

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินของพนักงาน
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือลำพูน

Credit Card Holding Behavior of Northern Region Lamphun
Industrial Estate's Officers

อังคณา เชื้อนเพชร¹ พรทิพย์ เสียรธีรวิทย์²
Angkana Kuanpech¹ and Porntip Tianteerawit²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตรวมถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือลำพูน โดยทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์ 180 ราย และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 180 ราย รวมทั้งสิ้น 360 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การให้น้ำหนักแบบลิเคิร์ตสเกลและสถิติ t ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มข้างต้น

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์เป็นชายและหญิงใกล้เคียงกัน อายุเฉลี่ย 32 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นโสด รายได้อยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท/เดือน โดยทำงานกับบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในตำแหน่งฝ่ายผลิตและบัญชีการเงิน มีระยะเวลาทำงานเฉลี่ยกับบริษัทคนละ 8 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตอันดับ 1 คือ ด้านสถาบันการเงินที่ออกบัตรมีความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดี รองลงมาคือด้านบุคลากรของสถาบันการเงินที่ออกบัตร ซึ่งประกอบด้วยผู้ใช้สามารถติดต่อพนักงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ถูกต้อง

ผลการศึกษาต่อมาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการถือบัตรธนาคารกรุงเทพและกสิกรไทย ได้รับวงเงินเฉลี่ยคนละ 32,500 บาท จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 6,500 บาท/เดือน ใช้จ่ายเฉลี่ยคนละ 5 ครั้ง/เดือน โดยนำไปใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคและเติมน้ำมันเชื้อเพลิง กลุ่มตัวอย่างชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 3 ใบ ใบจากการศึกษายังพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตอันดับ 1 คือการติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ยาก ไม่สะดวก รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยการผิดนัดชำระ/การชำระล่าช้าสูง

กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นชายมากกว่าหญิง อายุเฉลี่ย 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่งงานแล้ว รายได้อยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท/เดือน โดยทำงานกับบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในตำแหน่งฝ่ายผลิตและบัญชีการเงิน มีระยะเวลาทำงานเฉลี่ยกับบริษัทคนละ 8 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตอันดับ 1 คือ ด้านสถาบันการเงินที่ออกบัตรมีความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดี รองลงมาคือด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยช่องทางการชำระเงินที่มีความหลากหลาย มีขั้นตอนการสมัครที่สะดวกและไม่ยุ่งยากและ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต กลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเลือกถือบัตรเครดิตกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์และอออนธนสินทรัพย์ ได้รับวงเงินเฉลี่ยคนละ 43,100 บาท จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 4,900 บาท/เดือน ใช้จ่ายเฉลี่ยคนละ 4 ครั้ง/เดือน โดยนำไปใช้เติมน้ำมันซื้อเพลิงและเพื่อการอุปโภคบริโภค กลุ่มตัวอย่างชำระหนี้บัตรเครดิตขั้นต่ำ 10 % ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 5 ใบ จากการศึกษายังพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตอันดับ 1 คืออัตราดอกเบี้ยการผิดนัดชำระ/การชำระล่าช้าสูง รองลงมาคือการติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ยาก ไม่สะดวก

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มข้างต้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5 ด้านคือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์ให้คะแนนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนด้านส่งเสริมการตลาดและด้านสถาบันการเงินของผู้ออกบัตรนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ให้คะแนนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์
คำสำคัญ : ปัจจัย ส่วนประสมการตลาด บัตรเครดิต พฤติกรรม ทดสอบความแตกต่าง

ABSTRACT

This study aims to examine the credit card holding determinants and behavior of Northern Region Lamphun Industrial Estate's officers as well as to understand their problems related to the use of credit card. The needed information was obtained by means of questionnaire administered to 180 samples of holders of credit card issued by commercial bank and 180 samples of non-bank credit card holders, covering totally 360 observations for the investigation. The analysis was performed upon the results of descriptive statistics, Likert scale rating, and t-test for determining the difference in opinion between the two groups of samples.

