจากนี้ยังสามารถใช้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯ และทำการรายการดังกล่าวได้จากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติในเครือข่าย CIRRUS ที่มีอยู่กว่า 6,000 เครื่องทั่วประเทศ และอีก 650,000 เครื่องทั่วโลก

รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจบัตรเครดิต ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับ ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าตอบแทนที่ได้รับจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เป็นต้น

3. ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan)

เป็นรูปแบบการบริการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้าที่ต้องการใช้จ่ายเงินเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ เช่น การศึกษา การประกันภัยรถยนต์ การท่องเที่ยว เป็นต้น โดยผู้ขอใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลสามารถติดต่อยื่นใบคำขอสินเชื่อที่สำนักงานของบริษัทฯ ทั้ง 40 แห่ง หรือส่งใบคำขอสินเชื่อพร้อมเอกสารประกอบต่างๆทางไปรษณีย์ หรือสมัครผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รายได้ของบริษัทฯ จากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการทำสัญญา ค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน

4. ธุรกิจการซื้อสิทธิเรียกร้อง (Factoring)

เป็นบริการการซื้อสิทธิเรียกร้องจากลูกหนี้การค้าของผู้ขายสินค้า (Supplier) ที่มีการส่งมอบสินค้าหรือบริการเรียบร้อยแล้ว เมื่อบริษัทฯ ผู้ให้สินเชื่อรับซื้อลูกหนี้ (ร้านค้า) จาก Supplier แล้ว สิทธิการรับเงินในลูกหนี้การค้า (ร้านค้า) นั้นจะถูกโอนจาก Supplier มายังบริษัทผู้ให้สินเชื่อ ธุรกิจการซื้อสิทธิเรียกร้องที่บริษัทฯ ให้บริการเป็นธุรกิจการซื้อสิทธิเรียกร้องชนิดไร้เบี่ยงได้โดยปัจจุบันบริษัทฯ ให้บริการแก่ ห้างแม็คโคร ห้างเทสโก้โลตัส ห้างบิ๊กซี และห้างสรรพสินค้าสยามจัสโก้

รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจการซื้อสิทธิเรียกร้อง ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับ ค่าธรรมเนียมการทำสัญญาโอนสิทธิ และค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน

การตลาดและการแข่งขัน

จากคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้าสินเชื่อรายย่อยของบริษัทฯ ที่ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ และมีอาชีพการงานที่มั่นคงนั้น จากสถิติพบว่า จำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปไม่ถึง 40 ล้านคน คิดเป็น 67.07 % ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศ จึงมีช่องทางในการขยายตลาดออกไปได้อีกเป็นจำนวนมากในอนาคต ซึ่งถ้าพิจารณาภาวะการแข่งขันของธุรกิจแต่ละสายผลิตภัณฑ์แล้ว จะพบว่า

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ มีผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อในปัจจุบัน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ผู้ประกอบการที่ให้บริการซื้อสินค้าเงินผ่อนสำหรับสินค้าที่ผลิตขึ้นเอง ได้แก่ บริษัท ซิงเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และผู้ประกอบการที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อผ่านร้านค้า ซึ่งบริษัทฯ จัดอยู่ในประเภทนี้ โดย

ปัจจุบัน บริษัทเป็นผู้ประกอบการชั้นนำรายแรกที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อในลักษณะดังกล่าว ส่วนผู้ประกอบการรายอื่นที่ถือว่าเป็นคู่แข่งของบริษัท ได้แก่ บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท สยาม เอแอนด์ซี จำกัด และบริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด

ธุรกิจบัตรเครดิต มีคู่แข่งที่สำคัญ คือ ธนาคารพาณิชย์ และ บริษัทการเงินอื่นๆ อาทิเช่น บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด เป็นต้น โดยธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา โดยพบว่าจำนวนบัตรเครดิตที่ออกให้โดยธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นจาก 1,629,301 ใบ เป็น 1,765,640 ใบ และ 2,567,961 ใบในปี พ.ศ. 2543 และ 2544 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน จำนวนบัตรเครดิตที่ออกให้โดยบริษัทก็มีจำนวนเพิ่มจาก 66,000 ใบในปี พ.ศ. 2542 เป็น 300,000 ใบ และ 553,000 ใบ ในปี พ.ศ. 2543 และ 2544 ตามลำดับ

ตาราง 4 เปรียบเทียบปริมาณบัตรเครดิตระหว่างบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์เทียบบัตรเครดิตอออน

ปี พ.ศ.	บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์		บัตรเครดิตอออน	
	จำนวนบัตร (ใบ)	เปลี่ยนแปลง (%)	จำนวนบัตร (ใบ)	เปลี่ยนแปลง (%)
2542	1,629,301	-	66,000	-
2543	1,765,640	+8.37	300,000	+354.55
2544	2,567,961	+45.44	553,000	+84.33
			21.53 %ของบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์	

ที่มา : รายงานประจำปี พ.ศ. 2544 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล คู่แข่งหลักของบริษัท คือ ธนาคารพาณิชย์ และ บริษัทการเงินอื่นๆ อาทิเช่น บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท สยาม เอแอนด์ซี จำกัด เป็นต้น โดยบริษัท ยังมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากบริษัทให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุม และมีการขยายสาขาให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งได้มีการวางระบบเครือข่ายเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับเงินกู้ภายหลังจากที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว

กลยุทธ์การแข่งขัน

กลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัท ประกอบด้วย

1. สร้างฐานข้อมูลลูกค้า โดยหลังจากการรวบรวมและเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าแล้ว บริษัทจะสร้างฐานข้อมูลลูกค้าโดยการแบ่งตามลักษณะลูกค้า ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ เป็นต้น และใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการพัฒนาและเตรียมแผนการตลาดเพื่อเสนอบริการและข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันบริษัทมีฐานข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับสินเชื่อรวมทั้งสิ้น 2.5 ล้านราย

2. บริการที่รวดเร็ว โดยบริษัทฯ ได้เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยใช้ระบบพิจารณาสินเชื่อผ่านเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Debit Capture Terminal) ที่สามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้าผ่านเครื่องเบิกเงินอัตโนมัติ รวมทั้งให้บริการในการขออนุมัติสินเชื่อและสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตที่ <http://www.aeonthailand.com>

3. สินค้าและบริการที่หลากหลาย โดยการเพิ่มประเภทสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ทำให้บริษัทฯ มีสินค้าหลากหลายประเภทที่ลูกค้าสามารถซื้อได้โดยวิธีการผ่อนชำระเงินได้ ตั้งแต่เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องดนตรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปจนถึงอุปกรณ์ประดับรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังเพิ่มความหลากหลายของบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา หรือเงินกู้ยืมเพื่อการประกันภัยรถยนต์ และในส่วนของบริษัทบัตรเครดิตเอง ก็มีการออกบัตรเครดิตร่วมกับร้านค้าต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4. เพิ่มจำนวนร้านค้า โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นไปที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่อย่างเช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือห้างสรรพสินค้า ซึ่งจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวันของลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้ร่วมทำธุรกิจกับบริษัทที่ให้บริการบัตรเครดิตสำหรับใช้ในต่างประเทศด้วย เพื่อให้ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทฯ สามารถใช้บริการได้อย่างกว้างขวางขึ้นจากเดิมที่สามารถใช้บริการได้เฉพาะกับร้านค้าที่ร่วมโครงการในประเทศเท่านั้น

5. สร้างเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุม โดยบริษัทฯ มีสาขาและจุดบริการกระจายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งสาขาแต่ละแห่งสามารถให้บริการอย่างครบวงจรตั้งแต่การรับใบคำขอสินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อ และการรับชำระเงิน เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทฯ ยังเพิ่มความสะดวกในการใช้บัตรเครดิตของบริษัทฯ โดยติดตั้งเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลจำนวน 120 เครื่อง และมีนโยบายที่จะขยายการติดตั้งเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติให้ครอบคลุมทั่วประเทศในอนาคต

นโยบายราคา

นโยบายในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ สำหรับบริการทุกประเภทของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับสภาวะการแข่งขันของตลาด โดยพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของคู่แข่งเป็นหลัก ร่วมกับการพิจารณาถึงต้นทุนเงินทุนและต้นทุนการดำเนินงานด้วย ซึ่งบริษัทฯ จะกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่ให้ต่ำกว่าต้นทุนเงินทุนและต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทฯ

ช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทฯ ดำเนินการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ด้วยแนวทางการตลาด ดังนี้

1. การรับสมัครบัตรเครดิต โดยบริษัทฯ มีแผนประจำวันที่จะออกไปรับสมัครบัตรเครดิตจากลูกค้าตามสถานที่ที่ผู้คนผ่านไปมาจำนวนมาก เช่น อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้า รวมทั้งมีการจัดวางกล่องบรรจุใบคำขอสินเชื่อบัตรเครดิตของบริษัทฯ จำนวน 4,000 กล่อง ตามสถานที่ต่างๆ ทั้งอาคารสำนักงานหรือร้านค้าของบริษัทฯ ลูกค้าจึงสามารถส่งใบคำขอสินเชื่อดังกล่าวมายังสำนักงานของบริษัทฯ ทางไปรษณีย์ นอกจากนี้แล้วลูกค้ายังสามารถขออนุมัติบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ตที่ <http://www.aeonthailand.com>

2. เพิ่มจำนวนร้านค้าและผู้ค้าและร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ โดยปัจจุบันบริษัทมีร้านค้าที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อและผู้ถือบัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศของบริษัทยังสามารถใช้บริการซื้อสินค้าจากร้านค้าที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ดและเจซีบีการ์ด

3. เพิ่มเครือข่ายบริการ โดยบริษัทมีสาขาทั่วประเทศ ทั้งในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และสาขาในต่างจังหวัด รวมทั้งออนไลน์ สปอต นอกจากนี้ยังมีการตั้งจุดให้บริการและเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้มากขึ้น

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์และกิจกรรมส่งเสริมการขาย บริษัทฯ ได้ใช้นโยบายประชาสัมพันธ์บริการต่างๆของบริษัทฯรวมถึงบริการสินเชื่อเช่าซื้อ บริการบัตรเครดิต บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ (Leaflet) ของกำนัน (Premium) หนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้ายรถประจำทาง รวมทั้งทางอินเทอร์เน็ตด้วย รวมทั้งการจัดงานและกิจกรรมส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ ทั้งกิจกรรมของบริษัทฯเอง และกิจกรรมที่ร่วมกับผู้ผลิตสินค้าต่างๆ เช่น การจัดตั้งจุดให้บริการภายในงานต่างๆเพื่อรับใบคำขอสินเชื่อจากลูกค้า การจับรางวัล การชิงโชค รวมทั้งได้เริ่มโครงการยกเลิกการชำระเงินงวดแรกสำหรับสินค้าผ่อนชำระตั้งแต่เดือนตุลาคม 2544 เป็นต้นมา ทำให้บริษัทฯสามารถประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการของบริษัทฯให้เป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง

การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

1. การออกบัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศ โดยบริษัทฯได้ร่วมมือกับบริษัทฯมาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล อินคอร์ปอเรทีฟ และบริษัท เจซีบี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เพื่อให้บริการบัตรเครดิตที่ใช้ในประเทศและต่างประเทศมาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2543 โดยมีการสั่งซื้อ Software เพื่อรองรับการให้บริการดังกล่าวซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดของมาสเตอร์การ์ด และ เจซีบี เพื่อให้สามารถสื่อสารกับระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯอื่นที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน โดยสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วนสำคัญ คือ

- เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงกับระบบของมาสเตอร์การ์ด และ เจซีบี รวมทั้งร้านค้าที่ร่วมโครงการของมาสเตอร์การ์ด และ เจซีบีทั่วโลก ในการขออนุมัติการใช้บัตรเครดิตระหว่างลูกค้ากับร้านค้าที่ร่วมโครงการ
- เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงการชำระเงินผ่านระบบของมาสเตอร์การ์ด และ เจซีบี ให้แก่ธนาคารเพื่อชำระไปยังร้านค้าที่ร่วมโครงการทั่วโลก
- เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯเข้ากับมาสเตอร์การ์ด และ เจซีบี เพื่อให้บัตรเครดิตทั้งสองประเภทจากทั่วโลกสามารถใช้บริการจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทฯได้

2. การอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อผ่านเครื่องอนุมัติเงินสดอัตโนมัติ (Electronic Debit Capture Terminal : EDC) โดยบริษัทฯได้พัฒนาระบบการอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อผ่านเครื่อง EDC ทำให้เพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้าสมาชิกที่ถือบัตรของบริษัทฯ โดยการพัฒนาระบบ Software เพื่อรองรับการทำงานของเครื่องอนุมัติเงินสดอัตโนมัติดังกล่าว

3. การเบิกเงินสดล่วงหน้าผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ โดยลูกค้าใช้รหัสประจำตัว (Pin Code) ในการเข้าสู่ระบบเพื่อทำรายการ นอกจากนี้แล้ว บริษัทฯยังให้บริการเบิกถอนเงินกู้จากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติแก่ลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล ผ่านบัตรออนไลน์หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์แทนการมารับเงินที่สำนักงานของบริษัทฯ

4. ศูนย์บริการลูกค้าอัตโนมัติ โดยบริษัทได้จัดตั้งศูนย์บริการสินเชื่อบริการรูปแบบใหม่ชื่อ “อีออน สปอต” (AEON SPOT) ภายใต้นโยบาย “Automatic and Interaction Service” ซึ่งเป็นศูนย์บริการสินเชื่อบริการวงจรให้กับสมาชิกบัตรเครดิตอีออน โดยสามารถเบิกถอนเงินสดและชำระค่าวงอัตโนมัติผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ สมัครงับบัตรเครดิต และเงินกู้ เช็คข้อมูลและวงเงิน บริการข้อมูลและข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต บริการเงินกู้ด่วนอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าสมาชิกและลูกค้าใหม่สามารถเข้าใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยมีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำในการใช้บริการ

5. ระบบ Auto Calling System โดยบริษัทกำลังพัฒนาระบบเพื่อรองรับและเสริมประสิทธิภาพการบริหารเร่งรัดหนี้สิน ให้มีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็วและแม่นยำในการประมวลผลและการออกรายงาน ระบบประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ และระบบ Software

การติดตาม การชำระหนี้ และนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

1. การติดตามหนี้ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการสินเชื่อ คือ การบริหารและติดตามหนี้ บริษัทจึงได้วางระบบและขั้นตอนการติดตามการชำระหนี้ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ได้แก่

- ระบบเทคโนโลยี ซึ่งระบบเทคโนโลยีในการติดตามหนี้และจัดชั้นหนี้ของบริษัท ถือว่าเป็นระบบที่ทันสมัยที่สุดระบบหนึ่ง โดยเป็นระบบ On-line ที่ทำให้พนักงานติดตามหนี้ทุกคนสามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลของลูกค้าโดยตรงและผู้บริหารก็สามารถตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานจากทุกสาขาทั่วประเทศได้

- ระบบการติดตามดูแลและติดตามหนี้ ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่รวดเร็วทันการณ์และมีการดูแลอย่างใกล้ชิดต่อเนื่อง โดยมีสำนักงานใหญ่เป็นศูนย์กลางฐานข้อมูลการติดตามหนี้จากทุกสาขาทั่วประเทศ ผู้บริหารจึงสามารถตัดสินใจและสั่งการในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ์

- ขั้นตอนการติดตามหนี้ เมื่อลูกค้าเริ่มผิดนัดชำระหนี้ พนักงานติดตามหนี้ของบริษัทจะเริ่มดำเนินการติดตามหนี้ทันทีโดยใช้หลักของการติดตามหนี้อย่างใกล้ชิดและทันต่อเหตุการณ์ เริ่มตั้งแต่การพูดโทรศัพท์กับลูกหนี้ โดยจะบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในฐานข้อมูลซึ่งถ้าพนักงานติดตามหนี้ไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้ ก็จะมีการส่งพนักงานติดตามหนี้อีกชุดหนึ่งไปพบหรือติดตามลูกหนี้

2. การชำระหนี้ บริษัทใช้วิธีคำนวณยอดเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้บริษัท โดยตัดยอดค่าใช้จ่ายของลูกค้าทุกวันที่ 10 ของเดือน และลูกค้าจะต้องชำระเงินจำนวนนั้นภายในวันที่ 2 ของเดือนถัดไป โดยสามารถชำระเงินสดและดอกเบี้ยได้หลายวิธี เช่น ชำระเป็นเงินสดที่สำนักงานสาขา ชำระเป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้า หรือชำระโดยการหักบัญชีเงินฝาก ส่วนสินเชื่อเช่าซื้อ ลูกค้าจะต้องชำระค่างวดทุกเดือนในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 6 ถึง 24 เดือนขึ้นกับมูลค่าของสินค้า โดยระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 12 เดือน สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิตลูกค้าอาจชำระคืนครั้งเดียวเต็มจำนวน หรือชำระคืนเพียงบางส่วนตามจำนวนเงินขั้นต่ำที่บริษัทกำหนด

3. นโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ บริษัทมีนโยบายในการจัดชั้นลูกหนี้ตามจำนวนงวดที่ลูกหนี้ค้างชำระ โดยมีนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเต็มจำนวน เมื่อลูกหนี้ค้างชำระค่างวดตั้งแต่ 3 งวดขึ้นไปและจะมีการตัดหนี้สูญ (Write-off) ของลูกหนี้บริษัทพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้อย่างแน่นอน คือ ค้างชำระติดต่อกัน 6 งวด ซึ่งบริษัทจะทำการตัดหนี้สูญปีละ 4 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการตรวจสอบและสอบทานงบการเงินของผู้สอบบัญชี เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อยอดลูกหนี้การคำนวณ พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 2 ซึ่งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่ตั้งไว้สามารถ

ครอบคลุมจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 งวดขึ้นไปได้ทั้งหมด โดยในปี พ.ศ. 2544 ผลการติดตามหนี้ ปรากฏ สัดส่วนลูกหนี้ปกติต่อยอดลูกหนี้การค้างรวม คิดเป็นร้อยละ 95.58

เอกสารชี้ชวนประกอบใบสมัครสมาชิกบัตรเครดิตอออน

สิทธิประโยชน์สูงสุด 2 วงเงินในบัตรเดียว

1. วงเงินบัตรเครดิตเพื่อการซื้อสินค้าและเบิกเงินสด

1.1 วงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตเพื่อการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระเงินสดได้ที่ร้านค้าชั้นนำต่างๆ กว่า 108,000 แห่งในประเทศและกว่า 22 แห่งทั่วโลกที่มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด และ เจซีบี

1.2 วงเงินบัตรเครดิตเพื่อการเบิกเงินสดล่วงหน้า โดยสามารถนำบัตรเครดิตอออนมาสเตอร์การ์ด และ บัตรเครดิตอออนเจซีบีการ์ด ใช้บริการเบิกเงินสดฉุกเฉินเพื่อการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทอออน ได้ตามสถานที่ต่างๆ ทั่วประเทศ และจากเครื่องเอทีเอ็มในเครือข่าย CIRRUS กว่า 650,000 แห่งทั่วโลก และสามารถนำบัตรเครดิตอออนการ์ดไปใช้เบิกเงินสดฉุกเฉินจากเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติของบริษัทอออน ได้ตามสถานที่ต่างๆ

1.3 วงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตเพื่อการซื้อสินค้าแทนเงินสด โดยสามารถนำบัตรเครดิตอออนการ์ดไปซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดได้ที่

- ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์
- ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต
- บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์
- ห้างเทสโก้ โลตัส
- ห้างสรรพสินค้า สยามจัสโก้
- จัสโก้ ซูเปอร์มาร์เก็ต
- ห้างสรรพสินค้า แอทอิส ศรีนครินทร์
- ห้างสรรพสินค้า ตั้งฮั่วเส็ง สาขารามบุรี และสาขางามลำภู
- ตั้งฮั่วเส็ง มินิมาร์ท สาขาโรงพยาบาลศิริราช และสาขาโรงพยาบาลเด็ก
- อิมพีเรียล ดีพาร์ทเมนต์สโตร์ สาขาสำโรง
- ห้างบางลำภู สรรพสินค้า
- ห้างสรรพสินค้า โตคิว
- ห้างสรรพสินค้า อีเซตัน
- ห้างสรรพสินค้า พาต้า สาขาปิ่นเกล้า
- ภัตตาคาร เอ็ม เค สุกี้
- ห้าง คาร์ฟูร์

2. วงเงินเพื่อการซื้อสินค้าเงินผ่อน ใช้บริการเงินผ่อนด้วยตัวอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ณ จุดบริการสินค้าเงินผ่อนของบริษัทอออน ตามห้างสรรพสินค้าชั้นนำทั่วไป และร้านค้าที่เป็นสมาชิกบริการสินค้าเงินผ่อนของบริษัทอออน ด้วยวงเงินแยกจากบัตรเครดิต

เอกสารชี้ชวนและสิทธิประโยชน์ จากบัตรเครดิตอออน ประกอบด้วย

1. ให้ระยะเวลาปลอดหนี้ยาวนานถึง 52 วัน
2. เลือกชำระเพียงบางส่วน จากยอดเงินค้างชำระขั้นต่ำ

3. สะดวกกับวิธีการชำระเงินที่มีให้เลือกหลากหลายวิธี
4. บริการในต่างประเทศยอมผูกเงินของ MasterCard Global Service Center
5. ศูนย์บริการ JCB Plaza ทั้งโลก ให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวพร้อมจองโปรแกรมท่องเที่ยวและที่พักในราคาพิเศษ
6. รับส่วนลดหรือของกำนัลต่างๆจากร้านค้าชั้นนำ ร้านอาหาร สถานบริการต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการ จาก JCB
7. รับบริการที่รวดเร็วและสะดวกสบายจากสำนักงานสาขาของบริษัทอออนทั่วประเทศ
8. ได้รับสิทธิ์พิเศษจากจุดบริการของบริษัทอออน ตามสถานที่ต่างๆทั่วประเทศด้วยความสะดวกและรวดเร็ว พร้อมอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับสมาชิก
9. รับการคุ้มครองความเสียหายกรณีบัตรสูญหายหรือถูกขโมยนับจากท่านได้ทำการแจ้งให้บริษัทอออนทราบ

คุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกบัตรเครดิตอออน

1. บัตรหลัก
 - 1.1 ผู้สมัครต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป
 - 1.2 อายุทำงาน 1 ปีขึ้นไป
 - 1.3 มีหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน
 - 1.4 ที่อยู่ปัจจุบันหรือสถานที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
 - 1.5 มีรายได้ ดังนี้

ตาราง 5 คุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกบัตรเครดิตอออน

รายละเอียด		บัตรเครดิตอออน มาสเตอร์การ์ด	บัตรเครดิตอออน เจซีบีการ์ด	บัตรเครดิต อออนการ์ด
รายได้ประจำเดือน ไม่ต่ำกว่า	บัตรหลัก	15,000	15,000	15,000
	บัตรเสริม	-	-	-
ค่าธรรมเนียมแรก เข้า	บัตรหลัก	ยกเว้น	ยกเว้น	ยกเว้น
	บัตรเสริม	-	-	-
ค่าธรรมเนียมรายปี	บัตรหลัก	200	200	100
	บัตรเสริม	100	100	50

หมายเหตุ : ค่าธรรมเนียมและค่าบริการไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ทั้งนี้ ก่อนประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2545 ผู้สมัครบัตรเครดิตจะต้องมีรายได้ประจำเดือนไม่ต่ำกว่า 7,000 บาท สำหรับบัตรเครดิตอออนการ์ด และไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท สำหรับบัตรเครดิตอออนมาสเตอร์การ์ด และ บัตรเครดิตอออนเจซีบีการ์ด

2. บัตรเสริม
 - 2.1 ผู้สมัครต้องมีอายุ 18 ปีขึ้นไป

2.2 เป็นบุคคลที่ใช้นามสกุลเดียวกับบัตรหลักเท่านั้น

เอกสารประกอบการพิจารณาในการสมัครสมาชิกบัตรเครดิตออนไลน์

ใช้เอกสาร ประกอบด้วย สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สลิปเงินเดือนหรือหนังสือรับรองเงินเดือนหรือสำเนาใบเสียภาษีเงินได้ สำเนาแจ้งยอดบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวันย้อนหลัง 6 เดือน ในกรณีเป็นเจ้าของกิจการ ใช้สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต

กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์. (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส (AMEX) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส อยู่ในระดับมากต่อด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการบริการทั่วไป มีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตในระดับปานกลางต่อด้านความสะดวกในการชำระเงิน และมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตในระดับน้อยต่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ผู้บริโภคที่มีเพศและการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริโภคที่มีอายุและอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านการส่งเสริมการขาย ผู้บริโภคที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความสะดวกในการชำระเงิน และด้านการส่งเสริมการขาย ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ และด้านการบริการทั่วไป

ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ระยะเวลาที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองส่วนใหญ่จะถือ 1 ใบ ประเภทของบัตรเครดิตที่ถือครองจะเป็นบัตรวีซ่า และจำนวนครั้งที่ใช้ต่อเดือนจะอยู่ระหว่าง 1-5 ครั้ง ผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริการผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสถานที่ใช้บัตรเครดิต และด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้านความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ประเภทบัตรเครดิตที่ถือครอง และจำนวนครั้งที่ใช้บัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ จำนวนปีที่ถือครองบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเครดิต

นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอช เอส บี ซี) สาขากรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารภายในประเทศและธนาคารต่างประเทศเหมือนกัน คืออยู่ระหว่าง 3-4 ปี ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตระหว่างบัตรเครดิตภายในและต่างประเทศในด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจในบริการของธนาคารต่างประเทศมากกว่าในประเทศ ในเรื่องความสะดวกในการติดต่อสมัคร ความรวดเร็วในการติดต่อกับพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน เอกสารที่ใช้ในการประกอบการสมัคร การผ่อนผันในการส่งเอกสารการสมัคร ขั้นตอนการอนุมัติ การบริการลูกค้าและการช่วยเหลือฉุกเฉิน ความน่าสนใจของรางวัล เกณฑ์การสะสมคะแนน จำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมรายการสะสมคะแนน วงเงินที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร การประกันภัยต่างๆ และค่าธรรมเนียม ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารในประเทศมากกว่าต่างประเทศ ในเรื่องสถานที่ชำระเงิน จำนวนร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตรเครดิต ความน่าสนใจของร้านค้าที่เข้าร่วมรายการ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าปรับล่าช้า และอัตราดอกเบี้ย

ดวงรัตน์ เรืองศิลป์ไธ. (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และถือบัตรเครดิตภายในประเทศเป็นส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถึงแม้ว่าจะเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นก็ตาม และผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่มีความประสงค์จะเปลี่ยนการให้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยด้วย รวมทั้งมีความพึงพอใจในด้านร้านค้าสมาชิก มีระดับค่อนข้างมาก ถึงแม้ว่าจำนวนร้านค้าสมาชิกยังมีจำนวนไม่มากนัก แต่ค่าบริการที่คิดกับผู้ใช้บริการยังสูงอยู่ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นๆแล้ว ยังมีส่วนที่ดียังมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต

รัชชัย ประจักษ์เสรี. (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซึ่งแบ่งกึ่งว่า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการโดยเฉลี่ยใน 1 เดือน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างเดือนละ 2,501-5,000 บาท โดยความถี่ในการใช้บัตรเครดิตส่วนมากจะมีการใช้เดือนละ 1-5 ครั้ง ด้านสถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตส่วนมาก คือ ดีพาร์ทเมนต์สโตร์ เวลาที่ใช้บัตรเครดิตส่วนมากจะอยู่ในช่วงเวลา 17.01-24.00 นาฬิกา วันที่ใช้บัตรเครดิตส่วนมากใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในวันหยุดสุดสัปดาห์ ในด้านส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อใช้บัตรเครดิตส่วนมากจะตัดสินใจด้วยตนเอง ผู้บริโภคที่มีอายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดนเฉลี่ยและความถี่ต่อเดือนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ส่วนผสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์และช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดนเฉลี่ยและความถี่ต่อเดือนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

วุฒิชัย เชื้อวงศ์พรหม (2543 : 127-131) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง การใช้บัตรเครดิตในสังคมไทย โดยวิจัยผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ซึ่งทำบัตรเครดิตกับสาขาของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศชายใช้บัตรเครดิตน้อยกว่าเพศหญิง กลุ่มอายุที่ใช้บัตรเครดิตมากที่สุดระหว่าง 31-50 ปี โดยใช้เพื่อซื้อสินค้ามากกว่าซื้อบริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ใช้บัตรทองส่วน

ใหญ่เป็นผู้บริหารระดับกลาง มีรายได้เฉลี่ย 30,001-50,000 บาทต่อเดือน โดยเป็นการเลือกใช้บริการเครดิตแทนการชำระด้วยเงินสดเนื่องจากความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการใช้เงินสด มีพฤติกรรมการใช้จ่ายไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับก่อนมีบัตร ใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 10 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตระหว่าง 1,000-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตทั้งหมด 2 ใบ สำหรับผู้ใช้บัตรเงินส่วนใหญ่เป็นเสมียนพนักงานและผู้บริหารระดับกลางในสัดส่วนที่เท่ากัน มีรายได้เฉลี่ย 10,000-30,000 บาทต่อเดือน โดยเป็นการเลือกใช้บริการเครดิตเนื่องจากความคล่องตัวสะดวกสบายเมื่อต้องการซื้อสินค้าหรือบริการทันที มีพฤติกรรมการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนมีบัตร ใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 10 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตระหว่าง 1,000-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตทั้งหมด จำนวน 1 ใบ

บริษัท ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์ จำกัด (2542 : 1) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บัตรเครดิต พบว่าเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยได้ส่งผลให้ผู้บริโภคระมัดระวังต่อการใช้จ่ายมากขึ้น ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิต ทำให้ผู้ให้บริการบัตรเครดิตต้องทบทวนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะรักษาและขยายฐานลูกค้า รวมทั้งส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการบัตรเครดิตจะวางกลยุทธ์โดยการเพิ่มบริการเสริมเพื่อให้ผู้ถือบัตรได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้นและเน้นคุณภาพของการบริการมากขึ้นไปยังกลุ่มถือบัตรเครดิตที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการบัตรเครดิตพยายามในการสร้างชื่อเสียงเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือบัตร สำหรับนโยบายด้านค่าใช้จ่ายนั้น ผู้ให้บริการบัตรเครดิตได้ใช้กลยุทธ์การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีมากกว่า 1 ปีซึ่งรายได้ที่ลดลงนี้อาจมีผลกระทบต่อรายรับของผู้ให้บริการบัตรเครดิตบ้าง สำหรับในด้านสถานที่ที่รับบัตรเครดิต ควรที่จะขยายร้านค้าที่รับบัตรไปยังจังหวัดหลักๆที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งความสะดวกจากการให้บริการบัตรเครดิตจะเป็นจุดแข็งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถือบัตร ในด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อจูงใจผู้ถือบัตรเครดิตรายใหม่ คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี การให้ส่วนลดในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต การขยายระยะเวลาการชำระเงิน และการสะสมคะแนนจากการใช้จ่าย

พลยุทธ ตันพจารุญ. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง พฤติกรรมของสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพในการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการส่วนใหญ่ เดือนละ 2-4 ครั้ง จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการโดยเฉลี่ยใน 1 เดือน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างเดือนละ 1,000-5,000 บาท ด้านผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตให้ใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นการตัดสินใจด้วยตนเอง ด้านสถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในระดับมาก คือ ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 และ 3.83 ตามลำดับ ด้านเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในระดับมาก คือ ความสะดวกสบายในการใช้มีค่าเฉลี่ย 4.33 ความปลอดภัยแทนการถือเงินสดมีค่าเฉลี่ย 3.97 สามารถใช้แล้วผ่อนที่หลังมีค่าเฉลี่ย 3.70 และมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านวิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตส่วนใหญ่ชำระเต็มยอดหนี้สำหรับความคิดเห็นในการเลือกเป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพเรียงตามลำดับความเห็นด้วย คือ ความมั่นคงและน่าเชื่อถือของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.25 ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตแพร่หลายมีค่าเฉลี่ย 4.14 และมีสาขาของธนาคารให้บริการครอบคลุมมีค่าเฉลี่ย 3.97

ปรवीร์ หัตถกรรม. (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท โดยกิจกรรมที่ใช้บัตรเครดิตภายในประเทศพบว่า กิจกรรมที่มีการใช้บัตรเครดิตมากที่สุดซึ่งพบทั้งในปัจจุบันและอดีต คือ การใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค การเลี้ยงรับรอง สำหรับสัดส่วนการใช้บัตรเครดิตในปัจจุบันที่มี

มากกว่าในอดีตเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การชำระค่าวงเงินสินเชื่อ การเติมน้ำมัน การเบิกเงินสด การรักษาพยาบาล การซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค สำหรับการเปรียบเทียบสัดส่วนการใช้บัตรเครดิตภายในกลุ่มตัวอย่างโดยแยกตามปัจจัยภูมิหลังของแต่ละกลุ่มพบว่าส่วนใหญ่ เพศหญิงใช้บัตรเครดิตมากกว่าเพศชาย ผู้มีระดับอายุ 41 ปีขึ้นไปใช้บัตรเครดิตมากกว่าช่วงอายุอื่น มีสถานภาพโสดใช้บัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่สมรส ผู้มีอาชีพที่ไม่ใช่พนักงานบริษัทใช้บัตรเครดิตมากกว่าพนักงานบริษัท ผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีใช้บัตรเครดิตมากกว่าระดับการศึกษาอื่น และระดับรายได้ที่สูงกว่า 40,001 บาทใช้บัตรเครดิตมากกว่าระดับรายได้อื่น

สาลิพา ลิ้มโอภาสสมณี. (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่อง พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท ส่วนใหญ่นิยมถือบัตรเพียง 1 ใบ และบัตรเครดิตที่นิยมถือมากที่สุดคือบัตรเงินวิซ่า สำหรับเหตุผลในการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตเนื่องจาก เติบโตไวใช้เงิน มีความสะดวก ปลอดภัย และสามารถผ่อนชำระได้ ส่วนผลการวิเคราะห์โดยค่าไคสแควร์ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิต ส่วนปัจจัยที่กำหนดการบริโภคโดยบัตรเครดิต คือ รายได้ และวงเงินบัตรเครดิต โดยปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับการบริโภคของสมาชิกบัตรเครดิต ในการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต ด้านความถี่ในการใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้เดือนละ 2-4 ครั้ง จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยใน 1 เดือน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1,000-5,000 บาท และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการโดยส่วนใหญ่คือตนเอง ด้านสถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในระดับมาก คือ ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต สำหรับเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการในระดับมาก คือ ความสะดวกสบายในการใช้ ความปลอดภัยแทนการถือเงินสด สามารถใช้แล้วผ่อนทีหลัง และมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย

จากการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับบัตรเครดิต และแนวนโยบายของรัฐที่เกี่ยวกับบัตรเครดิต พบว่า บัตรเครดิตได้มีการใช้ในประเทศไทยมาเกือบ 30 ปี และมีวิวัฒนาการมาเป็นลำดับ โดยธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยในปัจจุบันเป็นช่วงที่มีการขยายตัวภายหลังภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจนับจากปี พ.ศ. 2540 โดยการขยายตัวมีความชัดเจนตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ทั้งนี้สอดคล้องกับการลดลงของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ การที่ไม่สามารถหาแหล่งสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ รวมทั้งดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภคภายในประเทศที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับการกระจายรายได้จากงบประมาณแผ่นดิน และต่อมาได้มีการผ่อนปรนหลักเกณฑ์ในการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2545 ทำให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตมีการแข่งขันกันในธุรกิจมากขึ้น โดยการกำหนดระดับรายได้ต่อเดือนของผู้ถือบัตรในระดับที่ต่ำประมาณ 7,000 บาทต่อเดือนจากเดิมที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเคยกำหนดไว้ที่ 15,000 บาท มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และเก็บค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราที่ต่ำ หรือไม่เก็บค่าธรรมเนียมรายปีเลยในบางธนาคาร และมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยที่ยาวนานขึ้น แต่แม้มีการคิดอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าธรรมเนียมในอัตราที่สูงและซ้ำซ้อน ซึ่งก็ไม่ได้มีผลกระทบต่อการขยายตัวของธุรกิจ ทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องสินเชื่อ การให้บริการของบัตรเครดิตออนไลน์ และการประกอบธุรกิจของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน ซึ่งพบว่า การขยายตัวของบัตรเครดิตซึ่งเดิมให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตเพื่อการซื้อสินค้าแทนเงินสดและสินเชื่อในการเบิกเงินสดล่วงหน้า แต่ในปัจจุบันได้ดำเนินการไปควบคู่กับการบริการสินเชื่อเพื่อการซื้อสินค้าเงินผ่อนด้วย โดยการร่วมมือกับห้างสรรพสินค้าชั้นนำและร้านค้าทั่วไปอย่างกว้างขวาง ทำให้ผู้บริโภครู้สึกที่สามารถซื้อสินค้าหรือบริการที่เดิมไม่สามารถซื้อได้จากรายได้ในปัจจุบันโดย

ใช้หลักการของสินเชื่อในการกระตุ้นให้นำรายได้ในอนาคตมาตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการเร่งให้มีการมีความต้องการซื้อ (demands) ที่สูงในปัจจุบันตามมา รวมทั้งการตอบสนองความต้องการระยะสั้นของผู้บริโภค โดยการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าเพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน หรือความต้องการเร่งด่วนที่ไม่สามารถทำได้จากสินเชื่อประเภทอื่นนอกจากการกู้ยืมเงินนอกระบบ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้อัตราการขยายตัวของบัตรเครดิตซึ่งผู้ออกบัตรเครดิตไม่ใช่สถาบันการเงินและผู้ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นธุรกิจของตนเอง มีอัตราที่สูงมากและสูงกว่าอัตราการเติบโตของบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงิน ทำให้รัฐบาลโดยกระทรวงการคลัง หันมาตระหนักถึงผลกระทบต่อบริโภคและภาวะเศรษฐกิจในอนาคต โดยมีประกาศควบคุม เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545 และธนาคารแห่งประเทศไทย ได้อาศัยประกาศของกระทรวงการคลังดังกล่าว ออกประกาศเรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต สำหรับผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 โดยควบคุมการให้การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต ซึ่งครอบคลุมผู้ประกอบการบัตรเครดิตประมาณ 12 ราย ที่ในจำนวนนี้มีผู้ประกอบการรายใหญ่ เช่น บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน และบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น โดยมีการกำหนดให้การออกบัตรเครดิตอันเป็นกิจการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการธนาคารเป็นกิจการที่ต้องขออนุญาตโดยให้ระยะเวลาดำเนินการ 60 วัน และเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของผู้ถือบัตรต้องมีรายได้ต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใด ๆ บริการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิตรวมกันได้ไม่เกินร้อยละ 3 ของเงินสดที่เบิกถอน เรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใดจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคได้รวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี เป็นต้น ซึ่งคาดว่าจะมีผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต และงานวิจัยเกี่ยวกับบัตรเครดิต ได้แก่ พฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่า มีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตร เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ เป็นต้น และข้อมูลการใช้บัตรของผู้ถือบัตร เช่น ประเภทของบัตรเครดิต ผู้แนะนำในการสมัครเป็นสมาชิก ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ สถานที่และเวลาที่ใช้บัตรเครดิต เป็นต้น ถึงผลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต จากการศึกษาทั้งหมดข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออนของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องและน่าสนใจศึกษา ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะการใช้บัตรของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และ จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออน ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 8 ด้าน ประกอบด้วย วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และการชำระเงินและจุดชำระเงิน หรือไม่ โดยตัวแปรตามทั้ง 8 ด้านเป็นตัวแปรที่ระบุขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ประกอบด้วย วงเงินที่ผู้ถือบัตรสามารถใช้ได้ ซึ่งทำให้ทราบถึงการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ถือบัตรเครดิตในปัจจุบัน ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ ซึ่งค่าธรรมเนียมมีการแข่งขันเพื่อดึงดูดใจให้มาใช้บริการผ่านบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าปรับที่เป็นภาระแก่ผู้ถือบัตร และระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้มีการใช้บัตรเครดิตมากขึ้น รวมทั้งการให้บริการสินเชื่อทั้งสามประเภทของบริษัท อีออน ธน

สินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน คือ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงิน
สดล่วงหน้า และ การชำระเงินและจุดชำระเงิน ซึ่งสะท้อนถึงความสะดวกในการติดต่อ ที่สร้างความพึงพอใจแก่
ผู้ถือบัตร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ถือบัตรเครดิตออม (รวมผู้ถือบัตรเสริม) ซึ่งมีจำนวนประมาณ 553,000 คน (ที่มา : บริษัท ออม ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน). เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 กรณีรู้จำนวนทั้งหมดของประชากร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= N / (1 + Ne^2) \\
 &= 553,000 / (1 + 553,000 * 0.05^2) \\
 &= 400 \quad \text{ตัวอย่าง} \\
 \text{เมื่อ } n &\text{ แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 N &\text{ แทน ขนาดของประชากร} \\
 e &\text{ แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง}
 \end{aligned}$$

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จำนวน 400 คน ได้เผื่อความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่าง และการตอบแบบสอบถามโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 10 % ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 440 คน โดยมีเลือกกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเจาะจงสถานที่ที่เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ถือบัตรเครดิต ที่มาใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ของบริษัท ออม ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน บริเวณชั้นที่ 1 ของ

อาคารเสริมมิตรทาวเวอร์ ถนนอโศก แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เนื่องจากบริเวณชั้นที่ 1 ดังกล่าวเป็นพื้นที่ให้บริการลูกค้าของบริษัทฯ ทำให้สะดวกที่จะทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ถือบัตรเครดิตที่มาใช้บริการข้างต้น

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต ประกาศราชการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต บัตรเครดิตอโชนและบริษัท อโชน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ แนวความคิดเรื่องสินเชื่อ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ประกอบด้วย งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต และงานวิจัยเกี่ยวกับบัตรเครดิต ได้แก่ พฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอโชน ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอโชนของผู้ถือบัตรรวม 8 ด้าน คือ วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และการชำระเงินและจุดชำระเงินในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรใน 6 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ดังนี้

1. เพศ แบ่งเป็น ชาย และ หญิง
2. อายุ แบ่งเป็น ออกเป็น 4 ช่วง ประกอบด้วย ระหว่าง 20-29 ปี ระหว่าง 30-39 ปี ระหว่าง 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย โสด สมรสหรืออยู่ด้วยกัน และ หม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่
4. อาชีพ แบ่งเป็น 7 กลุ่ม ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว นักเรียนหรือนักศึกษา แม่บ้าน และ อื่นๆ
5. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี
6. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบ่งเป็น 6 ช่วง ระหว่าง 7,000-15,000 บาท ระหว่าง 15,001-23,000 บาท ระหว่าง 23,001-31,000 บาท ระหว่าง 31,001-39,000 บาท ระหว่าง 39,001-47,000 บาท และ ระดับ 47,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะการใช้บัตรของผู้ถือบัตรเครดิตใน 5 ด้าน คือ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และ จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) และระบุโดยเติมคำในช่องว่าง ดังนี้

1. จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุโดยเติมจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่ถือในช่องว่าง
2. ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (โดยประมาณการ) แบ่งเป็น 6 ช่วง ประกอบด้วย น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท ระหว่าง 2,501-5,000 บาท ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป
3. ความถี่ในการใช้บัตร แบ่งเป็น 4 ช่วง ประกอบด้วย ระหว่าง 1-5 ครั้ง ระหว่าง 6-10 ครั้ง ระหว่าง 11-15 ครั้ง และ มากกว่า 15 ครั้ง
4. ระยะเวลาในการถือบัตร แบ่งเป็น 4 ช่วง ประกอบด้วย น้อยกว่า 1 ปี ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี ตั้งแต่ 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป
5. จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ แบ่งเป็น 4 ช่วง ประกอบด้วย ชำระร้อยละ 5 ของยอดการใช้ตามใบแจ้งหนี้ ชำระมากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ตามใบแจ้งหนี้ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้ตามใบแจ้งหนี้ และ ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรรวม 8 ด้าน คือ วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และการชำระเงินและจุดชำระเงิน โดยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับของลิเคิร์ท (5-Likert Scale) มีน้ำหนักของแต่ละระดับ ดังนี้

พึงพอใจมาก	ระดับคะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจ	ระดับคะแนน	4	คะแนน
เฉยๆ	ระดับคะแนน	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	ระดับคะแนน	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจมาก	ระดับคะแนน	1	คะแนน

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาเพื่อให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้ข้อคำถามสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้
2. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยพิจารณาถึงความครบถ้วนและครอบคลุมในแต่ละองค์ประกอบ
4. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอประธานและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน
6. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม เท่ากับ 0.8412
7. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำและแก้ไขปรับปรุงซึ่งเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตต่อผู้บริหารบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน เพื่อแจกแบบสอบถามกับผู้ถือบัตรเครดิตที่มาใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน บริเวณชั้นที่ 1 ของอาคารเสริมมิตรทาวเวอร์ ถนนอโศก แขวง คลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 440 คน
2. ภายหลังจากที่ได้รับการอนุญาตจากผู้บริหารบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชนแล้ว ผู้วิจัยจะทำการสอบถามผู้ถือบัตรเครดิตที่มาใช้บริการบริเวณด้านหน้าของสำนักงานใหญ่ และเก็บรวบรวมข้อมูลในเวลาเดียวกันภายหลังการสอบถามในแต่ละรายแล้วเสร็จ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทุกฉบับ
2. จัดแบบสอบถามให้สะดวกในการป้อนข้อมูลในการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยจะได้วิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ถือบัตรรวม 8 ด้าน คือ
 - 1.1 โดยการหาค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ย โดยใช้ช่วงอันตรภาคชั้น (Interval) (มัลลิกา บุญนาค. 2537: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{ค่าอันตรภาคสูงสุด} - \text{ค่าอันตรภาคต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

นำช่วงอันตรภาคชั้น ข้างต้น มาใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบบัตร
ได้ดังนี้

ผู้ตอบบัตรพึงพอใจมาก	ระหว่างระดับคะแนน	4.21-5.00
ผู้ตอบบัตรพึงพอใจ	ระหว่างระดับคะแนน	3.41-4.20
ผู้ตอบบัตรเฉยๆ	ระหว่างระดับคะแนน	2.61-3.40
ผู้ตอบบัตรไม่พึงพอใจ	ระหว่างระดับคะแนน	1.81-2.60
ผู้ตอบบัตรไม่พึงพอใจมาก	ระหว่างระดับคะแนน	1.00-1.80

2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบบัตรเครดิตออนไลน์ใน 6 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1 หาค่าความถี่เป็นค่าร้อยละ

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การทดสอบ F-test

3. วิเคราะห์ข้อมูลการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบบัตรเครดิตออนไลน์ใน 5 ด้าน คือ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และ จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

3.1 หาค่าความถี่เป็นค่าร้อยละ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การทดสอบ F-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) จากสูตรของครอนบาค (Conbach) ตามสูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	ΣS_i^2	แทน	ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เมื่อกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีขนาดใหญ่ (กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีขนาดเท่ากับหรือมากกว่า 30 ตัวอย่าง) โดยใช้การทดสอบ t-test ตามสูตร

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	S_1	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1
	S_2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
Degree of Freedom (df)		เท่ากับ	N-n เมื่อ N แทนจำนวนตัวอย่างทั้งหมด และ n แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง(มีค่าเท่ากับ 2)

3.2 สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) โดยใช้การทดสอบ F-test ตามสูตร

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

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงความถี่

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between-groups)

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within-group)

Degree of Freedom (df) ของ MS_b เท่ากับ k-1 เมื่อ k แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

Degree of Freedom (df) ของ MS_w เท่ากับ n - k เมื่อ n แทนจำนวนตัวอย่างทั้งหมด
k แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Least Significant Difference (LSD) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ตามสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 332-334 การวิเคราะห์สถิติ)

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

โดยที่ $n = \sum_{i=1}^k n_i$

เมื่อ	α	แทน	ระดับนัยสำคัญ
	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ค่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตออม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออม ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตออมของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออม ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออมของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตร ใน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออมของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวม และรายด้าน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ ดังรายละเอียดแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	216	49.1
1.2 หญิง	224	50.9
รวม	440	100
2. อายุ		
2.1 20-29 ปี	174	39.6
2.2 30-39 ปี	188	42.7
2.3 40-49 ปี	62	14.1
2.4 50 ปีขึ้นไป	16	3.6
รวม	440	100
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	190	43.2
3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	221	50.2
3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	29	6.6
รวม	440	100
4. อาชีพ		
4.1 ข้าราชการ	55	12.5
4.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	15.7
4.3 พนักงานบริษัทเอกชน	234	53.2
4.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	15.9
4.5 นักเรียน/นักศึกษา	-	-
4.6 แม่บ้าน	8	1.8
4.7 อื่นๆ	4	0.9
รวม	440	100
5. ระดับการศึกษา		
5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	44.8
5.2 ปริญญาตรี	234	53.2

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
5.3 สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.0
รวม	440	100
6. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 7,000-15,000 บาท	203	46.1
6.2 15,001-23,000 บาท	174	39.5
6.3 23,001-31,000 บาท	44	10.0
6.4 31,001-39,000 บาท	11	2.5
6.5 39,001-47,000 บาท	5	1.2
6.6 47,001 บาทขึ้นไป	3	0.7
รวม	440	100

จากตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สรุปได้ดังนี้

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ตามลำดับ

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า อายุระหว่าง 30-39 ปี มีมากที่สุดจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า สมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีมากที่สุด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 และ หม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

4. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีมากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 เป็นข้าราชการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 เป็นแม่บ้านจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ทั้งนี้ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา

5. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาเป็นการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

6. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า มีระดับรายได้ 7,000-15,000 บาทต่อเดือน มีมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมามีระดับรายได้ 15,001-23,000 บาทต่อเดือน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีระดับรายได้ 23,001-31,000 บาทต่อเดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีระดับรายได้ 31,001-39,000 บาทต่อเดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีระดับรายได้ 39,001-47,000 บาทต่อเดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และ มีระดับรายได้ 47,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิต ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ โดยวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ ดังรายละเอียดแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละตามข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ		
1.1 จำนวน 1 ใบ	256	58.2
1.2 จำนวน 2 ใบ	119	27.0
1.3 จำนวน 3 ใบ	43	9.8
1.4 จำนวน 4 ใบ	17	3.9
1.5 จำนวน 5 ใบ	5	1.1
รวม	440	100
2. ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต		
2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท	143	32.5
2.2 2,501-5,000 บาท	231	52.5
2.3 5,001-10,000 บาท	57	13.0
2.4 10,001-20,000 บาท	9	2.0
2.5 20,001-30,000 บาท	-	-
2.6 30,001 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	440	100

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
3. ความถี่ในการใช้บัตร		
3.1 1-5 ครั้ง	410	93.2
3.2 6-10 ครั้ง	24	5.4
3.3 11-15 ครั้ง	2	0.5
3.4 มากกว่า 15 ครั้ง	4	0.9
รวม	440	100
4. ระยะเวลาในการถือบัตร		
4.1 น้อยกว่า 1 ปี	65	14.8
4.2 1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	49.5
4.3 2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	23.0
4.4 3 ปีขึ้นไป	56	12.7
รวม	440	100
5. จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้		
5.1 ร้อยละ 5	186	42.3
5.2 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	169	38.4
5.3 มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	41	9.3
5.4 เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	44	10.0
รวม	440	100

จากตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละตามข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้ผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ สรุปได้ดังนี้

1. จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า ถือบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ มีมากที่สุด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาถือบัตรเครดิต 2 ใบจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีบัตรเครดิต 3 ใบจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 มีบัตรเครดิต 4 ใบจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ มีบัตรเครดิต 5 ใบจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

2. ยอดการใช้ผ่านบัตรเครดิต

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน มีมากที่สุด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาใช้จ่าย น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ใช้จ่าย 5,001-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ใช้จ่าย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ทั้งนี้ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน และ ใช้จ่าย 30,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ตามลำดับ

3. ความถี่ในการใช้บัตร

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า ใช้บัตรเครดิต 1-5 ครั้งต่อเดือน มีมากที่สุด จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาใช้บัตรเครดิต 6-10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ใช้บัตรเครดิต 11-15 ครั้งต่อเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ ใช้บัตรเครดิตมากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

4. ระยะเวลาในการถือบัตร

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า ถือบัตรเครดิต 1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี มีมากที่สุด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาถือบัตร 2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ถือบัตรน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ ถือบัตร 3 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

5. จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน พบว่า ชำระร้อยละ 5 มีมากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาชำระมากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ชำระเต็มยอดการใช้จ่าย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ ชำระมากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตร ใน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แยกเป็นโดยรวมและรายด้าน โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง ใน 8 ด้าน โดยแยกเป็นโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	3.01	0.72	เฉยๆ
รวม	3.13	0.47	เฉยๆ

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับเฉยๆ ($\bar{x} = 3.13$) เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับ

$\bar{x}$

$\bar{x}$

$\bar{x}$

$\bar{x}$

พอใจ ในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ($\bar{x} = 3.48$) ด้านค่าธรรมเนียม ($\bar{x} = 3.46$) และด้านวงเงินบัตรเครดิต ($\bar{x} = 3.45$) มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด ($\bar{x} = 3.27$) ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ($\bar{x} = 3.08$) ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ($\bar{x} = 3.01$) และ ด้านอัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ($\bar{x} = 2.90$) มีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ในด้านอัตราค่าปรับ ($\bar{x} = 2.40$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านวงเงินบัตรเครดิต

ความพึงพอใจด้านวงเงินบัตรเครดิต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. วงเงินที่ได้รับอนุมัติกับรายได้	3.49	0.68	พอใจ
2. วงเงินที่ได้รับอนุมัติกับการใช้จ่าย	3.49	0.69	พอใจ
3. ความสะดวกในการขออนุมัติวงเงินเพิ่มเติม	3.37	0.71	เฉยๆ
รวม	3.45	0.63	พอใจ

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ มีความพึงพอใจในวงเงินบัตรเครดิตในระดับพอใจ ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ในเรื่องวงเงินที่ได้รับอนุมัติกับรายได้ ($\bar{x} = 3.49$) และ วงเงินที่ได้รับอนุมัติกับการใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.49$) และ มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในเรื่องความสะดวกในการขออนุมัติวงเงินเพิ่มเติม ($\bar{x} = 3.37$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านค่าธรรมเนียม

ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4.18	0.53	พอใจ
2. อัตราค่าธรรมเนียมรายปีที่เรียกเก็บ	3.29	0.66	เฉยๆ
3. อัตราค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า	2.93	0.76	เฉยๆ
รวม	3.46	0.56	พอใจ

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ มีความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมในระดับพอใจ ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ในเรื่องการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ($\bar{x} = 4.18$) และ มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในเรื่องอัตรา

$$\bar{x}$$

ค่าธรรมเนียมรายปีที่เรียกเก็บ ($\bar{x} = 3.29$) และ อัตราค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า ($\bar{x} = 2.93$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอิออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย

ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. อัตราดอกเบี้ยกรณีชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า	2.58	0.77	ไม่พอใจ
2. อัตราดอกเบี้ยในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า	2.58	0.79	ไม่พอใจ
3. อัตราดอกเบี้ยในการซื้อสินค้าเงินผ่อน	2.95	0.87	เฉยๆ
4. ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย	3.50	0.67	พอใจ
รวม	2.90	0.62	เฉยๆ

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตอิออน มีความพึงพอใจในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในระดับเฉยๆ ($\bar{x} = 2.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ในเรื่องระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ($\bar{x} = 3.50$) มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการซื้อสินค้าเงินผ่อน ($\bar{x} = 2.95$) และ มีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยกรณีชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า ($\bar{x} = 2.58$) และ อัตราดอกเบี้ยในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า ($\bar{x} = 2.58$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอิออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านอัตราค่าปรับ

ความพึงพอใจด้านค่าปรับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. อัตราค่าปรับกรณีชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า	2.40	0.71	ไม่พอใจ
2. ความซ้ำซ้อนของค่าใช้จ่ายกรณีชำระเงินบัตรเครดิตล่าช้า	2.40	0.72	ไม่พอใจ
รวม	2.40	0.67	ไม่พอใจ

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตอิออน มีความพึงพอใจในด้านค่าปรับในระดับไม่พอใจ ($\bar{x} = 2.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ในเรื่องอัตราค่าปรับกรณีชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า ($\bar{x} = 2.40$) และ ความซ้ำซ้อนของค่าใช้จ่ายกรณีชำระเงินบัตรเครดิตล่าช้า ($\bar{x} = 2.40$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอิออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด

ความพึงพอใจด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. จำนวนร้านค้าที่รับบัตร	3.39	0.76	เฉยๆ
2. ส่วนลดจากการซื้อสินค้า	3.24	0.72	เฉยๆ
3. การจัดชิงโชคจากการซื้อสินค้า	3.19	0.66	เฉยๆ
4. การสะสมคะแนนจากการซื้อสินค้า	3.23	0.66	เฉยๆ
รวม	3.27	0.59	เฉยๆ

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตอิออน มีความพึงพอใจในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสดในระดับเฉยๆ ($\bar{x} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในทุกเรื่อง ได้แก่ เรื่องจำนวนร้านค้าที่รับบัตร ($\bar{x} = 3.39$) ส่วนลดจากการซื้อสินค้า ($\bar{x} = 3.24$) การสะสมคะแนนจากการซื้อสินค้า ($\bar{x} = 3.23$) และ การจัดชิงโชคจากการซื้อสินค้า ($\bar{x} = 3.19$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอิออนของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน

ความพึงพอใจด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. จำนวนร้านค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน	3.46	0.76	พอใจ
2. ประเภทของสินค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน	3.50	0.73	พอใจ
3. การแบ่งงวดชำระเงินที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน	3.49	0.68	พอใจ
รวม	3.48	0.66	พอใจ

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตอิออน มีความพึงพอใจในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนในระดับพอใจ ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ในเรื่องประเภทของสินค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน ($\bar{x} = 3.50$) การแบ่งงวดชำระเงินที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน ($\bar{x} = 3.49$) และ จำนวนร้านค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า

ความพึงพอใจด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. จำนวนเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติของอออน	2.89	0.97	เฉยๆ
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงิน	3.27	0.84	เฉยๆ
รวม	3.08	0.84	เฉยๆ

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตอออน มีความพึงพอใจในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้าในระดับเฉยๆ ($\bar{x} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงิน ($\bar{x} = 3.27$) และ จำนวนเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติของอออน ($\bar{x} = 2.89$) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน

ความพึงพอใจด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. จำนวนของจุดรับบริการชำระเงิน	2.80	0.93	เฉยๆ
2. การชำระเงินโดยการหักบัญชีเงินฝาก	3.32	0.66	เฉยๆ
3. ความสะดวกในการชำระเงิน	2.93	0.91	เฉยๆ
รวม	3.01	0.72	เฉยๆ

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตอออน มีความพึงพอใจในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงินในระดับเฉยๆ ($\bar{x} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆในทุกเรื่อง ได้แก่ เรื่องการชำระเงินโดยการหักบัญชีเงินฝาก ($\bar{x} = 3.32$) ความสะดวกในการชำระเงิน ($\bar{x} = 2.93$) และ จำนวนของจุดรับบริการชำระเงิน ($\bar{x} = 2.80$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวม และรายด้าน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน โดยมีผลการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

4.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 เพศของผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีเพศที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติ t-test สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตร เครดิตออนไลน์	ชาย = 216 คน			หญิง = 224 คน			t	P
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
1.ด้านวงเงินบัตรเครดิต	3.39	0.65	เฉยๆ	3.51	0.61	พอใจ	-1.865	0.063
2.ด้านค่าธรรมเนียม	3.40	0.52	เฉยๆ	3.52	0.58	พอใจ	-2.318*	0.021
3.ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลา ปลอดดอกเบี้ย	2.91	0.62	เฉยๆ	2.89	0.63	เฉยๆ	0.438	0.662
4.ด้านอัตราค่าปรับ	2.38	0.64	ไม่พอใจ	2.43	0.69	ไม่พอใจ	-0.735	0.463
5.ด้านการซื้อสินค้าแทนการ ชำระเงินสด	3.23	0.61	เฉยๆ	3.30	0.56	เฉยๆ	-1.353	0.177
6.ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	3.47	0.65	พอใจ	3.50	0.68	พอใจ	-0.441	0.659
7.ด้านการเบิกเงินสด ล่วงหน้า	3.05	0.81	เฉยๆ	3.11	0.86	เฉยๆ	-0.763	0.446
8.ด้านการชำระเงินและจุด ชำระเงิน	2.97	0.71	เฉยๆ	3.11	0.72	เฉยๆ	-1.256	0.210
รวม	3.10	0.47	เฉยๆ	3.16	0.48	เฉยๆ	-1.397	0.163

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทั้งเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ($\bar{X} = 3.10$ และ 3.16 ตามลำดับ) และ ผู้ถือบัตรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านค่าธรรมเนียมที่ผู้ถือบัตรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจโดยรวมมีความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.163 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชายโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านอัตราดอกเบี้ยและเวลาปลอดดอกเบี้ยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

4.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีอายุที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ช่วงอายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	20-29 ปี	174	3.48	0.54	พอใจ
	30-39 ปี	188	3.43	0.65	พอใจ
	40-49 ปี	62	3.45	0.82	พอใจ
	50 ปีขึ้นไป	16	3.40	0.62	เฉยๆ
รวม		440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	20-29 ปี	174	3.50	0.56	พอใจ
	30-39 ปี	188	3.41	0.54	พอใจ
	40-49 ปี	62	3.46	0.61	พอใจ
	50 ปีขึ้นไป	16	3.60	0.41	พอใจ
รวม		440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและเวลาปลอดดอกเบี้ย	20-29 ปี	174	2.82	0.62	เฉยๆ
	30-39 ปี	188	2.92	0.62	เฉยๆ
	40-49 ปี	62	3.04	0.64	เฉยๆ
	50 ปีขึ้นไป	16	3.02	0.53	เฉยๆ
รวม		440	2.90	0.62	เฉยๆ

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ช่วงอายุ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
4. ด้านอัตราค่าบริการ	20-29 ปี	174	2.40	0.69	ไม่พอใจ
	30-39 ปี	188	2.42	0.65	ไม่พอใจ
	40-49 ปี	62	2.39	0.68	ไม่พอใจ
	50 ปีขึ้นไป	16	2.28	0.48	ไม่พอใจ
รวม		440	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	20-29 ปี	174	3.34	0.61	เฉยๆ
	30-39 ปี	188	3.21	0.59	เฉยๆ
	40-49 ปี	62	3.17	0.52	เฉยๆ
	50 ปีขึ้นไป	16	3.44	0.40	พอใจ
รวม		440	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	20-29 ปี	174	3.44	0.64	พอใจ
	30-39 ปี	188	3.46	0.69	พอใจ
	40-49 ปี	62	3.61	0.65	พอใจ
	50 ปีขึ้นไป	16	3.67	0.52	พอใจ
รวม		440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	20-29 ปี	174	3.09	0.81	เฉยๆ
	30-39 ปี	188	3.02	0.89	เฉยๆ
	40-49 ปี	62	3.11	0.80	เฉยๆ
	50 ปีขึ้นไป	16	3.44	0.51	พอใจ
รวม		440	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	20-29 ปี	174	3.05	0.73	เฉยๆ
	30-39 ปี	188	2.94	0.68	เฉยๆ
	40-49 ปี	62	3.04	0.78	เฉยๆ
	50 ปีขึ้นไป	16	3.31	0.78	เฉยๆ
รวม		440	3.01	0.71	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	20-29 ปี	174	3.14	0.48	เฉยๆ
	30-39 ปี	188	3.10	0.47	เฉยๆ
	40-49 ปี	62	3.16	0.48	เฉยๆ
	50 ปีขึ้นไป	16	3.27	0.36	เฉยๆ
รวม		440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 18 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกช่วงอายุ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูง $\bar{x}$ ($= 3.27$) รองลงมาที่อายุระหว่าง 40-49 ปี อายุระหว่าง 20-29 ปี และ อายุระหว่าง 30-39 ปี ($= 3.16, 3.14, 3.10$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต ทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นอายุ 50 ปีขึ้นไปซึ่งมีระดับเฉยๆ โดยช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.27$) รองลงมาที่อายุระหว่าง 40-49 ปี อายุระหว่าง 30-39 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.45, 3.43, 3.40$) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม ทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.60$) รองลงมาที่อายุระหว่าง 20-29 ปี อายุระหว่าง 40-49 ปี และ อายุระหว่าง 30-39 ปี ($\bar{x} = 3.50, 3.46, 3.41$) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.04$) รองลงมาที่อายุ 50 ปีขึ้นไป อายุระหว่าง 30-39 ปี และ อายุระหว่าง 20-29 ปี ($\bar{x} = 3.02, 2.92, 2.82$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.42$) รองลงมาที่อายุระหว่าง 20-29 ปี อายุระหว่าง 40-49 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.40, 3.39, 3.28$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด โดยช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.44$) รองลงมาความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ อายุระหว่าง 20-29 ปี อายุระหว่าง 40-49 ปี และ อายุระหว่าง 30-39 ปี ($\bar{x} = 3.34, 3.21, 3.17$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมาที่อายุระหว่าง 40-49 ปี อายุระหว่าง 30-39 ปี และ อายุระหว่าง 20-29 ปี ($\bar{x} = 3.61, 3.46, 3.44$) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า โดยช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.44$) รองลงมาความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ได้แก่ อายุระหว่าง 40-49 ปี อายุระหว่าง 20-29 ปี และ อายุระหว่าง 30-39 ปี ($\bar{x} = 3.11, 3.09, 3.02$) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.31$) รองลงมาที่อายุระหว่าง 20-29 ปี อายุระหว่าง 40-49 ปี และ อายุระหว่าง 30-39 ปี ($\bar{x} = 3.05, 3.04, 2.94$) ตามลำดับ

