

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาทำการศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้ คือ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวและอื่นๆ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ คือ

1) เพศ จากการศึกษา พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีจำนวน 172 ราย และเพศชายจำนวน 148 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53.8 และ 46.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ผู้หญิงมีหน้าที่เป็นแม่บ้าน ต้องรับภาระในครอบครัวในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆ จึงอาจเป็นผลให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนก

##### ตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	148	46.2
หญิง	172	53.8
รวม	320	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

2) **อายุ** จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 40 ปี จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.4 ช่วงอายุ 26 – 30 ปี มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2 ช่วงอายุ 31 – 35 ปี มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 และช่วงอายุ 20 – 25 ปี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2) ดังจะเห็นได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการ บัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุในช่วงวัยกลางคน ถึงช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยทำงาน และมีรายได้ประจำ ดังนั้นจึงเป็นช่วงวัยที่มีวุฒิภาวะเหมาะสมในการถือครองบัตรเครดิต เนื่องจากเป็นช่วงวัยที่นำจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรเครดิตเป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นช่วงวัยที่มีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องครอบครัว ดังนั้นจึงมีความสามารถด้านความรับผิดชอบเกี่ยวกับการใช้บริการจากบัตรเครดิตได้ดีด้วย นอกจากนี้ช่วงวัยนี้ยังเป็นช่วงวัยที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก ทำให้การถือครองบัตรเครดิตเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย และช่วยทำให้เกิดสภาพคล่องในระบบการใช้จ่ายมากขึ้น ดังนั้นช่วงวัยนี้จึงเป็นช่วงวัยที่มีจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตมากกว่าช่วงวัยอื่นๆ

ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 – 25 ปี	21	6.6
26 – 30 ปี	55	17.2
31 – 35 ปี	45	14.0
36 – 40 ปี	96	30.0
41 – 50 ปี	75	23.4
50 ปี ขึ้นไป	28	8.8
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

3) **สถานภาพ** จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 186 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 58.1 รองลงมาเป็นกลุ่มที่สมรสแล้ว จำนวน 122 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.1 ส่วนสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.8 และ

สถานภาพหม้าย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.9 ดังจะเห็นได้ว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งมีสัดส่วนมากเกินกว่าครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์  
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	186	58.1
สมรส	122	38.1
หย่าร้าง	9	2.8
หม้าย	3	0.9
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

4) **ระดับการศึกษา** จากการศึกษา พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ มีจำนวน 205 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 64.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27.8 สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา มัธยมศึกษา และประถมศึกษา มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.7 จำนวน 6 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.9 และจำนวน 5 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา จะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาสูง คือมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จึงเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการจากบัตรเครดิต และเห็นถึงประโยชน์ของการถือครองบัตรเครดิตมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา

ตารางที่ 4.4 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	1.6
มัธยมศึกษา	6	1.9
อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	15	4.7
ปริญญาตรี	205	64.0
สูงกว่าปริญญาตรี	89	27.8
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

5) อาชีพ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานธุรกิจเอกชน/ลูกจ้างมากที่สุด โดยมีจำนวนมากถึง 210 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 65.6 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากกว่าครึ่งของกลุ่มอาชีพทั้งหมด รองลงมาคือกลุ่มอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 65 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.3 สำหรับกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจนั้นมีจำนวนมากรองลงมาเป็นอันดับที่ 3 คือมีจำนวน 40 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.5 ส่วนกลุ่มอาชีพรับจ้างอาชีพลูกจ้างชั่วคราวและนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนน้อยไม่แตกต่างกันมากนัก โดยกลุ่มอาชีพรับจ้าง/กรรมกร มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.0 อาชีพลูกจ้างชั่วคราวและนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนเท่ากันคือ 1 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.3 (ตารางที่ 4.5)

เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มอาชีพแล้ว จะเห็นได้ว่ามากกว่าครึ่งของกลุ่มอาชีพทั้งหมดเป็นพนักงานธุรกิจเอกชน/ลูกจ้างมากที่สุด ซึ่งในกลุ่มนี้จัดได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีรายได้ประจำ รองลงมาคือกลุ่มอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้ค่อนข้างสูง และกลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยทั้งสามกลุ่มนี้สังเกตได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีรายได้ประจำ และสามารถรับผิดชอบหนี้บัตรเครดิตในแต่ละเดือนได้ อีกทั้งกลุ่มอาชีพทั้งสามเป็นกลุ่มที่มีภาระค่าใช้จ่ายมากในแต่ละวัน แต่รายได้สำหรับกลุ่มอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน/ลูกจ้างและกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มักจะมีการกำหนดการชำระเงินเดือนครั้งเดียวหรือแบ่งจ่ายสองครั้งต่อเดือน ทำให้การถือครองบัตรเครดิตช่วยให้กลุ่มคนเหล่านี้มีสภาพคล่องและมีความสามารถในการจัดการกับภาระค่าใช้จ่ายในแต่ละวันมากยิ่งขึ้น ส่วนกลุ่มเจ้าของธุรกิจหรือนักธุรกิจนั้น การถือครองบัตรเครดิตสามารถช่วยในระบบการหมุนเวียนด้านการเงิน กล่าวคือในการสั่งซื้อสินค้าแต่ละครั้งด้วยบัตรเครดิต จะช่วยให้เกิดประโยชน์แก่เจ้าของธุรกิจด้วยเช่นกัน เนื่องจากการใช้จ่ายผ่าน

บัตรเครดิตนั้นสามารถใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการได้ โดยไม่จำเป็นต้องชำระเงินสดในทันที แต่สามารถชำระคืนในภายหลังได้ตามระยะเวลาที่แต่ละสถาบันผู้ออกบัตรกำหนด ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนสำหรับสินค้าคงคลังบางประเภทได้ด้วย ทำให้จำนวนกลุ่มผู้ถือครองบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่าง มีอาชีพทั้ง 3 ประเภทเป็นส่วนใหญ่ และสำหรับกลุ่มอาชีพลูกจ้างชั่วคราว และนักเรียนนักศึกษา จะเห็นได้ว่ามีสัดส่วนการถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์น้อยที่สุด รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง ซึ่งอาจเนื่องมาจากกลุ่มอาชีพเหล่านี้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนค่อนข้างต่ำ และอาจมีรายได้ต่ำกว่าเงื่อนไขการสมัครที่ผู้ออกบัตรแต่ละแห่งกำหนดไว้ โดยบัตรเครดิตกรุงไทย กำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาท เป็นฐานรายได้ขั้นต่ำที่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับบัตรอื่นๆ ในการศึกษาครั้งนี้ และฐานเงินเดือน 15,000 บาท ยังเป็นฐานรายได้ขั้นต่ำที่กระทรวงการคลัง ได้ประกาศใช้ ดังนั้นกลุ่มอาชีพทั้งสาม จึงมีสัดส่วนในการถือบัตรเครดิตค่อนข้างต่ำตามไปด้วย

ตารางที่ 4.5 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นักธุรกิจ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	65	20.3
พนักงานธุรกิจเอกชน/ลูกจ้าง	210	65.6
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	12.5
ลูกจ้างชั่วคราว	1	0.3
รับจ้าง	3	1.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษา พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนมากมีระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 92 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.7 รองลงมาเป็นกลุ่มผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 77 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.1 โดยส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่ได้จากการประกอบอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน/ลูกจ้างและนักธุรกิจ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ซึ่งจัดได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีรายได้ประจำ และมีฐานเงินเดือนขั้นต่ำตรงตามเงื่อนไขในการสมัครสมาชิกบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 สถาบันในปัจจุบัน คือ บัตรเครดิตกรุงไทย ต้องมีรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อ