The study found that, in the group of commercial bank credit card holders, male and female are about equal in number. Typically, they are 32 years old on the average, bachelor's degree graduate, single, earning 15,001 – 25,000 baht income per month, employed in an electronic components manufacturing company in the position of either production or accountancy officer, and have been working with the present company for about 8 years on the average. The most important factor determining their choice of credit card was found to be the reliability and the good corporate image of the credit card issuing company, followed by the factor of personnel of the credit card issuing company particularly whether or not they can be reached for 24-hour service and able to provide accurate credit card information. Most samples in this group reported holding credit cards issued by Bangkok Bank and Kasikorn Bank with averagely 32,500 baht credit limit per

person, spending 6,500 baht per month per person on the average through credit card, and generally using credit card 5 times per month for buying consumption goods and paying gasoline cost. They usually made credit card payment in full amount at the bank or various counter service facilities. On the average, each person holds three credit cards. The most common problem related to the use of credit card was found to be difficulty and inconvenience calling the call center and the next most common complaint was the high interest rate for the delayed or default credit card payment.

In the group of non-bank credit card holders, males are more prevalent than females. Typically, the samples can be described as 35 years old on the average, bachelor's degree graduate, married, earning average monthly income in the range of 15,001 – 25,000 baht per person, working in an electronic components manufacturing company in the position of either production or accountancy officer, and having been employed in the present company for 8 years on the average. The predominant factor affecting the choice of credit card was found to be the reliability and the good corporate image of the credit card issuing company, followed by the factor of process comprising the attributes of the diverse channels for making credit card payment, the convenient and simple application procedure for getting a credit card, and the speedy credit card approval process. Most samples in this group hold Krungsri First Choice and Aeon Thana Sinsap credit cards with averagely 43,100 baht credit limit per person, spending on the average 4,900 baht through credit card per month per person, and using credit card 4 times per month for paying gasoline and consumption expenses. They generally pay the minimum payment due, 10% of the outstanding amount, at the bank or various counter service facilities. Most of them hold 5 credit cards per person on the average. Meanwhile, their most common problem related to the use of credit card is the high late-payment and no-payment fees, followed by the difficulty and inconvenience in using services through the call center.

Both groups appeared to differ in their opinions at statistically significant levels in five aspects that would affect their choice of credit cards. Those holders of credit card issued by commercial banks assigned higher scores than did the non-bank credit card holders for the factors of product, personnel, and process. The non-bank credit card holders, however, gave higher scores to the factors of market promotion and financial institutional type of the credit card issuers than did the holders of credit cards issued by commercial banks.

Keyword : Factor, Marketing mix, Credit Card, Behavior, Difference in Opinion

1. ที่มาและความสำคัญ

บัตรเครดิตถือเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นบริการที่ทางสถาบันการเงินต่าง ๆ ออกให้แก่ลูกค้าธนาคารเพื่อใช้จ่ายแทนเงินสดได้ล่วงหน้าเท่ากับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ผู้บริโภคที่มีบัตรเครดิตสามารถนำบัตรมาใช้ซื้อสินค้าและบริการได้ตามวงเงินที่อนุมัติ นอกจากนี้บัตรเครดิตจะเป็นที่นิยมในการซื้อสินค้าตามร้านค้าทั่วไปแล้ว ยังนิยมมาใช้ในการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตอีกด้วย (พรเพ็ญ สดศรีชัย, 2558)

จากตารางที่ 1 ประเทศไทยมีจำนวนบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นจาก 16.87 ล้านบัตรในปี พ.ศ. 2555 เป็น 23.15 ล้านบัตรในปี พ.ศ.2559 หรือเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 8.24 ต่อปี ส่วนมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยในช่วงปี พ.ศ. 2555-2559 มีมูลค่าการใช้บัตรเครดิตทั้งหมดอยู่ที่ 1,390 พันล้านบาท และเพิ่มขึ้นเป็น 1,824 พันล้านบาท ในปี พ.ศ.2559 หรือเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 7.04 ต่อปี ทั้งนี้เป็นเพราะว่าธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank) มีนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนมีการถือบัตรเครดิตมากขึ้น โดยให้สิทธิคือไม่เก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้า/รายปี มีการสะสมแต้มเพื่อแลกของกำนัล และมีของสมนาคุณจากการสมัครบัตรเครดิต เป็นต้น

ตารางที่ 1 จำนวนบัตรเครดิตและมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของสถาบันการเงินในไทย

ปี พ.ศ.	จำนวนบัตรเครดิต		มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	
	ล้านบัตร	อัตราการเพิ่ม (%)	พันล้านบาท	อัตราการเพิ่ม (%)
2555	16.87	-	1,390	-
2556	18.55	9.96	1,524	9.64
2557	20.30	9.43	1,626	6.69
2558	21.76	7.19	1,724	6.03
2559	23.15	6.39	1,824	5.80
เฉลี่ย 2555-2559		8.24		7.04