ตาราง 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	0.262	0.087	0.216	0.885
	ภายในกลุ่ม	436	176.227	0.404		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.044	0.348	1.122	0.340
	ภายในกลุ่ม	436	135.263	0.310		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.470	0.823	2.150	0.093
	ภายในกลุ่ม	436	166.980	0.383		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.309	0.103	0.231	0.875
	ภายในกลุ่ม	436	194.336	0.446		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	3	2.528	0.843	2.473	0.061
	ภายในกลุ่ม	436	148.556	0.341		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.850	0.617	1.410	0.239
	ภายในกลุ่ม	436	190.694	0.437		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	2.855	0.952	1.367	0.252
	ภายในกลุ่ม	436	303.517	0.696		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.692	0.897	1.754	0.155
	ภายในกลุ่ม	436	223.106	0.512		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.529	0.176	0.779	0.506
	ภายในกลุ่ม	436	98.666	0.226		
	รวม	439	99.195			

จากตาราง 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.506 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	สถานภาพสมรส	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	โสด	190	3.44	0.60	พอใจ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	3.47	0.65	พอใจ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	3.41	0.77	พอใจ
รวม		440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	โสด	190	3.45	0.52	พอใจ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	3.52	0.56	พอใจ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	3.11	0.58	เฉยๆ
รวม		440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและเวลาปลอดดอกเบี้ย	โสด	190	2.83	0.61	เฉยๆ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	2.99	0.63	เฉยๆ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	2.67	0.54	เฉยๆ
รวม		440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	โสด	190	2.40	0.62	ไม่พอใจ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	2.43	0.72	ไม่พอใจ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	2.26	0.51	ไม่พอใจ
รวม		440	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	โสด	190	3.28	0.57	เฉยๆ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	3.28	0.62	เฉยๆ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	3.09	0.42	เฉยๆ
รวม		440	3.27	0.59	เฉยๆ

ตาราง 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	สถานภาพสมรส	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
--------------------------------------	-------------	-------	-----------	------	-------

6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	โสด	190	3.43	0.67	พอใจ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	3.54	0.65	พอใจ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	3.39	0.67	พอใจ
	รวม	440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	โสด	190	3.00	0.83	เฉยๆ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	3.18	0.84	เฉยๆ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	2.78	0.79	เฉยๆ
	รวม	440	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระหนี้และจุดชำระเงิน	โสด	190	2.96	0.71	เฉยๆ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	3.09	0.73	เฉยๆ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	2.76	0.62	เฉยๆ
	รวม	440	3.01	0.71	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	โสด	190	3.10	0.46	เฉยๆ
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	221	3.19	0.49	เฉยๆ
	หม้าย/แยกกันอยู่	29	2.93	0.41	เฉยๆ
	รวม	440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.19$) รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.10$ และ 2.93) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต ทุกสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.44$ และ 3.41) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม ทุกสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้น หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.45$ และ 3.11) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ทุกสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 2.99$) รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 2.83$ และ 2.67) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดยสถานภาพ สมรส/ อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 2.43) รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X}$ = 2.40 และ 2.26) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ทุกสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดย สถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน และ โสด มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.28) รองลงมาเป็นสถานภาพ หม้าย/ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X}$ = 3.09) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ทุกสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.54) รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ($\bar{X}$ = 3.43 และ 3.39) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ทุกสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.18) รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ($\bar{X}$ = 3.00 และ 2.78) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ทุกสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดย สถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.09) รองลงมาเป็นสถานภาพ โสด และ หม้าย/ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X}$ = 2.96 และ 2.76) ตามลำดับ

ตาราง 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	0.139	0.069	0.172	0.842
	ภายในกลุ่ม	437	176.350	0.404		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.223	2.111	6.986**	0.001
	ภายในกลุ่ม	437	132.084	0.302		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและเวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2	4.140	2.070	5.472**	0.004
	ภายในกลุ่ม	437	165.309	0.378		
	รวม	439	169.449			

ตาราง 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.744	0.372	0.839	0.433
	ภายในกลุ่ม	437	193.901	0.444		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.997	0.499	1.452	0.235
	ภายในกลุ่ม	437	150.087	0.343		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.693	0.846	1.938	0.145
	ภายในกลุ่ม	437	190.852	0.437		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	6.071	3.035	4.417**	0.013
	ภายในกลุ่ม	437	300.302	0.687		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.479	1.740	3.420*	0.034
	ภายในกลุ่ม	437	222.318	0.509		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.012	1.006	4.523*	0.011
	ภายในกลุ่ม	437	97.183	0.222		
	รวม	439	99.195			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า 0.05 ซึ่งได้เท่ากับ 0.011 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี แอลเอสดี (LSD) ดังนี้

ตาราง 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมทุกด้านเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	โสด 3.10	สมรส/อยู่ด้วยกัน 3.19	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 2.93
โสด	3.10		0.087 (0.060)	0.1653 (0.079)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.19			0.253* (0.007)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.93			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านค่าธรรมเนียม เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	โสด 3.45	สมรส/อยู่ด้วยกัน 3.52	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 3.11
โสด	3.45		0.066 (0.224)	0.338* (0.002)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.52			0.404* (0.000)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.11			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	โสด 2.83	สมรส/อยู่ด้วยกัน 2.99	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 2.67
โสด	2.83		0.157* (0.010)	0.161 (0.191)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.99			0.318* (0.009)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.67			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่า สมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย มากกว่า หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	โสด 3.00	สมรส/อยู่ด้วยกัน 3.18	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 2.78
โสด	3.00		0.178* (0.030)	0.227 (0.171)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.18			0.405* (0.014)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.78			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า สมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า มากกว่า หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
		2.96	3.09	2.76
โสด	2.96		0.119 (0.092)	0.210 (0.141)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.09			0.329* (0.020)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่า หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามอาชีพโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	อาชีพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ข้าราชการ	55	3.53	0.63	พอใจ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.43	0.83	พอใจ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	3.48	0.61	พอใจ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	3.36	0.51	เฉยๆ
	แม่บ้าน	8	3.17	0.44	เฉยๆ
	อื่นๆ เช่น ____	4	3.00	0.00	เฉยๆ
รวม		440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ข้าราชการ	55	3.49	0.50	พอใจ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.51	0.65	พอใจ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	3.50	0.55	พอใจ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	3.28	0.53	เฉยๆ
	แม่บ้าน	8	3.50	0.36	พอใจ
	อื่นๆ เช่น ____	4	3.17	0.19	เฉยๆ
รวม		440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและเวลาปลอดดอกเบี้ย	ข้าราชการ	55	3.00	0.57	เฉยๆ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	2.98	0.70	เฉยๆ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	2.90	0.61	เฉยๆ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	2.83	0.56	เฉยๆ
	แม่บ้าน	8	2.47	0.84	ไม่พอใจ
	อื่นๆ เช่น ____	4	2.56	0.13	ไม่พอใจ
รวม		440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ข้าราชการ	55	2.25	0.54	ไม่พอใจ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	2.46	0.78	ไม่พอใจ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	2.45	0.69	ไม่พอใจ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	2.34	0.55	ไม่พอใจ
	แม่บ้าน	8	2.19	0.53	ไม่พอใจ
	อื่นๆ เช่น ____	4	2.00	0.00	ไม่พอใจ
รวม		440	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ข้าราชการ	55	3.27	0.53	เฉยๆ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.28	0.67	เฉยๆ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	3.32	0.58	เฉยๆ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	3.13	0.58	เฉยๆ
	แม่บ้าน	8	2.94	0.42	เฉยๆ

ตาราง 27 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	อาชีพ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	อื่นๆ เช่น ____.	4	3.06	0.13	เฉยๆ
รวม		440	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ข้าราชการ	55	3.71	0.65	พอใจ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.54	0.68	พอใจ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	3.51	0.62	พอใจ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	3.25	0.71	เฉยๆ
	แม่บ้าน	8	3.13	0.47	เฉยๆ
	อื่นๆ เช่น ____.	4	2.75	0.50	เฉยๆ
รวม		440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ข้าราชการ	55	3.21	0.81	เฉยๆ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.07	0.94	เฉยๆ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	3.12	0.83	เฉยๆ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	2.93	0.79	เฉยๆ
	แม่บ้าน	8	2.69	0.59	เฉยๆ
	อื่นๆ เช่น ____.	4	2.38	0.25	ไม่พอใจ
รวม		440	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ข้าราชการ	55	3.15	0.69	เฉยๆ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.07	0.83	เฉยๆ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	3.05	0.72	เฉยๆ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	2.80	0.57	เฉยๆ
	แม่บ้าน	8	2.79	0.67	เฉยๆ
	อื่นๆ เช่น ____.	4	2.42	0.17	ไม่พอใจ
รวม		440	3.01	0.72	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	ข้าราชการ	55	3.21	0.39	เฉยๆ
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.17	0.57	เฉยๆ
	พนักงานบริษัทเอกชน	234	3.17	0.47	เฉยๆ
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	2.99	0.44	เฉยๆ
	แม่บ้าน	8	2.86	0.38	เฉยๆ
	อื่นๆ เช่น ____.	4	2.67	0.07	เฉยๆ
รวม		440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 27 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกอาชีพ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.13$) รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน

บริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และ อื่นๆ ($\bar{X}$ = 3.17, 3.17, 2.99, 2.86, 2.67) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต โดยข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และ อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยข้าราชการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.53) รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และ อื่นๆ ($\bar{X}$ = 3.48, 3.43, 3.36, 3.17, 3.00) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม โดย พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน และ ข้าราชการ มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.53) รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน แม่บ้าน ข้าราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ ($\bar{X}$ = 3.48, 3.43, 3.36, 3.17, 3.00) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย โดย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ อื่นๆ และ แม่บ้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ข้าราชการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.00) รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ และ แม่บ้าน ($\bar{X}$ = 2.98, 2.90, 2.83, 2.56, 2.47) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดย พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.46) รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ แม่บ้าน และ อื่นๆ ($\bar{X}$ = 2.45, 2.34, 2.25, 2.19, 2.00) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.32) รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ และ แม่บ้าน ($\bar{X}$ = 3.28, 3.27, 3.13, 3.06, 2.94) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน โดย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และ อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.71) รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และ อื่นๆ ($\bar{X}$ = 3.54, 3.51, 3.25, 3.13, 2.75) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า โดย ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ และ อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.71) รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และ อื่นๆ ($\bar{X}$ = 3.12, 3.07, 2.93, 2.63, 2.38) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน โดย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ และ อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับไม่

พอใจ ข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.15) รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอื่นๆ ($\bar{X}$ = 3.07, 3.05, 2.80, 2.71, 2.42) ตามลำดับ

ตาราง 28 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	5	2.605	0.521	1.300	0.263
	ภายในกลุ่ม	434	173.884	0.401		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.231	0.646	2.108	0.063
	ภายในกลุ่ม	434	133.076	0.307		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	5	3.316	0.663	1.732	0.126
	ภายในกลุ่ม	434	166.134	0.383		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.326	0.665	1.509	0.186
	ภายในกลุ่ม	434	193.391	0.441		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	5	2.950	0.590	1.729	0.127
	ภายในกลุ่ม	434	148.134	0.341		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	5	10.078	2.016	4.794**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	182.467	0.420		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5	6.122	1.224	1.770	0.118
	ภายในกลุ่ม	434	300.251	0.692		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	5	6.712	1.342	2.659*	0.022
	ภายในกลุ่ม	434	219.086	0.505		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.505	0.701	3.179**	0.008
	ภายในกลุ่ม	434	95.690	0.220		
	รวม	439	99.195			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า 0.01 ซึ่งได้เท่ากับ 0.008 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี แอลเอสดี (LSD) ดังนี้

ตาราง 29 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมทุกด้านเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ข้าราชการ 3.21	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 3.17	พนักงาน เอกชน 3.17	ธุรกิจ ส่วนตัว 2.99	แม่บ้าน 2.86	อื่นๆ เช่น ____ 2.67
ข้าราชการ	3.21		0.0356 (0.676)	0.037 (0.599)	0.213* (0.012)	0.035 (0.053)	0.536* (0.028)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.17			0.001 (0.982)	0.117* (0.027)	0.309 (0.079)	0.501* (0.039)
พนักงานเอกชน	3.17				0.176* (0.006)	0.308 (0.069)	0.499* (0.036)
ธุรกิจส่วนตัว	2.99					0.132 (0.452)	0.323 (0.181)
แม่บ้าน	2.86						0.191 (0.506)
อื่นๆ เช่น ____	2.67						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน	อื่นๆ เช่น ____.
	$\bar{x}$	3.71	3.54	3.51	3.25	3.13	2.75
ข้าราชการ	3.71		0.168 (0.152)	0.202* (0.038)	0.457* (0.000)	0.584* (0.018)	0.959* (0.004)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.54			0.034 (0.703)	0.289* (0.009)	0.416 (0.087)	0.791* (0.018)
พนักงานเอกชน	3.51				0.255* (0.004)	0.328 (0.102)	0.757* (0.021)
ธุรกิจส่วนตัว	3.25					0.127 (0.599)	0.502 (0.133)
แม่บ้าน	3.13						0.375 (0.345)
อื่นๆ เช่น ____.	2.75						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนมากกว่า พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนมากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนมากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 31 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	แม่บ้าน	อื่นๆ เช่น_____
	$\bar{x}$	3.15	3.07	3.05	2.80	2.79	2.42
ข้าราชการ	3.15		0.084 (0.514)	0.102 (0.340)	0.356* (0.006)	0.360 (0.181)	0.735* (0.046)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.07			0.018 (0.855)	0.272* (0.024)	0.276 (0.299)	0.651 (0.076)
พนักงานเอกชน	3.05				0.255* (0.009)	0.258 (0.313)	0.633 (0.078)
ธุรกิจส่วนตัว	2.80					0.004 (0.989)	0.379 (0.301)
แม่บ้าน	2.79						0.375 (0.389)
อื่นๆ เช่น_____	2.42						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ช่วงการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	3.37	0.70	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	234	3.51	0.57	พอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.67	0.58	พอใจ
	รวม	440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	3.40	0.53	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	234	3.51	0.58	พอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.59	0.46	พอใจ
	รวม	440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและเวลาปลอดดอกเบี้ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	2.91	0.64	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	234	2.89	0.61	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.03	0.58	เฉยๆ
	รวม	440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	190	2.34	0.62	ไม่พอใจ
	ปริญญาตรี	221	2.46	0.71	ไม่พอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	29	3.03	0.49	เฉยๆ
	รวม	440	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	3.23	0.59	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	234	3.30	0.58	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.06	0.77	เฉยๆ
	รวม	440	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	3.45	0.67	พอใจ
	ปริญญาตรี	234	3.52	0.66	พอใจ
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.33	0.71	เฉยๆ
	รวม	440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	2.98	0.86	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	234	3.15	0.81	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.17	1.00	เฉยๆ
	รวม	440	3.07	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	3.00	0.72	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	234	3.04	0.71	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.63	0.93	เฉยๆ
	รวม	440	3.01	0.71	เฉยๆ

ตาราง 32 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ช่วงการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
รวมทุกด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	197	3.09	0.48	เฉยๆ
	ปริญญาตรี	234	3.17	0.46	เฉยๆ
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.10	0.54	เฉยๆ
		440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 32 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.17$) รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.10, 3.09$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือ ปริญญาตรีและ ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.51, 3.37$) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมาคือ ปริญญาตรีและ ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.51, 3.40$) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย โดยทุกระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.00$) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.91, 2.89$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ปริญญาตรี และ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดยสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.03$) รองลงมาคือ ปริญญาตรีและ ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.46, 2.34$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.23, 3.06$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน โดย ปริญญาตรี และ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ สูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.45, 3.33$) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.17$) รองลงมาคือ ปริญญาตรี และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.15, 2.98$) ตามลำดับ

ด้านการชำระหนี้และจุดชำระหนี้ ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.04$) รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3., 2.63$) ตามลำดับ

ตาราง 33 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	2	2.325	1.163	2.917	0.055
	ภายในกลุ่ม	437	174.163	0.399		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.607	0.804	2.607	0.075
	ภายในกลุ่ม	437	134.700	0.308		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและเวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.162	0.081	0.209	0.812
	ภายในกลุ่ม	437	169.288	0.387		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.355	0.678	1.532	0.217
	ภายในกลุ่ม	437	193.290	0.442		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.949	0.475	1.382	0.252
	ภายในกลุ่ม	437	150.135	0.344		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.678	0.343	0.782	0.458
	ภายในกลุ่ม	437	191.857	0.439		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	3.054	1.527	2.200	0.112
	ภายในกลุ่ม	437	303.319	0.694		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระหนี้และจุดชำระหนี้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.516	0.758	1.477	0.229
	ภายในกลุ่ม	437	224.281	0.513		
	รวม	439	225.798			

ตาราง 33 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.811	0.405	1.801	0.166
	ภายในกลุ่ม	437	98.384	0.225		
	รวม	439	99.195			

จากตาราง 33 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.166 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	รายได้	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	7,000-15,000 บาท	203	3.64	0.60	พอใจ
	15,001-23,000 บาท	174	3.28	0.66	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	3.30	0.47	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	3.36	0.72	เฉยๆ
	39,001-47,000 บาท	5	3.33	0.47	เฉยๆ
	47,001 บาทขึ้นไป	3	3.67	0.58	พอใจ
รวม		440	3.45	0.63	พอใจ

ตาราง 34 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	รายได้	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	7,000-15,000 บาท	203	3.61	0.56	พอใจ
	15,001-23,000 บาท	174	3.35	0.51	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	3.27	0.56	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	3.21	0.60	เฉยๆ
	39,001-47,000 บาท	5	3.67	0.24	พอใจ
	47,001 บาทขึ้นไป	3	4.00	0.00	พอใจ
รวม		440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	7,000-15,000 บาท	203	3.03	0.62	เฉยๆ
	15,001-23,000 บาท	174	2.78	0.60	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	2.72	0.65	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	2.91	0.45	เฉยๆ
	39,001-47,000 บาท	5	3.00	0.47	เฉยๆ
	47,001 บาทขึ้นไป	3	3.83	0.29	พอใจ
รวม		440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	7,000-15,000 บาท	203	2.52	0.71	เฉยๆ
	15,001-23,000 บาท	174	2.29	0.61	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	2.50	0.61	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	2.09	0.30	ไม่พอใจ
	39,001-47,000 บาท	5	2.70	0.45	เฉยๆ
	47,001 บาทขึ้นไป	3	3.17	0.76	เฉยๆ
รวม		440	2.40	0.67	เฉยๆ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	7,000-15,000 บาท	203	3.40	0.62	เฉยๆ
	15,001-23,000 บาท	174	3.14	0.47	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	3.14	0.59	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	3.09	0.60	เฉยๆ
	39,001-47,000 บาท	5	2.70	0.67	เฉยๆ
	47,001 บาทขึ้นไป	3	4.58	0.52	พอใจมาก
รวม		440	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	7,000-15,000 บาท	203	3.65	0.65	พอใจ
	15,001-23,000 บาท	174	3.35	0.62	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	3.26	0.66	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	3.24	0.92	เฉยๆ
	39,001-47,000 บาท	5	3.60	0.55	พอใจ
	47,001 บาทขึ้นไป	3	4.00	0.00	พอใจ
รวม		440	3.48	0.66	พอใจ