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าในปี พ.ศ. 2559 สถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ออกบัตรเครดิตมีทั้งสิ้น 24 แห่ง โดยแบ่งเป็นสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ 14 แห่ง เช่นบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น มีจำนวนผู้ถือบัตร 10.13 ล้านบัญชี และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร 10 แห่งเช่น บัตรเครดิตเซ็นทรัลคาร์ด บัตรเครดิตกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ บัตรเครดิตอออน เป็นต้น ซึ่งมีผู้ถือบัตร 12.92 ล้านบัญชี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

จังหวัดลำพูนเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน มีพื้นที่ทั้งหมด 2,815,765 ไร่ โดยในปี 2558 ประชาชนในจังหวัดลำพูนมีรายได้เฉลี่ยคนละ 23,834 บาท ต่อเดือน นอกจากนี้ลำพูนยังมีเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ซึ่งมีเนื้อที่ใช้สอยทั้งหมด 1,788 ไร่ ซึ่งประกอบด้วย เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 363 ไร่ พื้นที่พาณิชยกรรมและพื้นที่พักอาศัยรวม 78 ไร่ ที่ตั้งสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นพื้นที่ 542 ไร่ เขตอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออกคิดเป็นพื้นที่ 805 ไร่ มีโรงงานทั้งสิ้น 85 โรงงาน มีพนักงานทุกระดับมากกว่า 45,000 คน (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ,2558) ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะได้รับค่าจ้างและเงินเดือนผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ พนักงานจึงต้องมีการใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ เช่น เงินฝาก การโอนเงิน และบริการสินเชื่อ ซึ่งบริการทางการเงินที่พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนนิยมใช้ประเภทหนึ่ง คือบริการสินเชื่อบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และเนื่องจากในบริเวณนิคมอุตสาหกรรมลำพูนมีจำนวนประชากรที่มีรายได้ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำของผู้ให้บริการบัตรเครดิตอยู่จำนวนมากจึงเกิดการแข่งขันสูงเพื่อให้ได้ลูกค้าที่มาใช้บริการบัตรเครดิต การศึกษาในที่นี้จะเน้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถาบันการเงินที่จะนำไปวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตจากสถาบันการเงินของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

3. วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีวิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

- 1) กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา

การที่พนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนจะถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินใด สถาบันการเงินหนึ่งนั้นมีปัจจัยที่ค้ำึงถึงอยู่ 7 ด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการขายของสถาบันการเงิน ด้านบุคลากรของสถาบันการเงิน ด้านสถาบันการเงินที่ออกบัตรและด้านกระบวนการ ดังภาพที่ 1

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ในที่นี้ไม่ทราบจำนวนพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะใช้สูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ตามวิธีการของ W.G.cochran โดยมีสูตรดังนี้ คือ

$$n = (P(1-P) Z^2) / d^2$$

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม, Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ , และ d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ และจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังกล่าวจะได้เป็น 360 ราย โดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำนวน 180 ราย และที่ถือบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 180 ราย โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ณ สถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

- ผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์
- ผู้ถือบัตรเครดิตที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (Non-Bank)



ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต

1. ด้านผลิตภัณฑ์
 - ความสวยงามและสะดวกพกพาของบัตรเครดิต
 - ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต
2. ด้านราคา
 - การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า
 - การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี
 - อัตราดอกเบี้ยในการผิदनัดชำระบัตรเครดิตต่ำ
 - วงเงินที่ได้รับอนุมัติบัตรเครดิตสูง
 - บัตรเครดิตมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ
 - การมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต
 - วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดมีความเหมาะสม
3. ด้านสถานที่
 - จำนวนสาขาของสถาบันการเงินมีมาก
 - จำนวนตู้ ATM มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด
4. ด้านการส่งเสริมการขาย
 - สถาบันการเงินร่วมกับร้านค้าให้ลูกค้าผ่อนชำระเป็นงวด
 - การใช้จ่ายบัตรมีการสะสมแต้มเพื่อแลกของกำนัล
 - การมีของสมนาคุณจากการสมัครบัตรเครดิต
 - การมีร้านค้า สถานบริการที่รับบัตรเครดิตจำนวนมาก
 - บัตรเครดิตที่เลือกใช้ให้สิทธิประโยชน์มากกว่าบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นๆ
5. ด้านบุคลากรของสถาบันการเงิน
 - การได้รับการช้กแจงจากพนักงานขาย พนักงานมีความรู้ สามารถตอบคำถามได้
 - ลูกค้าสามารถติดต่อคอลเซ็นเตอร์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
6. ด้านสถาบันการเงินที่ถือบัตร
 - ความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงิน
 - ภาพพจน์ของสถาบันการเงิน
7. ด้านกระบวนการ
 - ขั้นตอนในการอนุมัติบัตรเครดิตรวดเร็ว