ตาราง 34 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	รายได้	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	7,000-15,000 บาท	203	3.25	0.88	เฉยๆ
	15,001-23,000 บาท	174	2.91	0.75	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	2.94	0.73	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	3.05	1.04	เฉยๆ
	39,001-47,000 บาท	5	2.70	0.45	เฉยๆ
	47,001 บาทขึ้นไป	3	4.33	0.58	พอใจมาก
รวม		440	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระหนี้และจุดชำระเงิน	7,000-15,000 บาท	203	3.13	0.72	เฉยๆ
	15,001-23,000 บาท	174	2.96	0.72	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	2.78	0.58	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	2.84	0.72	เฉยๆ
	39,001-47,000 บาท	5	2.13	0.45	ไม่พอใจ
	รวม	440	3.01	0.72	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	7,000-15,000 บาท	203	3.28	0.45	เฉยๆ
	15,001-23,000 บาท	174	3.01	0.45	เฉยๆ
	23,001-31,000 บาท	44	2.96	0.50	เฉยๆ
	31,001-39,000 บาท	11	2.98	0.50	เฉยๆ
	39,001-47,000 บาท	5	2.98	0.21	เฉยๆ
	47,001 บาทขึ้นไป	3	3.92	0.08	พอใจ
รวม		440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 34 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ยกเว้นระดับ 47,001 บาทขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.92$) รองลงมาคือ 7,000-15,000 บาท 15,001-23,000 บาท 31,001-39,000 บาท 39,001-47,000 บาท และ 23,001-31,000 บาท ($= \bar{x} 28, 3.01, 2.98, 2.98, 2.96$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต ระดับ 47,001 บาทขึ้นไป และ 7,000-15,000 บาทมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ 31,001-39,000 บาท 39,001-47,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 15,001-23,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมาคือ 7,000-15,000 บาท 31,001-39,000 บาท 39,001-47,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 15,001-23,000 บาท ($= \bar{x} 3.64, 3.36, 3.33, 3.30, 3.28$) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม ระดับ 47,001 บาทขึ้นไป 39,001-47,000 บาท และ 7,000-15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาคือ 39,001-47,000 บาท 7,000-15,000 บาท 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท ($\bar{x} = 3.67, 3.60, 3.35, 3.27, 3.21$) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ 7,000-15,000 บาท 39,001-47,000 บาท 31,001-39,000 บาท 15,001-23,000 บาท และ 23,001-31,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.00$) รองลงมาคือ 7,000-15,000 บาท 39,001-47,000 บาท 31,001-39,000 บาท 15,001-23,000 บาท และ 23,001-31,000 บาท ($\bar{x} = 3.03, 3.00, 2.91, 2.78, 2.72$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกระดับมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ยกเว้น 31,001-39,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.17$) รองลงมาคือ 39,001-47,000 บาท 7,000-15,000 บาท 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท ($\bar{x} = 2.70, 2.52, 2.29, 2.25, 2.09$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมาก 7,000-15,000 บาท 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท 31,001-39,000 บาท และ 39,001-47,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.30$) รองลงมาคือ ระดับพอใจมาก 7,000-15,000 บาท 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท 31,001-39,000 บาท และ 39,001-47,000 บาท ($\bar{x} = 3.41, 3.14, 3.13, 3.09, 2.70$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ระดับ 47,001 บาทขึ้นไป 7,000-15,000 บาท และ 39,001-47,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาคือ 7,000-15,000 บาท 39,001-47,000 บาท 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท ($\bar{x} = 3.65, 3.60, 3.35, 3.26, 3.24$) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมาก 7,000-15,000 บาท 31,001-39,000 บาท 23,001-31,000 บาท 15,001-23,000 บาท และ 39,001-47,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.17$) รองลงมาคือ 7,000-15,000 บาท 31,001-39,000 บาท 23,001-31,000 บาท 15,001-23,000 บาท และ 39,001-47,000 บาท ($\bar{x} = 3.25, 3.05, 2.94, 2.91, 2.70$) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ 7,000-15,000 บาท 15,001-23,000 บาท 31,001-39,000 บาท 23,001-31,000 บาท 31,001-39,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ 39,001-47,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดยระดับ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.78$) รองลงมาคือ 7,000-15,000 บาท 15,001-23,000 บาท 31,001-

39,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 39,001-47,000 บาท $\bar{X}$ (= 3.13, 2.96, 2.84, 2.78, 2.13)
ตามลำดับ

ตาราง 35 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F- prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	5	13.371	2.674	7.115**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	163.117	0.376		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	5	9.684	1.937	6.638**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	126.623	0.292		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	5	9.719	1.944	5.281**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	159.731	0.338		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	9.183	1.837	4.298**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	185.462	0.427		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	5	14.606	2.921	9.290**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	136.477	0.314		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	5	11.969	0.394	5.753**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	180.576	0.416		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5	17.201	3.440	5.163**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	289.172	0.666		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	5	11.874	2.375	4.818**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	213.924	0.493		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	10.582	2.116	10.366**	0.000
	ภายในกลุ่ม	434	88.612	0.204		
	รวม	439	99.195			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออมที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า 0.01 ซึ่งได้เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี แอลเอสดี (LSD) ดังนี้

ตาราง 36 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออมของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมทุกด้านเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000-15,000 บาท	15,001-23,000 บาท	23,001-31,000 บาท	31,001-39,000 บาท	39,001-47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
$\bar{x}$		3.28	3.01	2.96	2.98	2.98	3.92
7,000-15,000 บาท	3.28		0.297* (0.000)	0.321* (0.000)	0.302* (0.031)	0.299 (0.145)	0.642* (0.015)
15,001-23,000 บาท	3.01			0.051 (0.506)	0.033 (0.817)	0.029 (0.888)	0.912* (0.001)
23,001-31,000 บาท	2.96				0.018 (0.905)	0.022 (0.918)	0.963* (0.000)
31,001-39,000 บาท	2.98					0.004 (0.988)	0.945* (0.001)
39,001-47,000 บาท	2.98						0.941* (0.005)
47,001 บาทขึ้นไป	3.92						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออมรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า รายได้ 15,001-23,000 บาท รายได้ 23,001-31,000 บาท และ รายได้ 31,001-39,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001-23,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 23,001-31,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 31,001-39,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 39,001-47,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างใน ด้านวงเงินบัตรเครดิตเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000- 15,000 บาท	15,001- 23,000 บาท	23,001- 31,000 บาท	31,001- 39,000 บาท	39,001- 47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.64	3.28	3.30	3.36	3.33	3.67
7,000-15,000 บาท	3.64		0.356* (0.000)	0.340* (0.001)	0.272 (0.153)	0.302 (0.277)	0.003 (0.930)
15,001-23,000 บาท	3.28			0.016 (0.879)	0.084 (0.660)	0.054 (0.847)	0.387 (0.279)
23,001-31,000 บาท	3.30				0.068 (0.742)	0.038 (0.896)	0.371 (0.311)
31,001-39,000 บาท	3.36					0.030 (0.927)	0.303 (0.311)
39,001-47,000 บาท	3.33						0.333 (0.457)
47,001 บาทขึ้นไป	3.67						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านวงเงินบัตรเครดิตมากกว่ารายได้ 23,001-31,000 บาท และ รายได้ 15,001-23,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 38 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านค่าธรรมเนียมเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000-15,000 บาท	15,001-23,000 บาท	23,001-31,000 บาท	31,001-39,000 บาท	39,001-47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.61	3.35	3.27	3.21	3.67	4.00
7,000-15,000 บาท	3.61		0.256* (0.000)	0.332* (0.000)	0.391* (0.019)	0.062 (0.799)	0.396 (0.208)
15,001-23,000 บาท	3.35			0.076 (0.405)	0.137 (0.417)	0.318 (0.195)	0.651* (0.039)
23,001-31,000 บาท	3.27				0.061 (0.739)	0.394 (0.123)	0.728* (0.025)
31,001-39,000 บาท	3.21					0.455 (0.119)	0.788* (0.026)
39,001-47,000 บาท	3.67						0.333 (0.399)
47,001 บาทขึ้นไป	4.00						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า รายได้ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001-23,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 23,001-31,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 31,001-39,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 39 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000-15,000 บาท	15,001-23,000 บาท	23,001-31,000 บาท	31,001-39,000 บาท	39,001-47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.03	2.78	2.72	2.91	3.00	3.83
7,000-15,000 บาท	3.03		0.244* (0.000)	0.304* (0.003)	0.117 (0.534)	0.026 (0.925)	0.808* (0.023)
15,001-23,000 บาท	2.78			0.060 (0.558)	0.128 (0.499)	0.218 (0.428)	1.052* (0.003)
23,001-31,000 บาท	2.72				0.188 (0.360)	0.278 (0.331)	1.111* (0.002)
31,001-39,000 บาท	2.91					0.091 (0.781)	0.924* (0.020)
39,001-47,000 บาท	3.00						0.833 (0.061)
47,001 บาทขึ้นไป	3.83						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย มากกว่า รายได้ 15,001-23,000 บาท และ 23,001-31,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001-23,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 23,001-31,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 31,001-39,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านอัตราค่าปรับเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000-15,000 บาท	15,001-23,000 บาท	23,001-31,000 บาท	31,001-39,000 บาท	39,001-47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	2.52	2.29	2.50	2.09	2.70	3.17
7,000-15,000 บาท	2.52		0.226* (0.001)	0.275* (0.012)	0.434* (0.033)	0.175 (0.554)	0.642 (0.092)
15,001-23,000 บาท	2.29			0.049 (0.658)	0.208 (0.307)	0.401 (0.177)	0.868* (0.023)
23,001-31,000 บาท	2.50				0.159 (0.471)	0.450 (0.145)	0.917* (0.019)
31,001-39,000 บาท	2.09					0.609 (0.085)	1.076* (0.012)
39,001-47,000 บาท	2.70						0.467 (0.329)
47,001 บาทขึ้นไป	3.17						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับมากกว่า รายได้ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001-23,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 23,001-31,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 31,001-39,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 41 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000-15,000 บาท	15,001-23,000 บาท	23,001-31,000 บาท	31,001-39,000 บาท	39,001-47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.40	3.14	3.14	3.09	2.70	4.58
7,000-15,000 บาท	3.40		0.266* (0.000)	0.269* (0.004)	0.314 (0.071)	0.705* (0.006)	1.178* (0.000)
15,001-23,000 บาท	3.14			0.003 (0.975)	0.048 (0.781)	0.439 (0.085)	1.444* (0.000)
23,001-31,000 บาท	3.14				0.045 (0.810)	0.436 (0.100)	1.447* (0.000)
31,001-39,000 บาท	3.09					0.390 (0.197)	1.492* (0.000)
39,001-47,000 บาท	2.70						1.883* (0.000)
47,001 บาทขึ้นไป	4.58						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด มากกว่า รายได้ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001-23,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 23,001-31,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 31,001-39,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 39,001-47,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000-15,000 บาท	15,001-23,000 บาท	23,001-31,000 บาท	31,001-39,000 บาท	39,001-47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
$\bar{x}$		3.65	3.35	3.26	3.24	3.60	4.00
7,000-15,000 บาท	3.65		0.291* (0.000)	0.388* (0.000)	0.403* (0.044)	0.045 (0.877)	0.355 (0.345)
15,001-23,000 บาท	3.35			0.097 (0.374)	0.112 (0.577)	0.246 (0.402)	0.646 (0.086)
23,001-31,000 บาท	3.26				0.015 (0.944)	0.342 (0.261)	0.742 (0.054)
31,001-39,000 บาท	3.24					0.358 (0.305)	0.758 (0.072)
39,001-47,000 บาท	3.60						0.400 (0.396)
47,001 บาทขึ้นไป	4.00						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนมากกว่ารายได้ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 43 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้าเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000-15,000 บาท	15,001-23,000 บาท	23,001-31,000 บาท	31,001-39,000 บาท	39,001-47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
$\bar{x}$		3.25	2.91	2.94	3.05	2.70	4.33
7,000-15,000 บาท	3.25		0.341* (0.000)	0.303* (0.026)	0.201 (0.427)	0.546 (0.140)	1.087* (0.023)
15,001-23,000 บาท	2.91			0.038 (0.783)	0.140 (0.581)	0.205 (0.580)	1.428* (0.003)
23,001-31,000 บาท	2.94				0.102 (0.710)	0.243 (0.528)	1.390* (0.005)
31,001-39,000 บาท	3.05					0.346 (0.433)	1.288* (0.016)
39,001-47,000 บาท	2.70						1.633* (0.006)
47,001 บาทขึ้นไป	4.33						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า มากกว่า รายได้ 15,001-23,000 บาท และ 23,001-31,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001-23,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 23,001-31,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 31,001-39,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 39,001-47,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงินเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	7,000-15,000 บาท	15,001-23,000 บาท	23,001-31,000 บาท	31,001-39,000 บาท	39,001-47,000 บาท	47,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.13	2.96	2.78	2.84	2.13	3.78
7,000-15,000 บาท	3.13		0.179* (0.014)	0.354* (0.003)	0.283 (0.189)	1.001* (0.002)	0.643 (0.116)
15,001-23,000 บาท	2.96			0.176 (0.139)	0.108 (0.623)	0.823* (0.010)	0.821* (0.045)
23,001-31,000 บาท	2.78				0.068 (0.773)	0.647 (0.052)	0.998* (0.018)
31,001-39,000 บาท	2.84					0.715 (0.060)	0.929* (0.043)
39,001-47,000 บาท	2.13						1.644* (0.001)
47,001 บาทขึ้นไป	3.78						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่า รายได้ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 39,001-47,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001-23,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่า รายได้ 39,001-47,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 23,001-31,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 31,001-39,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 39,001-47,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่า รายได้ 47,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 7 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 45 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	จำนวนบัตรที่ถือ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	1 ใบ	256	3.43	0.64	พอใจ
	2 ใบ	119	3.48	0.65	พอใจ
	3 ใบ	43	3.60	0.50	พอใจ
	4 ใบ	17	3.08	0.69	เฉยๆ
	5 ใบ	5	3.67	0.41	พอใจ
รวม		440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	1 ใบ	256	3.45	0.55	พอใจ
	2 ใบ	119	3.50	0.58	พอใจ
	3 ใบ	43	3.49	0.50	พอใจ
	4 ใบ	17	3.35	0.64	เฉยๆ
	5 ใบ	5	3.67	0.47	พอใจ
รวม		440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและเวลาปลอดดอกเบี้ย	1 ใบ	256	2.84	0.61	เฉยๆ
	2 ใบ	119	3.02	0.66	เฉยๆ
	3 ใบ	43	2.97	0.64	เฉยๆ
	4 ใบ	17	2.85	0.42	เฉยๆ
	5 ใบ	5	3.05	0.60	เฉยๆ
รวม		440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	1 ใบ	256	2.38	0.66	ไม่พอใจ
	2 ใบ	119	2.51	0.73	ไม่พอใจ
	3 ใบ	43	2.27	0.44	ไม่พอใจ
	4 ใบ	17	2.35	0.55	ไม่พอใจ
	5 ใบ	5	2.30	0.97	ไม่พอใจ

ตาราง 45 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	จำนวนบัตรที่ถือ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
รวม		440	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	1 ใบ	256	3.21	0.57	เฉยๆ
	2 ใบ	119	3.40	0.58	เฉยๆ
	3 ใบ	43	3.35	0.60	เฉยๆ
	4 ใบ	17	3.06	0.73	เฉยๆ
	5 ใบ	5	3.00	0.47	เฉยๆ
รวม		440	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	1 ใบ	256	3.40	0.66	เฉยๆ
	2 ใบ	119	3.61	0.66	พอใจ
	3 ใบ	43	3.65	0.63	พอใจ
	4 ใบ	17	3.39	0.67	เฉยๆ
	5 ใบ	5	3.73	0.43	พอใจ
รวม		440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	1 ใบ	256	3.00	0.83	เฉยๆ
	2 ใบ	119	3.21	0.88	เฉยๆ
	3 ใบ	43	3.28	0.70	เฉยๆ
	4 ใบ	17	2.94	0.85	เฉยๆ
	5 ใบ	5	2.61	0.65	เฉยๆ
รวม		440	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	1 ใบ	256	3.01	0.73	เฉยๆ
	2 ใบ	119	3.08	0.68	เฉยๆ
	3 ใบ	43	3.03	0.75	เฉยๆ
	4 ใบ	17	2.65	0.59	เฉยๆ
	5 ใบ	5	2.93	0.83	เฉยๆ
รวม		440	3.01	0.72	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	1 ใบ	256	3.09	0.47	เฉยๆ
	2 ใบ	119	3.23	0.48	เฉยๆ
	3 ใบ	43	3.20	0.43	เฉยๆ
	4 ใบ	17	2.96	0.50	เฉยๆ
	5 ใบ	5	3.12	0.45	เฉยๆ
รวม		440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 45 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 2 ใบ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.23) รองลงมาคือ 3 ใบ 5

ใบ 1 ใบ และ 4 ใบ ($\bar{x} = 3.20, 3.12, 3.09, 2.96$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต ทุกจำนวนบัตรที่ถือ มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นจำนวน 4 ใบ มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 5 ใบมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมาคือ 3 ใบ 2 ใบ 1 ใบ และ 4 ใบ ($\bar{x} = 3.60, 3.48, 3.43, 3.08$) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม ทุกจำนวนบัตรที่ถือ มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นจำนวน 4 ใบ มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 5 ใบมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมาคือ 2 ใบ 3 ใบ 1 ใบ และ 4 ใบ ($\bar{x} = 3.50, 3.49, 3.45, 3.35$) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ทุกจำนวนบัตรที่ถือมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 5 ใบมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.05$) รองลงมาคือ 2 ใบ 3 ใบ 4 ใบ 1 ใบ ($\bar{x} = 3.02, 2.97, 2.85, 2.84$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกจำนวนบัตรที่ถือมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 2 ใบมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 2.51$) รองลงมาคือ 1 ใบ 4 ใบ 5 ใบ 3 ใบ ($\bar{x} = 2.38, 2.35, 2.30, 2.27$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ทุกจำนวนบัตรที่ถือมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 2 ใบมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.30$) รองลงมาคือ 3 ใบ 1 ใบ 4 ใบ 5 ใบ ($\bar{x} = 3.35, 3.21, 3.06, 3.00$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน จำนวนบัตร 5 ใบ 3 ใบ และ 2 ใบ มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ 1 ใบ และ 4 ใบ มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 5 ใบมีความพึงพอใจสูงสุด $\bar{x} = 3.73$) รองลงมาคือ 3 ใบ 2 ใบ 1 ใบ และ 4 ใบ ($\bar{x} = 3.65, 3.61, 3.40, 3.39$) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ทุกจำนวนบัตรที่ถือมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 3 ใบมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.28$) รองลงมาคือ 2 ใบ 1 ใบ 4 ใบ 5 ใบ ($\bar{x} = 3.21, 3.00, 2.94, 2.61$) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ทุกจำนวนบัตรที่ถือมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยจำนวน 2 ใบมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.08$) รองลงมาคือ 3 ใบ 1 ใบ 5 ใบ 4 ใบ ($\bar{x} = 3.03, 3.01, 2.93, 2.65$) ตามลำดับ

ตาราง 46 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F- prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	4	3.678	0.920	2.315	0.057
	ภายในกลุ่ม	435	172.810	0.397		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.627	0.157	0.503	0.734
	ภายในกลุ่ม	435	135.680	0.312		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	4	2.974	0.744	1.943	0.102
	ภายในกลุ่ม	435	166.475	0.383		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.441	0.610	1.381	0.240
	ภายในกลุ่ม	435	192.204	0.442		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	4	4.643	1.161	3.448**	0.009
	ภายในกลุ่ม	435	146.441	0.337		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.526	1.382	3.214*	0.013
	ภายในกลุ่ม	435	187.018	0.430		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	7.046	1.731	2.560*	0.038
	ภายในกลุ่ม	435	299.327	0.688		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.886	0.722	1.408	0.230
	ภายในกลุ่ม	435	222.912	0.512		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.287	0.572	2.567*	0.038
	ภายในกลุ่ม	435	96.907	0.223		
	รวม	439	99.195			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า 0.05 ซึ่งได้เท่ากับ 0.038 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐาน

รอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี แอลเอสดี (LSD) ดังนี้

ตาราง 47 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมทุกด้านเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่

จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	4 ใบ	5 ใบ
		3.09	3.23	3.20	2.96	3.12
1 ใบ	3.09		0.045 (0.517)	0.163 (0.117)	0.355* (0.025)	0.233 (0.413)
2 ใบ	3.23			0.118 (0.294)	0.401* (0.015)	0.188 (0.515)
3 ใบ	3.20				0.518* (0.004)	0.070 (0.815)
4 ใบ	2.96					0.588 (0.067)
5 ใบ	3.12					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ถือบัตรจำนวน 1 ใบมีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า จำนวน 4 ใบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่บัตรจำนวน 2 ใบมีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า จำนวน 4 ใบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่บัตรจำนวน 3 ใบมีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า จำนวน 4 ใบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 48 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่

จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	4 ใบ	5 ใบ
		3.21	3.40	3.35	3.06	3.00
1 ใบ	3.21		0.200* (0.002)	0.144 (0.133)	0.146 (0.315)	0.205 (0.434)
2 ใบ	3.40			0.057 (0.584)	0.347* (0.022)	0.406 (0.127)
3 ใบ	3.35				0.290 (0.082)	0.349 (0.204)
4 ใบ	3.06					0.059 (0.842)
5 ใบ	3.00					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ถือบัตรจำนวน 1 ใบมีความพึงพอใจในการใช้บัตรด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่า จำนวน 2 ใบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่บัตรจำนวน 2 ใบมีความพึงพอใจในการใช้บัตรด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด มากกว่า จำนวน 4 ใบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่

จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	4 ใบ	5 ใบ
		3.40	3.61	3.65	3.39	3.73
1 ใบ	3.40		0.211* (0.004)	0.262* (0.016)	0.005 (0.976)	0.336 (0.257)
2 ใบ	3.61			0.051 (0.662)	0.216 (0.205)	0.126 (0.675)
3 ใบ	3.65				0.267 (0.156)	0.074 (0.810)
4 ใบ	3.39					0.341 (0.307)
5 ใบ	3.73					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ถือบัตรจำนวน 1 ใบมีความพึงพอใจในการใช้บัตรด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน น้อยกว่าจำนวน 2 ใบ และ 3 ใบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 50 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่

จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	1 ใบ	2 ใบ	3 ใบ	4 ใบ	5 ใบ
		3.00	3.21	3.28	2.94	2.61
1 ใบ	3.00		0.216* (0.019)	0.281* (0.040)	0.057 (0.784)	0.398 (0.289)
2 ใบ	3.21			0.065 (0.661)	0.273 (0.205)	0.614 (0.105)
3 ใบ	3.28				0.338 (0.156)	0.679 (0.084)
4 ใบ	2.94					0.341 (0.419)
5 ใบ	2.61					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ถือบัตรจำนวน 1 ใบมีความพึงพอใจในการใช้บัตรด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า จำนวน 2 ใบ และ 3 ใบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 8 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ผู้ถือบัตรที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ถือบัตรที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 51 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	3.52	0.80	พอใจ
	2,501-5,000 บาท	231	3.36	0.52	เฉยๆ
	5,001-10,000 บาท	57	3.65	0.51	พอใจ
	10,001-20,000 บาท	9	3.48	0.58	พอใจ
รวม		440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	3.61	0.62	พอใจ
	2,501-5,000 บาท	231	3.37	0.50	เฉยๆ
	5,001-10,000 บาท	57	3.50	0.52	พอใจ
	10,001-20,000 บาท	9	3.41	0.68	พอใจ
รวม		440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและปลอดดอกเบี้ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	2.95	0.68	เฉยๆ
	2,501-5,000 บาท	231	2.80	0.59	เฉยๆ
	5,001-10,000 บาท	57	3.13	0.54	เฉยๆ
	10,001-20,000 บาท	9	3.08	0.57	เฉยๆ
รวม		440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	2.56	0.80	ไม่พอใจ
	2,501-5,000 บาท	231	2.28	0.55	ไม่พอใจ
	5,001-10,000 บาท	57	2.47	0.65	ไม่พอใจ
	10,001-20,000 บาท	9	2.56	0.58	ไม่พอใจ
รวม		440	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	3.37	0.70	เฉยๆ
	2,501-5,000 บาท	231	3.16	0.48	เฉยๆ
	5,001-10,000 บาท	57	3.44	0.58	พอใจ