พฤติกรรมการณ์้อบัตรเครดิต

1. วงเงินที่ได้รับการอนุมัติบัตรเครดิต
2. สถาบันการเงินที่ลูกค้าถือบัตรเครดิต
3. จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง
4. ความถี่ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน
5. ระยะเวลาการถือบัตรเครดิต
6. สถานที่ใช้บัตรเครดิต
7. วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิต
8. ลักษณะการชำระบัตรเครดิต
9. การผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตภายใน 1 ปี

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

3) วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีวิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

3.1 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน แบ่งเป็น 7 ปัจจัย ได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความสวยงามและความสะดวกพกพาของบัตรเครดิต ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต

2. ด้านราคา ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี อัตราดอกเบี้ยในการผิดนัดชำระบัตรเครดิตต่ำ วงเงินที่ได้รับอนุมัติบัตรเครดิตสูง บัตรเครดิตมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ การมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดมีความเหมาะสม

3. ด้านสถานที่ ได้แก่ จำนวนสาขาของสถาบันการเงินมีมาก จำนวนตู้ ATM มากเพียงพอต่อการเบิกเงินสด

4. ด้านการส่งเสริมการขายของสถาบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินร่วมมือกับร้านค้าให้ลูกค้าผ่อนชำระเป็นงวด การใช้จ่ายบัตรมีการสะสมแต้มเพื่อแลกของกำนัล การมีของสมนาคุณจากการสมัครบัตรเครดิต การมีร้านค้า สถานบริการที่รับบัตรเครดิตจำนวนมาก บัตรเครดิตที่เลือกใช้ให้สิทธิประโยชน์มากกว่าบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นๆ

5. ด้านบุคลากรของสถาบันการเงิน ได้แก่ การได้รับการช้จูงจากพนักงานขาย และพนักงานมีความรู้สามารถตอบคำถามได้ ลูกค้าสามารถติดต่อคอลเซ็นเตอร์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

6. ด้านสถาบันการเงินที่ออกบัตร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงิน ภาพพจน์ของสถาบันการเงิน

7. ด้านกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนในการอนุมัติบัตรเครดิตรวดเร็ว ช่องทางในการชำระเงินมีความหลากหลาย

การวิเคราะห์ข้อมูลจะให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตตามวิธีการของ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน (5,4,3,2และ1 ตามลำดับ)

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลความหมายระดับคะแนน ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการมีผล
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์โดยใช้สถิติค่า t (t-test)

3.2. การศึกษาพฤติกรรมการเลือกถือบัตรเครดิตของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ได้แก่ วงเงินที่ได้รับการอนุมัติบัตรเครดิต สถาบันการเงินที่ลูกค้าถือบัตรเครดิต จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อครั้ง ความถี่ของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน ระยะเวลาการถือบัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต ลักษณะการชำระบัตรเครดิต วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิต และการผัดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตภายใน 1 ปี โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

3.3. การศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตจากสถาบันการเงินของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนประกอบด้วย 7 ข้อคือ 1) บัตรเครดิตได้รับวงเงินอนุมัติน้อย 2) อัตราดอกเบี้ยการผัดนัดชำระ/การชำระล่าช้าสูง 3) ค่าธรรมเนียมแรกเข้า/ค่าธรรมเนียมเบิกถอนเงินสดสูง 4) ตู้เบิกถอนเงินสดของสถาบันการเงินมีไม่เพียงพอ 5) การติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ยาก ไม่สะดวก 6) บัตรเครดิตไม่แข็งแรง ชำรุดเสียหายง่าย 7) ใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตมีความล่าช้าในการจัดส่งหรือได้รับเอกสารไม่ต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ข้อมูลจะให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับปัญหาของการใช้บัตรเครดิตจากสถาบันการเงิน 5 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 ให้ 5 คะแนน อันดับที่ 2 ให้ 4 คะแนน อันดับที่ 3 ให้ 3 คะแนน อันดับดับที่ 4 ให้