ตาราง 51 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	10,001-20,000 บาท	9	3.22	0.70	เฉยๆ
รวม		440	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	3.65	0.69	พอใจ
	2,501-5,000 บาท	231	3.33	0.63	เฉยๆ
	5,001-10,000 บาท	57	3.66	0.63	พอใจ
	10,001-20,000 บาท	9	3.67	0.44	พอใจ
รวม		440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	3.24	0.89	เฉยๆ
	2,501-5,000 บาท	231	2.91	0.76	เฉยๆ
	5,001-10,000 บาท	57	3.31	0.82	เฉยๆ
	10,001-20,000 บาท	9	3.39	0.96	เฉยๆ
รวม		440	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระหนี้และจุดชำระเงิน	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	3.16	0.80	เฉยๆ
	2,501-5,000 บาท	231	2.86	0.63	เฉยๆ
	5,001-10,000 บาท	57	3.21	0.72	เฉยๆ
	10,001-20,000 บาท	9	3.40	0.68	เฉยๆ
รวม		440	3.01	0.72	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	143	3.26	0.52	เฉยๆ
	2,501-5,000 บาท	231	3.01	0.42	เฉยๆ
	5,001-10,000 บาท	57	3.30	0.45	เฉยๆ
	10,001-20,000 บาท	9	3.28	0.47	เฉยๆ
รวม		440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 51 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกช่วงยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยช่วง 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมาคือ 10,001-20,000 บาท น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{X} = 3.28, 3.26, 3.01$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วง 2,501-5,000 บาทมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดย 5,001-10,000 บาทมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท 10,001-20,000 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{X} = 3.52, 3.48, 3.36$) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วง 2,501-5,000 บาทมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดย น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.61$) รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{x} = 3.50, 3.41, 3.37$) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดย 5,001-10,000 บาทมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.13$) รองลงมาคือ 10,001-20,000 บาท น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{x} = 3.08, 2.95, 2.85$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดย 10,001-20,000 บาท และ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 2.56$) รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{x} = 2.47, 2.28$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ทุกจำนวนบัตรที่ถือมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ยกเว้นช่วง 5,001-10,000 บาทมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดย 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.44$) รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท 10,001-20,000 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{x} = 3.37, 3.22, 3.16$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วง 2,501-5,000 บาทมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดย 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.67$) รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{x} = 3.66, 3.65, 3.33$) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดย 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.39$) รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{x} = 3.1, 3.24, 2.90$) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดย 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท และ 2,501-5,000 บาท ($\bar{x} = 3.20, 3.16, 2.86$) ตามลำดับ

ตาราง 52 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F- prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	5.148	1.716	4.366**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	171.341	0.393		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.529	1.843	6.144**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	130.779	0.300		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3	5.908	1.969	5.250**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	163.541	0.375		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.569	2.523	5.880**	0.010
	ภายในกลุ่ม	436	187.076	0.429		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	3	6.169	2.056	6.187**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	144.915	0.332		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	3	11.165	3.722	8.946**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	181.379	0.416		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	14.768	4.923	7.360**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	291.604	0.669		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	11.529	3.843	7.820**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	214.269	0.491		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	7.590	2.530	12.042**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	91.605	0.210		
	รวม	439	99.195			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า 0.01 ซึ่งได้เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐาน

รอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี แอลเอสดี (LSD) ดังนี้

ตาราง 53 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมทุกด้านเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ	2,501- 5,000	5,001- 10,000	10,001- 20,000
		2,500	บาท	บาท	บาท
	$\bar{x}$	3.26	3.01	3.30	3.28
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	3.26		0.292* (0.000)	0.049 (0.659)	0.251 (0.298)
2,501-5,000 บาท	3.01			0.343* (0.001)	0.543* (0.023)
5,001-10,000 บาท	3.30				0.203 (0.421)
10,001-20,000 บาท	3.28				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตร น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่า ที่ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมน้อยกว่า ที่มี ยอด 5,001-10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 54 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านวงเงินบัตรเครดิตทุกด้านเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ	2,501- 2,500	5,001- 10,000	10,001- 20,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
	$\bar{x}$	3.52	3.36	3.65	3.48
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	3.52		0.170* (0.011)	0.125 (0.205)	0.043 (0.842)
2,501-5,000 บาท	3.36			0.294* (0.002)	0.127 (0.553)
5,001-10,000 บาท	3.65				0.168 (0.456)
10,001-20,000 บาท	3.48				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 54 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรน้อยกว่า/
เท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านวงเงินบัตรเครดิตมากกว่า ที่มียอดการใช้จ่าย
2,501-5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม น้อยกว่า ที่
มียอด 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 55 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านค่าธรรมเนียมเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	2,501- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท
	$\bar{x}$	3.61	3.37	3.50	3.41
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	3.61		0.248* (0.000)	0.116 (0.177)	0.206 (0.275)
2,501-5,000 บาท	3.37			0.132 (0.104)	0.042 (0.520)
5,001-10,000 บาท	3.50				0.090 (0.648)
10,001-20,000 บาท	3.41				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 55 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตร น้อยกว่า/
เท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า ที่มียอดการใช้จ่าย
2,501-5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 56 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ	2,501- 2,500	5,001- 10,000	10,001- 20,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
	$\bar{x}$	2.95	2.80	3.13	3.08
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	2.95		0.150* (0.021)	0.177 (0.066)	0.129 (0.541)
2,501-5,000 บาท	2.80			0.328* (0.000)	0.279 (0.180)
5,001-10,000 บาท	3.13				0.048 (0.826)
10,001-20,000 บาท	3.08				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตร น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย มากกว่า ที่มียอดการใช้ 2,501-5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่า ที่มียอด 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 57 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านอัตราค่าปรับเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	2,501- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท
	$\bar{x}$	2.56	2.28	2.47	2.56
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	2.56		0.282* (0.000)	0.089 (0.385)	0.007 (0.974)
2,501-5,000 บาท	2.28			0.192* (0.048)	0.274 (0.219)
5,001-10,000 บาท	2.47				0.082 (0.728)
10,001-20,000 บาท	2.56				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตร น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ มากกว่า ที่มียอดการใช้จ่าย 2,501-5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ น้อยกว่า ที่มียอด 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 58 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	2,501- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท
	$\bar{x}$	3.37	3.16	3.44	3.22
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	3.37		0.340* (0.000)	0.062 (0.627)	0.144 (0.608)
2,501-5,000 บาท	3.16			0.402* (0.001)	0.484 (0.082)
5,001-10,000 บาท	3.44				0.082 (0.780)
10,001-20,000 บาท	3.22				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตร น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดมากกว่า ที่มียอดการใช้ 2,501-5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่า ที่มียอด 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 59 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	2,501- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท
	$\bar{x}$	3.65	3.33	3.66	3.67
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	3.65		0.314* (0.000)	0.015 (0.881)	0.221 (0.286)
2,501-5,000 บาท	3.33			0.329* (0.001)	0.335 (0.127)
5,001-10,000 บาท	3.66				0.006 (0.980)
10,001-20,000 บาท	3.67				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 59 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตร น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน มากกว่า ที่มียอดการใช้ 2,501-5,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน น้อยกว่า ที่มียอด 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 60 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้าเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ	2,501- 2,500	5,001- 10,000	10,001- 20,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
	$\bar{x}$	3.24	2.91	3.31	3.39
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	3.24		0.340 (0.000)	0.062 (0.627)	0.144 (0.608)
2,501-5,000 บาท	2.91			0.402* (0.001)	0.484 (0.082)
5,001-10,000 บาท	3.31				0.082 (0.780)
10,001-20,000 บาท	3.39				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 60 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตร 2,501-5,000 บาทบาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้าน้อยกว่า ที่มียอดการใช้จ่าย 5,001-10,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 61 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการชำระเงินและจุดชำระเงินเป็นรายคู่ จำแนกตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ	2,501-5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท
	$\bar{x}$	3.24	2.91	3.31	3.39
น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาท	3.24		0.292* (0.000)	0.049 (0.659)	0.251 (0.298)
2,501-5,000 บาท	2.91			0.340* (0.001)	0.543 (0.23)
5,001-10,000 บาท	3.31				0.203 (0.421)
10,001-20,000 บาท	3.39				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 61 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตร น้อยกว่า/เท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่า ที่มียอดการใช้ 2,501-5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่า ที่มียอด 5,001-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตร ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 9 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีความถี่ในการใช้บัตรที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีความถี่ในการใช้บัตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีความถี่ในการใช้บัตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน

ตาราง 62 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ความถี่ในการใช้บัตร	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	1-5 ครั้ง	410	3.45	0.64	พอใจ
	6-10 ครั้ง	24	3.42	0.57	พอใจ
	11-15 ครั้ง	2	3.33	0.94	เฉยๆ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	3.83	0.88	พอใจ
รวม		440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	1-5 ครั้ง	410	3.47	0.55	พอใจ
	6-10 ครั้ง	24	3.44	0.68	พอใจ
	11-15 ครั้ง	2	3.17	0.71	เฉยๆ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	3.50	0.43	พอใจ
รวม		440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและปลอดดอกเบี้ย	1-5 ครั้ง	410	2.90	0.63	เฉยๆ
	6-10 ครั้ง	24	2.96	0.51	เฉยๆ
	11-15 ครั้ง	2	2.38	0.88	ไม่พอใจ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	2.81	0.55	เฉยๆ
รวม		440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	1-5 ครั้ง	410	2.41	0.67	ไม่พอใจ
	6-10 ครั้ง	24	2.46	0.57	ไม่พอใจ
	11-15 ครั้ง	2	2.25	0.35	ไม่พอใจ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	2.25	0.50	ไม่พอใจ
รวม		440	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	1-5 ครั้ง	410	3.26	0.59	เฉยๆ
	6-10 ครั้ง	24	3.29	0.55	เฉยๆ
	11-15 ครั้ง	2	2.75	0.35	เฉยๆ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	3.50	0.84	พอใจ
รวม		440	3.27	0.59	เฉยๆ

ตาราง 62 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ความถี่ในการใช้บัตร	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	1-5 ครั้ง	410	3.48	0.66	พอใจ
	6-10 ครั้ง	24	3.57	0.63	พอใจ
	11-15 ครั้ง	2	3.50	0.23	พอใจ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	3.33	0.94	เฉยๆ
รวม		440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	1-5 ครั้ง	410	3.08	0.83	เฉยๆ
	6-10 ครั้ง	24	3.06	0.90	เฉยๆ
	11-15 ครั้ง	2	3.00	0.71	เฉยๆ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	3.38	1.38	เฉยๆ
รวม		440	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	1-5 ครั้ง	410	3.01	0.71	เฉยๆ
	6-10 ครั้ง	24	2.98	0.85	เฉยๆ
	11-15 ครั้ง	2	3.67	0.47	พอใจ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	3.33	0.82	เฉยๆ
รวม		440	3.01	0.72	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	1-5 ครั้ง	410	3.13	0.47	เฉยๆ
	6-10 ครั้ง	24	3.15	0.53	เฉยๆ
	11-15 ครั้ง	2	3.01	0.52	เฉยๆ
	15 ครั้งขึ้นไป	4	3.24	0.61	เฉยๆ
รวม		440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 62 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกช่วงความถี่ในการใช้บัตรมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยการใช้มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.24$) รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง 1-5 ครั้ง และ 11-15 ครั้ง ($\bar{x} = 3.15, 3.13, 3.01$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วง 1-5 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยการใช้ มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมาคือ 1-5 ครั้ง 6-10 ครั้ง และ 11-15 ครั้ง ($\bar{x} = 3.45, 3.42, 3.33$) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วง 11-15 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยการใช้ มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ 1-5 ครั้ง 6-10 ครั้ง และ 11-15 ครั้ง ($\bar{x} = 3.47, 3.44, 3.17$) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ยกเว้นช่วง 11-15 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดยการใช้ 6-10 ครั้งมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$ = 2.96) รองลงมาคือ 1-5 ครั้ง มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป และ 11-15 ครั้ง ($\bar{x}$ = 2.90, 2.81, 2.38) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดยการใช้ 6-10 ครั้งมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$ = 2.46) รองลงมาคือ 1-5 ครั้ง 11-15 ครั้ง และ มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป ($\bar{x}$ = 2.41, 2.25, 2.25) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ยกเว้นช่วงมากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมากกว่า 15 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.50) รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง 1-5 ครั้ง และ 11-15 ครั้ง ($\bar{x}$ = 3.29, 3.26, 2.75) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วงมากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยการใช้ 6-10 ครั้งมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.57) รองลงมาคือ 11-15 ครั้ง 1-5 ครั้ง และ มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป ($\bar{x}$ = 3.50, 3.48, 3.33) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วงมากกว่า 15 ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.38) รองลงมาคือ 1-5 ครั้ง 6-10 ครั้ง และ 11-15 ครั้ง ($\bar{x}$ = 3.08, 3.06, 3.00) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ยกเว้น 11-15 ครั้งมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยการใช้ 11-15 ครั้งมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.67) รองลงมาคือ มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป 1-5 ครั้ง และ 6-10 ครั้ง ($\bar{x}$ = 3.33, 3.01, 2.96) ตามลำดับ

ตาราง 63 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	0.641	0.214	0.530	0.662
	ภายในกลุ่ม	436	175.847	0.403		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.193	0.064	0.206	0.893
	ภายในกลุ่ม	436	136.115	0.312		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.664	0.221	0.571	0.634
	ภายในกลุ่ม	436	168.786	0.387		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.214	0.071	0.160	0.923
	ภายในกลุ่ม	436	194.431	0.446		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.769	0.256	0.743	0.527
	ภายในกลุ่ม	436	150.315	0.345		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.274	0.091	0.207	0.891
	ภายในกลุ่ม	436	192.270	0.441		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.373	0.124	0.177	0.912
	ภายในกลุ่ม	436	306.000	0.702		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.337	0.446	0.866	0.459
	ภายในกลุ่ม	436	224.461	0.515		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.085	0.028	0.125	0.946
	ภายในกลุ่ม	436	96.110	0.227		
	รวม	439	99.195			

จากตาราง 63 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีตามความถี่ในการใช้บัตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.946 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีตาม

ความถี่ในการใช้บัตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอออนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตอออน ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 10 ผู้ถือบัตรเครดิตอออนที่มีระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตอออนที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตอออนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตอออนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 64 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอออนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตรโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอออน	ระยะเวลาในการถือบัตร	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	น้อยกว่า 1 ปี	65	3.61	0.55	พอใจ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	3.29	0.65	เฉยๆ
	2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	3.59	0.60	พอใจ
	3 ปีขึ้นไป	56	3.65	0.58	พอใจ
	รวม	440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	น้อยกว่า 1 ปี	65	3.66	0.62	พอใจ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	3.40	0.50	เฉยๆ
	2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	3.51	0.60	พอใจ
	3 ปีขึ้นไป	56	3.64	0.47	พอใจ
	รวม	440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	น้อยกว่า 1 ปี	65	2.90	0.54	เฉยๆ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	2.70	0.60	เฉยๆ
	2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	3.13	0.58	เฉยๆ
	3 ปีขึ้นไป	56	3.26	0.59	เฉยๆ
	รวม	440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	น้อยกว่า 1 ปี	65	2.56	0.63	ไม่พอใจ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	2.25	0.60	ไม่พอใจ
	2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	2.55	0.71	ไม่พอใจ
	3 ปีขึ้นไป	56	2.57	0.74	ไม่พอใจ
	รวม	440	2.40	0.67	ไม่พอใจ

ตาราง 64 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	ระยะเวลาในการถือบัตร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	น้อยกว่า 1 ปี	65	3.39	0.66	เฉยๆ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	3.11	0.51	เฉยๆ
	2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	3.40	0.59	เฉยๆ
	3 ปีขึ้นไป	56	3.49	0.62	พอใจ
	รวม	440	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	น้อยกว่า 1 ปี	65	3.50	0.70	พอใจ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	3.26	0.60	เฉยๆ
	2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	3.71	0.61	พอใจ
	3 ปีขึ้นไป	56	3.94	0.57	พอใจ
	รวม	440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	น้อยกว่า 1 ปี	65	3.29	0.84	เฉยๆ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	2.75	0.71	เฉยๆ
	2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	3.36	0.83	เฉยๆ
	3 ปีขึ้นไป	56	3.60	0.76	เฉยๆ
	รวม	440	3.08	0.84	เฉยๆ
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	น้อยกว่า 1 ปี	65	3.15	0.74	เฉยๆ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	2.81	0.68	เฉยๆ
	2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	3.19	0.65	เฉยๆ
	3 ปีขึ้นไป	56	3.32	0.75	เฉยๆ
	รวม	440	3.01	0.72	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	น้อยกว่า 1 ปี	65	3.26	0.45	เฉยๆ
	1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	218	2.94	0.43	เฉยๆ
	2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	101	3.31	0.44	เฉยๆ
	3 ปีขึ้นไป	56	3.43	0.40	พอใจ
	รวม	440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 64 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกช่วงระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตออนไลน์มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ยกเว้นช่วง 3 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยช่วง 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ 2-3 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 3.31, 3.26, 2.94$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วง 1-2 ปีมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วง 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี 2-3 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 3.61, 3.59, 3.29$) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วง 1-2 ปีมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วงน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมาคือ 3 ปีขึ้นไป 2-3 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 3.64, 3.51, 3.40$) ตามลำดับ

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วง 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมา 2-3 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 3.13, 2.90, 2.70$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ โดยช่วง 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 2.57$) รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี 2-3 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 2.56, 2.55, 2.25$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ยกเว้นช่วง 3 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยช่วง 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ 2-3 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 3.40, 3.39, 3.11$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นช่วง 1-2 ปีมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วง 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ 2-3 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 3.71, 3.50, 3.25$) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วง 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ 2-3 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 3.36, 3.29, 2.75$) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยช่วง 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมาคือ 2-3 ปี น้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี ($\bar{X} = 3.19, 3.15, 2.81$) ตามลำดับ

ตาราง 65 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตรโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F- prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	11.886	3.962	10.495**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	164.602	0.378		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	3	7.691	2.564	8.690**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	128.616	0.295		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3	20.928	6.976	20.478**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	148.522	0.341		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.804	3.601	8.541**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	183.841	0.422		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	3	11.250	3.750	11.692**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	139.834	0.321		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	3	28.368	9.456	25.112**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	164.177	0.558		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	50.033	6.300	28.367**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	256.339	0.475		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	18.899	6.300	13.276**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	206.898	0.475		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	17.521	5.840	31.178**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	81.673	0.187		
	รวม	439	99.195			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 65 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า 0.01 ซึ่งได้เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีระยะเวลาในการถือบัตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี แอลเอสดี (LSD) ดังนี้

ตาราง 66 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมทุกด้านเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	3ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.26	2.94	3.31	3.43
น้อยกว่า 1 ปี	3.26		0.321*	0.048	0.177*
			(0.000)	(0.486)	(0.026)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	2.94			0.369*	0.498*
				(0.000)	(0.000)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3.31				0.129
					(0.075)
3 ปีขึ้นไป	3.43				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 66 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตรน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมทุกด้านมากกว่าช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมทุกด้าน น้อยกว่า ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วง ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมทุกด้าน น้อยกว่า ช่วง 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 67 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านวงเงินบัตรเครดิตเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี 3.61	1-2 ปี 3.29	2-3 ปี 3.59	3ปีขึ้นไป 3.65
น้อยกว่า 1 ปี	3.61		0.324* (0.000)	0.195 (0.842)	0.045 (0.691)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	3.29			0.305* (0.000)	0.369*(0.000)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3.59				0.064 (0.532)
3 ปีขึ้นไป	3.65				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 67 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตร น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านวงเงินบัตรเครดิต มากกว่า ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านวงเงินบัตรเครดิตน้อยกว่า ช่วง 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 68 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านค่าธรรมเนียมเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี 3.66	1-2 ปี 3.40	2-3 ปี 3.51	3ปีขึ้นไป 3.64
น้อยกว่า 1 ปี	3.66		0.317* (0.000)	0.145 (0.094)	0.020 (0.844)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	3.40			0.172* (0.009)	0.298* (0.000)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3.51				0.126 (0.167)
3 ปีขึ้นไป	3.64				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 68 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตร น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม มากกว่า ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่า ช่วง 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 69 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี 2.90	1-2 ปี 2.70	2-3 ปี 3.13	3ปีขึ้นไป 3.26
น้อยกว่า 1 ปี	2.90		0.196* (0.018)	0.226* (0.015)	0.363* (0.001)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	2.70			0.422* (0.000)	0.559* (0.000)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3.13				0.137 (0.159)
3 ปีขึ้นไป	3.26				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 69 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตรช่วงน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย มากกว่า ช่วง 1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่า ช่วง 2ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยน้อยกว่า ช่วง 2ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 70 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านอัตราค่าปรับเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	3ปีขึ้นไป
		2.56	2.25	2.55	2.57
น้อยกว่า 1 ปี	2.56		0.316* (0.001)	0.012 (0.907)	0.010 (0.933)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	2.25			0.304* (0.000)	0.326* (0.001)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	2.55				0.022 (0.840)
3 ปีขึ้นไป	2.57				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 70 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตรช่วง น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ มากกว่า ช่วง 1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ น้อยกว่า ช่วง 2ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 71 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี 3.39	1-2 ปี 3.11	2-3 ปี 3.40	3ปีขึ้นไป 3.49
น้อยกว่า 1 ปี	3.39		0.286* (0.000)	0.087 (0.923)	0.099 (0.339)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	3.11			0.294* (0.000)	0.384* (0.000)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3.40				0.090 (0.340)
3 ปีขึ้นไป	3.49				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 71 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตร น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด มากกว่า 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดน้อยกว่า ช่วง 2ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 72 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี 3.50	1-2 ปี 3.26	2-3 ปี 3.71	3ปีขึ้นไป 3.94
น้อยกว่า 1 ปี	3.50		0.241* (0.005)	0.215* (0.028)	0.443* (0.000)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	3.26			0.458* (0.000)	0.685* (0.000)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3.71				0.228* (0.027)
3 ปีขึ้นไป	3.94				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 72 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตรน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน มากกว่า ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี และมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน น้อยกว่า ช่วง 2ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง 1ปีแต่ไม่ถึง 2 ปีมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน น้อยกว่า ช่วง 2ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง 2ปีแต่ไม่ถึง 3 ปีมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน น้อยกว่า ช่วง3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 73 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้าเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี 3.29	1-2 ปี 2.75	2-3 ปี 3.36	3ปีขึ้นไป 3.60
น้อยกว่า 1 ปี	3.29		0.545* (0.000)	0.069 (0.571)	0.306* (0.029)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	2.75			0.613* (0.000)	0.851* (0.000)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3.36				0.237 (0.064)
3 ปีขึ้นไป	3.60				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 73 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตร น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้ามากกว่า ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่า ช่วง 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ช่วง 3 ปีขึ้นไป