2 คะแนน และอันดับสุดท้ายให้ 1 คะแนน จากนั้นทำการรวมคะแนนและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

4. ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์เป็นเพศชายใกล้เคียงกับเพศหญิงคือร้อยละ 50.6:49.4 อายุเฉลี่ย 32 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ระดับรายได้ 15,001-25,000 บาท/เดือน ร้อยละ 42.2 และรายได้ 25,001-35,000 บาท/เดือน ร้อยละ 30.0 สถานที่พักอาศัยพักบ้านตัวเองมากที่สุดร้อยละ 50.0 ประสบการณ์ทำงานก่อนย้ายมาทำงานที่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนเฉลี่ย 3 ปี ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทปัจจุบันเฉลี่ย 8 ปี ประเภทธุรกิจของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนที่ทำในปัจจุบันคือโรงงานที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 52.2 ตำแหน่งงานในปัจจุบันคือฝ่ายผลิต ร้อยละ 32.8 และบัญชี/การเงิน ร้อยละ 27.8

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.1 อายุเฉลี่ย 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพแต่งงาน ระดับรายได้ 15,001-25,000 บาท/เดือน ร้อยละ 44.3 และรายได้ 25,001-35,000 บาท/เดือน ร้อยละ 23.3 สถานที่พักอาศัยพักบ้านตัวเองร้อยละ 50.0 ประสบการณ์ทำงานก่อนย้ายมาทำงานที่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนเฉลี่ย 3 ปี ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทปัจจุบันเฉลี่ย 8 ปี ประเภทธุรกิจของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนที่ทำในปัจจุบันคือโรงงานที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 58.3 ตำแหน่งงานในปัจจุบันคือฝ่ายผลิต ร้อยละ 31.9 และบัญชี/การเงิน ร้อยละ 19.4

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์จำนวน 180 ราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (มีผลระดับมาก) โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับที่หนึ่งได้แก่ ด้านสถาบันการเงินที่ออกบัตรประกอบด้วยสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตมีความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันการเงินที่เป็นผู้ออกบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ลำดับสองคือด้านบุคลากรและด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (มีผลระดับมาก) ซึ่งด้านบุคลากรประกอบด้วย สามารถติดต่อพนักงานให้บริการ(Call Center)ได้ตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้อย่างถูกต้อง และพนักงานมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านกระบวนการประกอบด้วย ช่องทางการชำระเงินที่มีความหลากหลายเช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส และอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ขั้นตอนการสมัครที่สะดวกไม่ยุ่งยากเพียงบัตรประชาชน สลิปเงินเดือนและสเตทเมนท์ย้อนหลัง 6 เดือน และความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิตภายใน 1 สัปดาห์ ดังตารางที่ 2

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำนวน 180 ราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (มีผลระดับมาก) โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับที่

หนึ่งได้แก่ด้านสถาบันการเงินที่ออกบัตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (มีผลระดับมาก) ซึ่งประกอบด้วยสถาบันการเงินผู้ออกบัตรเครดิตมีความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันการเงินที่เป็นผู้ออกบัตรเครดิต ลำดับสองคือด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (มีผลระดับมาก) ซึ่งประกอบด้วยช่องทางการชำระเงินที่มีความหลากหลายเช่นเคาน์เตอร์ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส และอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ขั้นตอนการสมัครที่สะดวกไม่ยุ่งยากเพียงบัตรประชาชน สลิปเงินเดือนและสเตทमेंต์ย้อนหลัง 6 เดือน และความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิตภายใน 1 สัปดาห์ ดังตารางที่ 2

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสถาบันการเงิน และด้านกระบวนการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรธนาคารพาณิชย์ให้คะแนนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนด้านส่งเสริมการตลาดกับด้านสถาบันการเงินกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ให้คะแนนสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรธนาคารพาณิชย์ ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ นั้น ทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 2

นอกจากนี้ยังทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกิจของสถานที่ทำงานและจำแนกตามระดับรายได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
จังหวัดลำพูน

รายการ	ลำดับที่ 1		ลำดับที่ 2	
	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ด้าน	ค่าเฉลี่ย
1.ภาพรวม				
1.1.กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.21** (มาก)	กระบวนการ	3.89** (มาก)
1.2.กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.31** (มาก)	กระบวนการ	4.04** (มาก)
2.จำแนกตามประเภทธุรกิจ				
2.1.ผู้ถือบัตรธนาคารพาณิชย์				
-กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	กระบวนการ	4.18** (มาก)	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.12** (มาก)
-กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ผลิตสินค้าอื่นๆ	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.19*** (มาก)	กระบวนการ	4.08** (มาก)
2.2.ผู้ถือบัตรสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์				
-กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	กระบวนการ	4.18** (มาก)	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.12** (มาก)
-กลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ผลิตสินค้าอื่นๆ	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.19*** (มาก)	กระบวนการ	4.08** (มาก)
3.จำแนกตามระดับรายได้				
3.1.ผู้ถือบัตรธนาคารพาณิชย์				
-รายได้ไม่เกิน 25,000 บาท	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.27** (มาก)	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	3.98** (มาก)
-รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป	กระบวนการ	4.26** (มาก)	กระบวนการ	3.95** (มาก)
3.2.ผู้ถือบัตรสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์				
-รายได้ไม่เกิน 25,000 บาท	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.28** (มาก)	สถาบันการเงินที่ออกบัตร	4.01* (มาก)
-รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป	กระบวนการ	3.85*** (มาก)	กระบวนการ	4.12** (มาก)

หมายเหตุ: *, **, *** คือมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1,0.05 และ 0.01

ที่มา:จากการศึกษา

4.3 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 31.7 รองลงมาบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 17.8 วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ย 32,500 บาท จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ย 6,500 บาท/เดือน ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ย 5 ครั้ง/เดือน วัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิตอุปโภค/บริโภค ร้อยละ 53.9 และเติมน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 46.7 สถานที่ใช้บัตรเครดิตคือห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 70.6 และสถานีบริการน้ำมัน 57.2 ส่วนใหญ่ชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวนร้อยละ 57.2 วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตคือผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารร้อยละ 52.8 และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 31.7 มีการผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 5 ครั้ง การถือครองบัตรเครดิตเฉลี่ย 3 ใบ

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าผู้ใช้งานบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าพบปัญหาด้านการใช้บัตรเครดิตอันดับแรกคือการติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ยากไม่สะดวก อันดับสองคืออัตราดอกเบี้ยการผิดนัดชำระล่าช้าสูง ดังตารางที่ 3

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เลือกถือบัตรเครดิตกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์เป็นจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 41.7 บัตรเครดิตอโชน คิดเป็นร้อยละ 30.0 วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติเฉลี่ย 43,100 บาท จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ย 4,900 บาท/เดือน ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเฉลี่ย 4 ครั้ง/เดือน วัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิต เติมน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 43.9 และอุปโภค/บริโภค ร้อยละ 41.7 สถานที่ใช้บัตรเครดิตคือสถานีบริการน้ำมัน 48.3 ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 47.2 ส่วนใหญ่ชำระหนี้บัตรเครดิต ขั้นต่ำ 10% ร้อยละ 52.5 วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตคือผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารร้อยละ 42.1 และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 38.8 มีการผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตเฉลี่ย 11 ครั้ง การถือครองบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 5 ใบ

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าผู้ใช้งานบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าพบปัญหาปัญหาด้านการใช้บัตรเครดิตอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยการผิดนัดชำระล่าช้าสูง อันดับสองคือการติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ยากไม่สะดวก ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูนของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	ธนาคารพาณิชย์		สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.บัตรเครดิตที่ถือ	57	31.7		
-ธนาคารกรุงเทพ	32	17.8	75	41.7
-ธนาคารกสิกรไทย			54	30.0
-กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์			43,100	
-อออนธนสินทรัพย์	32,500		4,900	
2.วงเงินที่ได้รับเฉลี่ย (บาท/คน)	6,500		4	
3.จำนวนเงินที่ใช้จ่าย (บาท/เดือน)	5			
4.ความถี่ในการใช้บัตร(ครั้ง/เดือน)			75	
5.วัตถุประสงค์ในการใช้บัตร	97	53.9	79	41.7
-อุปโภค บริโภค	84	46.7		43.9
-น้ำมันเชื้อเพลิง			85	
6.สถานที่ใช้บัตร	127	70.6	87	47.2
-ห้างสรรพสินค้า	103	57.2		48.3
-สถานีบริการน้ำมัน			93	
7.ลักษณะการชำระ	77	42.7	87	52.5
-ขั้นต่ำ 10 %	103	57.2		47.5
-เต็มจำนวน				
8.วิธีการชำระ			77	
-คาน์เตอร์ธนาคาร	95	52.8	71	42.1
-คาน์เตอร์เซอร์วิส	57	31.7		38.8
9.การผิन्दชำระ			125	
-เคย	154	85.6	55	69.4
-ไม่เคย	26	14.4	5	30.6
10.จำนวนบัตรที่ถือ	3			