ตาราง 74 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านการชำระเงินและจุดชำระเงินเป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตร

ระยะเวลาในการถือบัตร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี 3.15	1-2 ปี 2.81	2-3 ปี 3.19	3ปีขึ้นไป 3.32
น้อยกว่า 1 ปี	3.15		0.343* (0.000)	0.041 (0.709)	0.168 (0.183)
1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	2.81			0.384* (0.000)	0.511* (0.000)
2ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3.19				0.127 (0.270)
3 ปีขึ้นไป	3.32				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 74 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีระยะเวลาในการถือบัตรน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่า ช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่า ช่วง 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และ ช่วง 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 11 ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 75 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ร้อยละ 5	186	3.51	0.70	พอใจ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	169	3.36	0.59	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เกินยอดการใช้จ่าย	41	3.35	0.48	เฉยๆ
	เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	44	3.65	0.57	พอใจ
	รวม	440	3.45	0.63	พอใจ
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ร้อยละ 5	186	3.56	0.60	พอใจ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	169	3.35	0.52	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เกินยอดการใช้จ่าย	41	3.31	0.49	เฉยๆ
	เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	44	3.66	0.42	พอใจ
	รวม	440	3.46	0.56	พอใจ
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ร้อยละ 5	186	2.83	0.64	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	169	2.91	0.59	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เกินยอดการใช้จ่าย	41	2.78	0.57	เฉยๆ
	เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	44	3.31	0.53	เฉยๆ
	รวม	440	3.31	0.53	เฉยๆ

ตาราง 75 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	จำนวนเงินที่ชำระ เทียบกับยอดการใช้	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
รวม		440	2.90	0.62	เฉยๆ
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ร้อยละ 5	186	2.43	0.70	ไม่พอใจ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ ไม่เกินร้อยละ 50	169	2.34	0.62	ไม่พอใจ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	41	2.18	0.46	ไม่พอใจ
	เต็มจำนวนยอดการใช้ จ่าย	44	2.75	0.74	เฉยๆ
รวม		440	2.40	0.67	ไม่พอใจ
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ร้อยละ 5	186	3.34	0.61	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ ไม่เกินร้อยละ 50	169	3.18	0.53	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	41	3.12	0.60	เฉยๆ
	เต็มจำนวนยอดการใช้ จ่าย	44	3.43	0.63	พอใจ
รวม		440	3.27	0.59	เฉยๆ
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ร้อยละ 5	186	3.49	0.63	พอใจ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ ไม่เกินร้อยละ 50	169	3.43	0.68	พอใจ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	41	3.29	0.61	เฉยๆ
	เต็มจำนวนยอดการใช้ จ่าย	44	3.85	0.66	พอใจ
รวม		440	3.48	0.66	พอใจ
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ร้อยละ 5	186	3.09	0.84	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ ไม่เกินร้อยละ 50	169	3.01	0.80	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	41	2.81	0.71	เฉยๆ
	เต็มจำนวนยอดการใช้ จ่าย	44	3.56	0.89	พอใจ
รวม		440	3.08	0.84	เฉยๆ

ตาราง 75 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	จำนวนเงินที่ชำระ เทียบกับยอดการใช้	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ร้อยละ 5	186	3.07	0.73	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ ไม่เกินร้อยละ 50	169	2.92	0.68	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	41	2.80	0.65	เฉยๆ
	เต็มจำนวนยอดการใช้ จ่าย	44	3.56	0.74	พอใจ
	รวม	440	3.01	0.72	เฉยๆ
รวมทุกด้าน	ร้อยละ 5	186	3.16	0.50	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 5 แต่ ไม่เกินร้อยละ 50	169	3.06	0.44	เฉยๆ
	มากกว่าร้อยละ 50 แต่ ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	41	2.95	0.41	เฉยๆ
	เต็มจำนวนยอดการใช้ จ่าย	44	3.44	0.40	พอใจ
	รวม	440	3.13	0.48	เฉยๆ

จากตาราง 75 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ทุกช่วงจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ยกเว้นชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$: 3.44) รองลงมาคือ ร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x}$ = 3.16, 3.06, 2.95) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านวงเงินบัตรเครดิต ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย และ ร้อยละ 5 มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ชำระ มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.65) รองลงมาคือ ร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x}$ = 3.51, 3.36, 3.35) ตามลำดับ

ด้านค่าธรรมเนียม ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย และ ร้อยละ 5 มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ชำระ มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.6) รองลงมาคือ ร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x}$ = 3.56, 3.35, 3.31) ตามลำดับ

$\bar{x}$

ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.32$) รองลงมา มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ร้อยละ 5 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x} = 2.91, 2.82, 2.78$) ตามลำดับ

ด้านอัตราค่าปรับ ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ยกเว้น ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 2.75$) รองลงมาคือ ร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x} = 2.43, 2.34, 2.17$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ยกเว้นชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาคือ ร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.34, 3.17, 3.12$) ตามลำดับ

ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ยกเว้นชำระมากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.85$) รองลงมาคือ ร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.49, 3.43, 3.29$) ตามลำดับ

ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ยกเว้นชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.56$) รองลงมาคือ ร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.09, 3.01, 2.80$) ตามลำดับ

ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ทุกช่วงมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ยกเว้นชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.34$) รองลงมาคือ ร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.08, 2.92, 2.80$) ตามลำดับ

ตาราง 76 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F- prob.
1. ด้านวงเงินบัตรเครดิต	ระหว่างกลุ่ม	3	4.452	1.484	3.761**	0.011
	ภายในกลุ่ม	436	172.037	0.395		
	รวม	439	176.489			
2. ด้านค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.450	2.150	7.219**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	129.857	0.298		
	รวม	439	136.307			
3. ด้านอัตราดอกเบี้ย/เวลาปลอดดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3	9.078	3.026	8.227**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	160.371	0.368		
	รวม	439	169.449			
4. ด้านอัตราค่าปรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.150	2.717	6.351**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	186.495	0.428		
	รวม	439	194.645			
5. ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด	ระหว่างกลุ่ม	3	4.494	1.498	4.455**	0.004
	ภายในกลุ่ม	436	146.590	0.336		
	รวม	439	151.084			
6. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.841	2.614	6.170**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	184.703	0.424		
	รวม	439	192.544			
7. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	13.965	4.655	6.941**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	292.407	0.671		
	รวม	439	306.373			
8. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	8.880	2.960	5.950**	0.001
	ภายในกลุ่ม	436	216.918	0.498		
	รวม	439	225.798			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.642	2.214	10.430**	0.000
	ภายในกลุ่ม	436	92.552	0.212		
	รวม	439	99.195			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 76 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่มีจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่า 0.01 ซึ่งได้เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้

บัตรที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี แอลเอสดี (LSD) ดังนี้

ตาราง 77 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมทุกด้านเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ 5	ร้อยละ 6-50	ร้อยละ 51-99	เต็มจำนวน
		3.16	3.06	2.95	3.44
ร้อยละ 5	3.16		0.156* (0.038)	0.277* (0.023)	0.267* (0.024)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	3.06			0.1204 (0.327)	0.424* (0.000)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	2.95				0.544* (0.000)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	3.44				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 77 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม มากกว่าช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และมากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวม น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมทุกด้าน น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมทุกด้าน น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 78 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในจำนวนเงินบัตรเครดิตเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ 5	ร้อยละ 6-50	ร้อยละ 51-99	เต็มจำนวน
	$\bar{x}$	3.51	3.36	3.35	3.65
ร้อยละ 5	3.51		0.158* (0.019)	0.163 (0.133)	0.139 (0.188)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	3.36			0.005 (0.960)	0.297* (0.006)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	3.35				0.302* (0.027)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	3.65				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 78 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านวงเงินบัตรเครดิต มากกว่าช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านวงเงินบัตรเครดิต น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านวงเงินบัตรเครดิต น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 79 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านค่าธรรมเนียมเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ 5	ร้อยละ 6-50	ร้อยละ 51-99	เต็มจำนวน
	$\bar{x}$	3.56	3.35	3.31	3.66
ร้อยละ 5	3.56		0.206*	0.247*	0.104
			(0.000)	(0.009)	(0.258)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	3.35			0.040	0.310*
				(0.673)	(0.001)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย	3.31				0.350*
					(0.003)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	3.66				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 79 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม มากกว่าช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าธรรมเนียม น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 80 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ 5	ร้อยละ 6-50	ร้อยละ 51-99	เต็มจำนวน
	$\bar{x}$	2.83	2.91	2.78	3.31
ร้อยละ 5	2.83		0.079 (0.223)	0.046 (0.660)	0.486* (0.000)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	2.91			0.125 (0.238)	0.407* (0.000)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอด	2.78				0.532* (0.000)
การใช้จ่าย					(0.000)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	3.31				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 80 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 81 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านอัตราค่าปรับเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ 5 2.43	ร้อยละ 6-50 2.34	ร้อยละ 51-99 2.18	เต็มจำนวน 2.75
ร้อยละ 5	2.43		0.093 (0.182)	0.247* (0.029)	0.532* (0.000)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	2.34			0.154 (0.176)	0.413* (0.000)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอด การใช้จ่าย	2.18				0.567* (0.000)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	2.75				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 81 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านอัตราค่าปรับ มากกว่าช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าปรับ น้อยกว่าช่วง ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าปรับ น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านค่าปรับ น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 82 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ 5 3.34	ร้อยละ 6-50 3.18	ร้อยละ 51-99 3.12	เต็มจำนวน 3.43
ร้อยละ 5	3.34		0.166* (0.008)	0.218* (0.030)	0.092 (0.340)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	3.18			0.053 (0.603)	0.257* (0.009)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอด การใช้จ่าย	3.12				0.310* (0.014)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	3.43				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 82 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด มากกว่าช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 83 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ 5 3.49	ร้อยละ 6-50 3.43	ร้อยละ 51-99 3.29	เต็มจำนวน 3.85
ร้อยละ 5	3.49		0.057 (0.406)	0.195 (0.084)	0.361* (0.001)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	3.43			0.137 (0.226)	0.419* (0.000)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอด การใช้จ่าย	3.29				0.556* (0.000)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	3.85				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 83 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 84 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้าเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ 5 3.09	ร้อยละ 6-50 3.01	ร้อยละ 51-99 2.81	เต็มจำนวน 3.56
ร้อยละ 5	3.09		0.077 (0.376)	0.281* (0.047)	0.471* (0.001)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	3.01			0.204 (0.153)	0.548* (0.000)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอด การใช้จ่าย	2.81				0.752* (0.000)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	3.56				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 84 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า มากกว่าช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 85 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงินเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ 5 3.07	ร้อยละ 6-50 2.92	ร้อยละ 51-99 2.80	เต็มจำนวน 3.56
ร้อยละ 5	3.07		0.156* (0.008)	2.767* (0.023)	2.674* (0.024)
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50	2.92			1.204 (0.327)	0.424* (0.000)
มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอด การใช้จ่าย	2.80				0.544* (0.000)
เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย	3.56				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 85 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระร้อยละ 5 ของจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน มากกว่าช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และช่วงมากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างช่วง มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน น้อยกว่าช่วงชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 8 ด้านประกอบด้วย วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และ การชำระเงินและจุดชำระเงิน
2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บัตรของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และ จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 8 ด้านประกอบด้วย วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และ การชำระเงินและจุดชำระเงิน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่สนองตอบต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรของผู้ถือบัตรในแต่ละกลุ่ม
2. ผู้รับบัตรสามารถนำไปใช้ปรับปรุงรูปแบบการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ที่สะดวกและสนองตอบต่อความพึงพอใจในการใช้บัตรของผู้ถือบัตรในแต่ละกลุ่ม
3. ทำให้ผู้ถือบัตรเกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้บัตรในด้านๆ ที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด
4. หน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิตสามารถนำไปใช้ในการวางกฎระเบียบและติดตามดูแลเพื่อคุ้มครองทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ
5. เป็นการสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ในประเทศไทย โดยเฉพาะในด้านความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตรที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของไทยเป็นส่วนใหญ่

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ผู้ถือบัตรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
2. ผู้ถือบัตรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
3. ผู้ถือบัตรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
4. ผู้ถือบัตรที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
5. ผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
6. ผู้ถือบัตรที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
7. ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
8. ผู้ถือบัตรที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
9. ผู้ถือบัตรที่มีความถี่ในการใช้บัตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
10. ผู้ถือบัตรที่มีระยะเวลาในการถือบัตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน
11. ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ต่างกัน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ถือบัตรเครดิตออม (รวมผู้ถือบัตรเสริม) ซึ่งมีจำนวนประมาณ 553,000 คน (ที่มา : บริษัท ออม ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน). เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 กรณีรู้จำนวนทั้งหมดของประชากร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= N / (1 + Ne^2) \\
 &= 553,000 / (1 + 553,000 * 0.05^2) \\
 &= 400 \quad \text{ตัวอย่าง}
 \end{aligned}$$

เมื่อ n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดของประชากร
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จำนวน 400 คน ได้เพื่อความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่าง และการตอบแบบสอบถามโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 10 % ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 440 คน โดยมีเลือกกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเจาะจงสถานที่ที่เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ถือบัตรเครดิตที่มาใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน บริเวณชั้นที่ 1 ของอาคารเสริมมิตรทาวเวอร์ ถนนอโศก แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เนื่องจากบริเวณชั้นที่ 1 ดังกล่าวเป็นพื้นที่ให้บริการลูกค้าของบริษัท ทำให้สะดวกที่จะทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ถือบัตรเครดิตที่มาใช้บริการข้างต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออนของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรใน 6 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) มีคำถามจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะการใช้บัตรของผู้ถือบัตรเครดิตใน 5 ด้าน คือ จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และ จำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) และระบุโดยเติมคำในช่องว่าง มีคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรรวม 8 ด้าน คือ วงเงินบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อัตราค่าปรับ การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า และ การชำระเงินและจุดชำระเงิน โดยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับของลิ-เคิร์ช (5-Likert Scale) คือ พอใจมาก พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก มีคำถามจำนวน 24 ข้อ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ พิจารณาเพื่อให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้ข้อคำถามสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้
2. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยพิจารณาถึงความครบถ้วนและครอบคลุมในแต่ละองค์ประกอบ

4. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอประธานและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน
6. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach)
7. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำและแก้ไขปรับปรุงซึ่งเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้ผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ โดยการแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตร ใน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน แยกเป็นโดยรวมและรายด้าน โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพอใจ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตร ในภาพรวม และรายด้าน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน วิเคราะห์โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม และ ใช้ค่าสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ใช้การทดสอบเพื่อตรวจสอบระหว่างคู่ โดยใช้แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตร สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพ สมรสหรืออยู่ด้วยกัน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 และ สถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาเป็นประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 เป็นข้าราชการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 เป็นแม่บ้าน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ทั้งนี้ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีระดับรายได้ 7,000-15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมา มีระดับรายได้ 15,001-23,000 บาทต่อเดือน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีระดับรายได้ 23,001-31,000 บาทต่อเดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีระดับรายได้ 31,001-39,000 บาทต่อเดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีระดับรายได้ 39,001-47,000 บาทต่อเดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และ มีระดับรายได้ 47,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บัตรของผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตจำนวน 1 ใบ มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาถือบัตรเครดิตจำนวน 2 ใบมีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีบัตรเครดิตจำนวน 3 ใบมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ถือบัตรเครดิตจำนวน 4 ใบมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ ถือบัตรเครดิต 5 ใบมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างใช้จ่าย 2,501-5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาใช้จ่าย น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาทต่อเดือน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ใช้จ่าย 5,001-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ใช้จ่าย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ทั้งนี้ ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จ่าย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน และ ใช้จ่าย 30,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเครดิต 1-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาใช้บัตรเครดิต 6-10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ใช้บัตรเครดิต 11-15 ครั้งต่อเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ ใช้บัตรเครดิตมากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตถือ 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาถือบัตร 2ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ถือบัตรน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ ถือบัตร 3 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 5 ของยอดการใช้ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาชำระมากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ชำระเต็มยอดค่าใช้จ่าย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ ชำระมากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดค่าใช้จ่าย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตถือของผู้ถือบัตร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตถือที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 คน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับเฉยๆ ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวงเงินบัตรเครดิต ($\bar{X} = 3.45$) ด้านค่าธรรมเนียม ($\bar{X} = 3.46$) และด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ($\bar{X} = 3.48$)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆรวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ($\bar{X} = 2.90$) ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด ($\bar{X} = 3.27$) ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.08$) และ ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ($\bar{X} = 3.01$)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจรวม 1 ด้าน ได้แก่ ด้านอัตราค่าปรับ ($\bar{X} = 2.40$)

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตถือของผู้ถือบัตร

จากการวิจัยครั้งนี้ ได้จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตถือ ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตามข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตถือของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตถือ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ ยอดการใช้ผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้

4.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ผู้ถือบัตรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ผู้ถือบัตรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านค่าธรรมเนียมที่ผู้ถือบัตรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชายโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

4.4.2 ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออคนที่มิอาชีพรายการ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกัน พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกัน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนมากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.3 ด้านการชำระหนี้และจุดชำระหนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออคนที่มิอาชีพรายการ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกัน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระหนี้และจุดชำระหนี้แตกต่างกัน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรในด้านการชำระหนี้และจุดชำระหนี้แตกต่างกัน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 สมมุติฐานข้อที่ 5 ผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 5 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 5

4.6 สมมุติฐานข้อที่ 6 ผู้ถือบัตรที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน

ผู้ถือบัตรที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 6 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 6 เช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า

4.6.1 โดยรวมทุกด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออคนที่มิรายได้ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกันทุกกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกันรายได้ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.2 ด้านวงเงินบัตรเครดิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออคนที่มิรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกัน กลุ่มรายได้ 23,001-31,000 บาท และ 15,001-23,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.3 ด้านค่าธรรมเนียม กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออคนที่มิรายได้ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกัน กลุ่มรายได้ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มรายได้ 7,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกัน กลุ่มรายได้ 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.4 ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออคนที่มิรายได้ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกัน กลุ่มรายได้ 7,000-15,000 บาท 15,001-23,000 บาท 23,001-31,000 บาท และ 31,001-39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.11.7 ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกับช่วงร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.11.8 ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกับช่วงร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และช่วงร้อยละ 5 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรช่วงมากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.11.9 ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ที่ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จ่ายมีความพึงพอใจในการใช้บัตรแตกต่างกับช่วงร้อยละ 5 มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และช่วงร้อยละ 5 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรช่วงมากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และ มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับเฉยๆ โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม และด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน มีความพึงพอใจในระดับเฉยๆรวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และ ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน และมีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจรวม 1 ด้าน ได้แก่ ด้านอัตราค่าปรับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์มีความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละด้านของการบริการ เนื่องจากการให้บริการบัตรเครดิตออนไลน์ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความหลากหลายทั้งในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน และด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า เป็นต้น ซึ่งพบว่า

ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์มักมีความพึงพอใจในการบริการด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อนซึ่งเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการบริโภค เนื่องจากผู้บริโภครู้สึกที่สามารถซื้อสินค้าหรือบริการที่เดิมไม่สามารถซื้อได้จากรายได้ในปัจจุบันโดยใช้หลักการของสินเชื่อในการกระตุ้นให้รายได้อีกในอนาคตมาตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการเร่งให้มีความต้องการซื้อ (demands) ที่สูงในปัจจุบันตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของความเชื่อมั่นในการบริโภคและการขยายตัวของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ผ่านมา ประกอบกับการให้วงเงินในการซื้อสินค้าเงินผ่อนเป็นวงเงินไม่สูงนัก ทำให้การซื้อด้วยเงินผ่อนโดยบัตรเครดิตนั้นสะดวกกว่า เนื่องจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นมักไม่ปล่อยสินเชื่อในระดับวงเงินดังกล่าว ประกอบกับ บัตรเครดิตออนไลน์ได้มีการขยายจำนวนร้านค้าที่ให้บริการซื้อสินค้าเงินผ่อน และ ประเภทของสินค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อนออกไปอย่างกว้างขวาง รวมทั้งการแบ่งงวดชำระเงินจำนวนหลายงวดมากขึ้นระหว่าง 6-24 งวด กระตุ้นให้ความถี่และปริมาณในการซื้อสินค้าสูงขึ้น เห็นได้จากอัตราการเติบโตของธุรกิจที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อการบริโภคที่ผ่านมา

ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์มักมีความพึงพอใจในด้านวงเงินบัตรเครดิต เนื่องจากที่ผ่านมาได้มีการอนุมัติออกบัตรเครดิตทั้ง 3 ประเภท คือ บัตรเครดิตออนไลน์การ์ด และบัตรเครดิตที่ดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตอื่น ได้แก่ บัตรเครดิตออนไลน์มาสเตอร์การ์ด และ บัตรเครดิตออนไลน์เจซีบีการ์ด สำหรับผู้ที่มีรายได้ค่อนข้างน้อย คือไม่น้อยกว่า 7,000 บาท เนื่องจากในขณะนั้นไม่มีการควบคุมผู้ออกบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) และการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีประกาศให้ธนาคารพาณิชย์พิจารณากำหนดรายได้ของผู้ถือบัตรเอง โดยไม่มีการกำหนดรายได้ขั้นต่ำ จึงทำให้ผู้ที่มีรายได้น้อย มีความพึงพอใจในด้านวงเงินบัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์มีความพึงพอใจในด้านค่าธรรมเนียม เนื่องจากที่ผ่านมาการแข่งขันกันในการขยายฐานลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตอย่างสูง ซึ่งบัตรเครดิตออนไลน์ได้มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และคิดค่าธรรมเนียมรายปีที่ต่ำระหว่าง 100-200 บาท โดยคาดการณ์ว่าจะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการขยายปริมาณผู้ถือบัตร ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้ถือบัตรและปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต รวมทั้งการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ ซึ่งกลยุทธ์การกำหนดค่าธรรมเนียมที่ต่ำมักถูกใช้โดยผู้ออกบัตรเครดิตส่วนใหญ่ ทำให้ผู้ถือบัตรมีความรู้สึกคุ้นเคยเป็นปกติกับกลยุทธ์ดังกล่าว

ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์รู้สึกเฉยๆ ในด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย เนื่องจากผู้ถือบัตรมักใช้บริการด้านใดด้านหนึ่งเป็นส่วนใหญ่ระหว่างการซื้อขายสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด การซื้อสินค้าเงินผ่อน และการเบิกเงินสดล่วงหน้า ซึ่งการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด และ การซื้อสินค้าเงินผ่อน มีการแข่งขันในตลาดที่สูงในปัจจุบัน ทำให้อัตราดอกเบี้ยอยู่ในอัตราที่เหมาะสมระหว่างบัตรเครดิตด้วยกัน และการเบิกเงินสดล่วงหน้า มีข้อจำกัดจากแหล่งการเงินอื่น ทำให้ผู้ถือบัตรยอมรับกับอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยที่ได้รับ สำหรับระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยสูงสุด 52 วัน นับว่าเป็นระยะเวลานานเทียบเท่ากับบัตรเครดิตอื่นจึงมักเป็นที่พอใจของผู้ถือบัตรส่วนใหญ่

ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์รู้สึกเฉยๆ ในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด เนื่องจากบัตรเครดิตออนไลน์ยังมีข้อเสนอในการใช้จ่ายผ่านบัตร ทั้งในด้านส่วนลดจากการซื้อสินค้า การจัดชิงโชคและการสะสมคะแนนจากการซื้อสินค้า รวมทั้งการส่งเสริมการตลาดอื่นๆ ที่ต่อยอดกว่าเมื่อเทียบกับบัตรเครดิตอื่น เช่น CITIBANK เป็นต้น

ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์รู้สึกเฉยๆ ในด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า เนื่องจากเป็นบริการที่ตอบสนองผู้ถือบัตรเฉพาะกลุ่ม ซึ่งส่วนมากจะเป็นผู้มีรายได้น้อย ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการตอบในระดับเฉยๆ

ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์รู้สึกเฉยๆ ในด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน เนื่องจากจุดรับชำระเงินส่วนใหญ่อยู่ในห้างสรรพสินค้า ทำให้การมาชำระเงินสามารถทำควบคู่ไปกับกิจกรรมอื่น เช่น การซื้อสินค้า การพักผ่อน ประกอบกับเวลาในการให้บริการต่อคนที่ค่อนข้างรวดเร็ว ถึงจะต้องรอคิวค่อนข้างนานเนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมากโดยเฉพาะการชำระเงินในช่วงประมาณวันที่ 2 ของเดือนที่เป็นกำหนดการชำระเงิน

ผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์รู้สึกไม่พอใจ ในด้านค่าปรับ เนื่องจากทัศนคติที่มีต่อค่าปรับมักจะเป็นทางลบ ประกอบกับมาตรการในการทวงหนี้ที่ทำให้ผู้ถือบัตรที่ผิดนัดชำระหนี้ไม่พอใจ

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตามข้อมูลลักษณะการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ

ยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ความถี่ในการใช้บัตร ระยะเวลาในการถือบัตร และจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้ ดังนี้

2.1 ผู้ถือบัตรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1 โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย เนื่องจากการให้บริการและเงื่อนไขในการให้บริการเป็นมาตรฐานของผู้ถือบัตรเครดิตแต่ละราย ประกอบกับลักษณะการให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตเป็นที่รับรู้ของผู้ถือบัตรโดยทั่วไป จึงทำให้ส่วนใหญ่ไม่เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจระหว่างเพศ

2.2 ผู้ถือบัตรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 2 โดยผู้ถือบัตรที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดโดยรวมทุกด้าน และในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ทั้งนี้เนื่องจากอายุที่มากขึ้นอาจทำให้ลดความตึงเครียดทั้งจากผลกระทบด้านรายรับและรายจ่าย

2.3 ผู้ถือบัตรที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน ตามสมมุติฐานข้อ 3 โดยสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจสูงสุดในทุกด้าน รองลงมาเป็น สถานภาพ โสด และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ทั้งนี้อาจเกี่ยวเนื่องจากความคาดหวังในการให้บริการบัตรเครดิตที่อาจมีน้อยลงเมื่อมีครอบครัว

2.4 ผู้ถือบัตรที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน ตามสมมุติฐานข้อ 4 ข้าราชการมีความพึงพอใจสูงสุดในหลายด้าน เช่น ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน อาจเนื่องมาจากมีความมั่นคงทางการทำงาน และสามารถหาแหล่งเงินดอกเบี้ยต่ำจากด้านอื่น เช่น เงินกองทุน การเบิกค่าสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ในขณะที่พนักงานบริษัทเอกชน และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความมั่นคงทางการทำงานที่น้อยกว่า และความไม่แน่นอนของรายได้

2.5 ผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 5 โดยผู้ถือบัตรที่มีการศึกษาสูง มักจะมีความพึงพอใจที่สูงกว่า อาจเนื่องจากการมีโอกาสในการแสวงหารายได้ที่สูงกว่า

2.6 ผู้ถือบัตรที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน ตามสมมุติฐานข้อ 6 โดยผู้ที่มีรายได้ 47,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากมีรายได้สูง ทำให้ลดแรงตึงเครียดจากการที่รายได้สูง ทำให้มีวงเงินในการใช้จ่ายมากกว่า หรือมีรายได้เพียงพอ อย่างไรก็ตามโดยผู้ที่มีรายได้ 47,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนเพียง 3 คน ซึ่งมีจำนวนที่น้อย

2.7 ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถือแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน ตามสมมุติฐานข้อ 7 โดยผู้ถือบัตรเครดิต 2 ใบมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ทั้งนี้อาจเป็นจำนวนบัตรเครดิตที่เหมาะสมในการใช้ และวงเงินที่ได้รับสำหรับผู้ถือบัตรเครดิตจำนวน 5 ใบ มีจำนวนเพียง 5 คน ซึ่งมีจำนวนที่น้อย

2.8 ผู้ถือบัตรที่มียอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน ตามสมมุติฐานข้อ 8 โดยผู้ถือบัตรที่มียอดใช้จ่าย 5,001-10,000 บาทมีความพึงพอใจโดยทั่วไปสูงกว่าช่วงอื่น ทั้งนี้อาจเป็นช่วงค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับการบริโภค และสอดคล้องกับรายได้ สำหรับผู้ถือบัตรที่มียอดค่าใช้จ่าย 10,001-20,000 บาทมีจำนวน 9 คน และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มียอดค่าใช้จ่าย 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเครดิตถือส่วนใหญ่มียอดใช้จ่ายไม่เกิน 10,000 บาท อันเนื่องจากระดับรายได้และวงเงินที่ได้รับ

2.9 ผู้ถือบัตรที่มีความถี่ในการใช้บัตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 9 อาจเนื่องจากการไม่สม่ำเสมอในการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละเดือน และอาจไม่สัมพันธ์กับปริมาณการใช้ในแต่ละเดือน ทั้งนี้พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีการใช้ 11-15 ครั้งต่อเดือน และ 15 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 2 และ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ 0.9 ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนที่น้อยและมีความแปรปรวนได้สูง

2.10 ผู้ถือบัตรที่มีระยะเวลาในการถือบัตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน ตามสมมุติฐานข้อ 10 โดยผู้ที่ถือบัตรมากกว่า 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยทั่วไปสูงกว่าช่วงอื่น อาจเนื่องจากความคุ้นเคยกับบัตรเครดิตที่ถือ ประกอบกับอาจมีประวัติในการชำระหนี้ที่ดีเนื่องจากการเป็นสมาชิกบัตรที่นานต่อเนื่อง และน่าจะมีความตั้งใจเกี่ยวกับการบริการบัตรเครดิตน้อยกว่า จึงเกิดความพึงพอใจมากกว่า

2.11 ผู้ถือบัตรที่มีจำนวนเงินที่ชำระเทียบกับยอดการใช้แตกต่างกัน ตามสมมุติฐานข้อ 11 มีความพึงพอใจในการใช้บัตรที่แตกต่างกัน ผู้ถือบัตรที่ชำระเต็มจำนวนยอดการใช้จะมีความพึงพอใจที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตไปในด้านการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดเป็นหลัก และไม่มีภาระในการผ่อนการซื้อสินค้า หรือส่งคืนเงินเบิกเงินสดล่วงหน้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาผลการวิจัย เห็นควรเสนอแนะการให้บริการบัตรเครดิตออนไลน์ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีมาตรฐานในการพิจารณาอนุมัติให้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับ โดยพิจารณาพร้อมกับรายได้และค่าใช้จ่ายด้านอื่น โดยมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของผู้ถือบัตร และเชื่อมโยงกับเครดิตบูโร เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานและทันสมัย รวมทั้งเข้มงวดในการรักษาความลับของผู้ถือบัตร
2. ดูแลให้ลูกค้ามีความสามารถในการชำระเงินงวดจากการซื้อสินค้าและเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าอย่างเหมาะสม เพื่อมิให้เกิดค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน ดังนี้

2.1 การซื้อสินค้าเงินผ่อน เช่น การจัดจำนวนของงวดการชำระเงินและวงเงินที่ชำระในแต่ละงวดให้เหมาะสม เพื่อมิให้ผู้ถือบัตรต้องชำระเงินงวดที่สูงเกินไปโดยอาจพิจารณาเปรียบเทียบกับรายได้ของผู้ถือบัตร และประวัติการชำระเงิน

2.2 การซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสด เช่น การกระตุ้นให้เกิดการชำระเงินที่ตรงตามกำหนด หรือชำระเงินเต็มจำนวนยอดการใช้ผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน โดยจัดให้มีการสมนาคุณ การให้สิทธิพิเศษในการซื้อสินค้า เป็นต้น

2.3 การเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า เช่น การจัดให้มีการให้วงเงินสินเชื่อในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าที่เหมาะสม โดยพิจารณาพร้อมกับประวัติในการชำระเงินที่ผ่านมา การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินกับเครดิตบูโร ทั้งนี้เพื่อกำหนดวงเงินที่เหมาะสมกับผู้ถือบัตรแต่ละราย

เมื่อผู้ถือบัตรมีการผิดนัดชำระเงินทำให้เกิดค่าปรับขึ้น ก็ควรมีกระบวนการในการทวงถามและเร่งรัดที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรมีความรู้สึกที่ดี ทำให้เกิดการชำระค่าปรับและเงินค้างชำระต่อไป ทั้งนี้ควรลดความซ้ำซ้อนของค่าปรับและค่าธรรมเนียม รวมทั้งกำหนดค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงและเป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

3. ควบคุมอัตราดอกเบี้ยให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าประกาศดังกล่าวและเพิ่มระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยให้ยาวนานขึ้นสำหรับลูกค้าทั้งหมดหรือเฉพาะลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินที่ดี และประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าผู้ถือบัตรรับรู้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

4. การเพิ่มการส่งเสริมการตลาด และร่วมกับร้านค้าผู้รับบัตรเพื่อกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจในการใช้บัตรมากขึ้น เช่น การจัดให้มีการสะสมคะแนนจากการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดให้กว้างขวางและหลากหลายขึ้น การจัดชิงโชค การสมนาคุณ การนำไปเป็นส่วนลดหรือแลกซื้อในการซื้อสินค้า หรือนำไปยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมรายปี เป็นต้น

การกระตุ้นให้เกิดการซื้อสินค้าแทนการชำระเงินสดให้กว้างขวางและหลากหลายข้างต้น ควรกำหนดประเภทและราคาสินค้า ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ถือบัตรซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ไม่เกินไป 15,000 บาท)

5. การขยายจำนวนเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติให้เพียงพอและทั่วถึง รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการขอวงเงินเพิ่มสำหรับการซื้อสินค้า และเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

6. ปรับปรุงการให้บริการรับชำระเงิน และเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินให้มากขึ้น เช่น การชำระเงินผ่านตู้ เอทีเอ็ม และ เคาน์เตอร์เซอร์วิส การให้คะแนนสะสมในกรณีชำระเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น

7. ขยายการบริการสินค้าเงินผ่อน ทั้งในด้านจำนวนร้านค้าและประเภทของสินค้าที่ให้บริการได้หลากหลายขึ้น

8. จัดให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ และปฏิบัติกับผู้ถือบัตรที่ใช้บริการอย่างดีและสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในปัจจุบันบัตรเครดิตได้ออนไลน์ได้มีการขยายฐานผู้ถือบัตรและร้านค้าไปในส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นจุดแข็งของบัตรเครดิตได้ออนไลน์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะในการทำวิจัยในส่วนภูมิภาค เพื่อวางเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบัตรเครดิตขยายออกจากกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ควรมีการวิจัยที่เจาะลึกไปในรายละเอียดโดยเฉพาะการซื้อสินค้าเงินผ่อน เนื่องจากเป็นด้านที่มีการขยายตัวได้อีกมากในอนาคต รวมทั้งศึกษาผลกระทบอันเกิดจากมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตบัตรเครดิต สำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งประกาศเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2545

3. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในระดับและลักษณะการให้บริการที่ใกล้เคียงกัน หรือมีกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน เพื่อวัดระดับเปรียบเทียบที่เป็นผลจากการให้บริการเพื่อให้ตระหนักถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของการให้บริการ

4. ควรมีการวิจัยผลกระทบและมาตรการในการคุ้มครองผู้มีส่วนร่วมในธุรกิจบัตรเครดิต เช่น การคุ้มครองผู้ถือบัตรจากการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม การคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตร วิธีการแสวงหากำไรของผู้ถือบัตร ข้อกำหนดในการรับบัตรของผู้รับบัตร เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์. (2545). *ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส (Amex) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- รัชชัย ประจักษ์เสรี. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ดีแบบกึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิชัย เชื้อวงศ์พรหม. (2543). *การใช้บัตรเครดิตในสังคมไทย* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอช เอส บี ซี) สาขากรุงเทพมหานคร* ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- พลยุทธ ดันตจัญญ. (2542). *พฤติกรรมของสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพในการซื้อสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ถ่ายเอกสาร.
- ดวงรัตน์ เรืองศิลป์ไธ. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ* สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ถ่ายเอกสาร.
- ปรวีร์ หัตถกรรม. (2541). *การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต* ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ถ่ายเอกสาร.
- สาลิพา ลิ้มโอภาสมณี. (2541). *พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ถ่ายเอกสาร.
- ธรา ธาธารีพัฒน์. (2545). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่ออาหารสำเร็จรูปแช่แข็งในเขตกรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- วชิรา ภู่อรัมย์. (2545). *ความพึงพอใจที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ดีแทคของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- นภาพรรณ จันทสาระกุล. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเดอะ เลกาซี รีเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.

- จารุศรี ศิริอังกาฐ. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท WPI Electronic Co., Ltd.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ถ่ายเอกสาร.
- พินัย ฒ นคร. (2545). *เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณากฎหมายของสมาชิกวุฒิสภา เล่มที่ 1 เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติบัตรเครดิต พ.ศ....* กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า
- เชาว์ เก่งชน. (2545, 11 ตุลาคม). *การเติบโตของบัตรเครดิตไทย* บริษัท ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย กรุงเทพฯ : หนังสือพิมพ์ กรุงเทพธุรกิจ
- _____. (2545). *ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต* กรุงเทพฯ : <http://www.bot.or.th> ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2545
- _____. (2545). *ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต* กรุงเทพฯ : <http://www.bot.or.th> ธนาคารแห่งประเทศไทย
- _____. (2545, 12 พฤศจิกายน) *ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58* : หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ อัดสำเนา.
- บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน). (2545). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2544* กรุงเทพฯ : บริษัท.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัลลิกา บุนนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- Philip Kotler. (2000). *Marketing Management*. Northwestern University. The Millenium Edition : Prentice Hall International, Inc.
- Elaine K. Harris. (1996). *Customer Service : A Practical Approach*. 1st ed. Tulsa Junior College : Prentice Hall International, Inc.
- Taro Yamane. (1967). *Statistic : An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

คำชี้แจง
แบบสอบถามความคิดเห็น
เรื่อง

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตร ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามความคิดเห็นฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร” ของนิสิตปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยสอบถามผู้ถือบัตรเครดิตออนไลน์ในด้านต่างๆ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามลักษณะการใช้บัตรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ทำการวิจัยใคร่ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สำหรับข้อมูลที่ได้มานี้ผู้ทำการวิจัยจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์เฉพาะในการวิจัยนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณ

นาย ไพศาล ลากสมบุญชัย
ผู้ศึกษาวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20-29 ปี () 30-39 ปี
() 40-49 ปี () 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส / อยู่ด้วยกัน () หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. อาชีพ

() ข้าราชการ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() นักเรียน/นักศึกษา () แม่บ้าน
() อื่นๆ โปรดระบุ _____.

5. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 7,000-15,000 บาท () 15,001-23,000 บาท
() 23,001-31,000 บาท () 31,001-39,000 บาท
() 39,001-47,000 บาท () 47,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว หรือเติมคำในช่องว่าง

7. จำนวนบัตรเครดิตที่ท่านถืออยู่ในปัจจุบันจำนวน _____ ใบ

8. ยอดรวมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตย้อนต่อเดือน (โดยประมาณการ)

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,500 บาท () 2,501-5,000 บาท
() 5,001-10,000 บาท () 10,001-20,000 บาท
() 20,001-30,000 บาท () 30,001 บาทขึ้นไป

9. จำนวนครั้งในการใช้บัตรเครดิตย้อนต่อเดือน

() 1-5 ครั้ง () 6-10 ครั้ง
() 11-15 ครั้ง () มากกว่า 15 ครั้ง

10. ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตย้อน

() น้อยกว่า 1 ปี () 1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี
() 2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี () 3 ปีขึ้นไป

11. จำนวนเงินที่ชำระบัตรเครดิตย้อนเทียบกับยอดการใช้จ่ายตามใบแจ้งหนี้

() ร้อยละ 5 () มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 50
() มากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เต็มยอดการใช้จ่าย () เต็มจำนวนยอดการใช้จ่าย

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ข้อที่	ลักษณะการให้บริการบัตรเครดิตอออน	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	ด้านวงเงินบัตรเครดิต					
1	วงเงินที่ได้รับอนุมัติกับรายได้					
2	วงเงินที่ได้รับอนุมัติกับการใช้จ่าย					
3	ความสะดวกในการขออนุมัติวงเงินเพิ่มเติม					
	ด้านค่าธรรมเนียม					
4	การไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้า					
5	ความเหมาะสมของจำนวนเงินค่าธรรมเนียมรายปีที่เรียกเก็บ					
6	ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า					
	ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย					
7	อัตราดอกเบี้ยกรณีชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า					
8	อัตราดอกเบี้ยในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า					
9	อัตราดอกเบี้ยในการซื้อสินค้าเงินผ่อน					
10	ความเหมาะสมของช่วงระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย					
	อัตราค่าปรับ					
11	อัตราค่าปรับกรณีชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า					
12	ความซ้ำซ้อนของค่าใช้จ่ายกรณีชำระเงินบัตรเครดิตล่าช้า					
	การซื้อสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสด					
13	จำนวนร้านค้าที่รับบัตร					
14	ส่วนลดจากการซื้อสินค้า					
15	การจัดชิงโชคจากการซื้อสินค้า					
16	การสะสมคะแนนจากการซื้อสินค้า					
	การซื้อสินค้าเงินผ่อน					
17	จำนวนร้านค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน					
18	ประเภทของสินค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน					
19	การแบ่งงวดชำระเงินที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน					
	การเบิกเงินสดล่วงหน้า					
20	จำนวนเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติของอออน					
21	ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงิน					
	การชำระเงินและจุดชำระเงิน					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา	รองประธานโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-สกุล	นาย ไพศาล ลาภสมบุญชัย
วัน เดือน ปีเกิด	27 กุมภาพันธ์ 2507
สถานที่เกิด	จังหวัด สุพรรณบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	119/164 หมู่บ้านมณียา 4 ซอย 4 ซอย ทำอิฐ ถนน รัตนธิเบศร์ ตำบล ไทรมา อำเภอ เมือง จังหวัด นนทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	วิศวกรโยธาอาวุโส
สถานที่ทำงาน	บริษัท อรุณ ชัยเสรี คอนซัลตัง เอนจิเนียर्स จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	โรงเรียน อำนวยศิลป์ พระนคร
พ.ศ. 2528	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขา โยธา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา การจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