ที่มา:จากการศึกษา

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์ อันดับ 1 คือ ด้านสถาบันการเงินที่ออกบัตรมีความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดี รองลงมาคือด้าน

บุคลากรของสถาบันการเงินที่ออกบัตร ซึ่งประกอบด้วยผู้ใช้สามารถติดต่อพนักงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และพนักงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ถูกต้อง

กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการถือบัตรธนาคารกรุงเทพ และกสิกรไทย ได้รับวงเงินเฉลี่ยคนละ 32,500 บาท จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 6,500 บาท/เดือน ใช้จ่ายเฉลี่ยคนละ 5 ครั้ง/เดือน โดยนำไปใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคและเติมน้ำมันเชื้อเพลิง กลุ่มตัวอย่างชำระหนี้บัตรเครดิตเต็มจำนวนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 3 ใบ ใบ และพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตอันดับ 1 คือการติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ยาก ไม่สะดวก รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยการผิมนัดชำระ/การชำระล่าช้าสูง

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ อันดับ 1 คือ ด้านสถาบันการเงินที่ออกบัตรมีความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดี รองลงมาคือด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยช่องทางการชำระเงินที่มีความหลากหลาย มีขั้นตอนการสมัครที่สะดวกและไม่ยุ่งยากและ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเลือกถือบัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์และ อีออนธนสินทรัพย์ ได้รับวงเงินเฉลี่ยคนละ 43,100 บาท จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 4,900 บาท/เดือน ใช้จ่ายเฉลี่ยคนละ 4 ครั้ง/เดือน โดยนำไปใช้เติมน้ำมันเชื้อเพลิงและเพื่อการอุปโภคบริโภค กลุ่มตัวอย่างชำระหนี้บัตรเครดิตขั้นต่ำ 10 % ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตเฉลี่ยคนละ 5 ใบ และพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิตอันดับ 1 คืออัตราดอกเบี้ยการผิมนัดชำระ/การชำระล่าช้าสูง รองลงมาคือการติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ยาก ไม่สะดวก

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มข้างต้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5 ด้านคือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตทั้งจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ คือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการมากกว่าด้านสถาบันการเงิน ดังนั้นสถาบันการเงินทั้งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ควรพัฒนาขั้นตอนการสมัครบัตรเครดิตไม่ยุ่งยาก อาจเพิ่มช่องทางการสมัครแบบออนไลน์และสามารถรู้ผลทันที

5.2 จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีการผิมนัดชำระมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และมีการถือครองบัตรเครดิตค่อนข้างมากเฉลี่ยคนละ 5 บัตร ดังนั้นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ควรพิจารณาการอนุมัติให้รอบคอบเพื่อลดปัญหาการผิมนัดชำระหนี้และป้องกันการเกิดหนี้เสียในระบบ

5.3 จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตจากธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ประสบปัญหาด้านบุคลากรโดยเฉพาะการติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ ดังนั้นสถาบันการเงินใน

ข้างต้นควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บัตรเครดิต พัฒนาพนักงานให้เข้าใจใน ปัญหาพร้อมแก้ปัญหาให้ผู้ที่ใช้บัตรเครดิต และเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, (2558). ข้อมูลนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน. เข้าถึงเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.ieat.go.th/main/default/g199-northern>

ธนาคารแห่งประเทศไทย(2559). มูลค่าการใช้บัตรพลาสติกเพื่อการชำระเงิน. เข้าถึงเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=684&language=TH>

ธนาคารแห่งประเทศไทย(2559). จำนวนบัตรพลาสติกที่ใช้ในประเทศไทย. เข้าถึงเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=685&language=TH>

พรเพ็ญ สดศรีชัย. (2558). สรุปข่าวเศรษฐกิจการเงินปี พ.ศ. 2558. เข้าถึงเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2560, สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ(2558). ประวัติองค์กร. เข้าถึงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560, จาก <http://www.nrie.org/about>