เดือน 15,000 บาท บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี มีฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท บัตรเครดิตไดเนอรัส คลับต้องมีรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท และบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสต้องมีรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาท ส่วนผู้ที่มีระดับรายได้ 15,000 – 20,000 บาท ซึ่งบัตรเครดิตประเภทนี้จะเจาะกลุ่มผู้ถือครองบัตรที่มีรายได้สูงกว่าบัตรเครดิตประเภทผ่อนสินค้าหรือบัตรห้างสรรพสินค้า และ 60,001 บาท ขึ้นไปนั้น มีจำนวนเท่ากันคือ 47 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.7 สำหรับผู้ที่มีระดับรายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.2 และกลุ่มที่มีระดับรายได้ 50,001 – 60,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 18 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.6 (ตารางที่ 4.6) โดยเมื่อพิจารณาจากอาชีพของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานธุรกิจเอกชน/ลูกจ้าง รองลงมาคือกลุ่มอาชีพนักธุรกิจ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย โดยกลุ่มแรกมีฐานรายได้ประจำในแต่ละเดือนตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป แล้วแต่ตำแหน่งงาน ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากระดับตำแหน่งงานตั้งแต่พนักงานระดับกลางไปจนถึงระดับพนักงานระดับผู้บริหาร และส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตกรุงไทยและบัตรเครดิตกรุงศรีจีอี ส่วนกลุ่มอาชีพนักธุรกิจ หรือเจ้าของธุรกิจมีสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมากรองลงมาเป็นอันดับที่สอง ซึ่งกลุ่มนี้มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนค่อนข้างสูง และส่วนใหญ่เลือกถือครองบัตรเครดิตไดเนอรัส คลับ และบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ซึ่งให้วงเงินสูงมากหรือไม่จำกัดวงเงิน แต่ต้องชำระเต็มจำนวนเมื่อครบกำหนดชำระ และมีการกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าบัตรเครดิตประเภทอื่นๆ ด้วย

ตารางที่ 4.6 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
15,000 – 20,000	47	14.7
20,001 – 30,000	92	28.7
30,001 – 40,000	77	24.1
40,001 – 50,000	39	12.2
50,001 – 60,000	18	5.6
60,001 ขึ้นไป	47	14.7
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

7) **จำนวนสมาชิกในครอบครัว** จากการศึกษา พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนทั้งสิ้น 3 คน มีจำนวนราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.4 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีสมาชิก 5 คน และ 4 คน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างรองลงมาตามลำดับ คือจำนวน 73 ราย และ 69 ราย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.8 และ 21.6 ถือเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีสมาชิก 2 คนและมากกว่า 5 คน มีจำนวน 33 ราย และ 26 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.3 และ 8.1 ตามลำดับ ส่วนผู้ถือบัตรที่มีสมาชิกในครอบครัวเพียง 1 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คือมีจำนวนเพียง 12 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.8 ดังจะเห็นได้ว่า ขนาดครอบครัวของผู้ถือครองบัตรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 คน	12	3.8
2 คน	33	10.3
3 คน	107	33.4
4 คน	69	21.6
5 คน	73	22.8
มากกว่า 5 คน	26	8.1
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ แต่จะศึกษาประกอบด้วยว่า ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่าง จะถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ร่วมด้วยหรือไม่ ประเภทบัตรของธนาคารพาณิชย์ที่ถือครอง วงเงินที่ได้รับจากธนาคารพาณิชย์ และจำนวนบัตรธนาคารพาณิชย์ที่ถือครองอยู่นั้นด้วย โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

8) **การถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ร่วมด้วย** ผู้ถือครองบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นั้น ได้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

ร่วมด้วยเป็นส่วนมาก โดยมีจำนวนผู้ที่ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ 215 ราย คิดเป็นสัดส่วนที่มากกว่าครึ่ง โดยมีสัดส่วนร้อยละเท่ากับ 67.2 และมีจำนวนผู้ที่ไม่ได้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 105 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32.8 (ตารางที่ 4.8) จะเห็นได้ว่าผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างมีการถือครองบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร โดยผู้บริโภคมักจะถือบัตรเครดิตทั้งที่เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์และบัตรเครดิตที่ออกจกจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นส่วนมาก

ตารางที่ 4.8 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์

การถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ถือ	215	67.2
ไม่ถือ	105	32.8
รวม	320	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 215 ราย พบว่า มีผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์รวมทั้งสิ้น 276 บัตร สามารถแบ่งแยกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ หนึ่ง กลุ่มผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ 1 บัตร มีจำนวน 171 ราย สอง กลุ่มผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ 2 บัตร มีจำนวน 31 ราย และสาม กลุ่มผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ 3 บัตร ขึ้นไป มีจำนวน 13 ราย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

8.1) จำนวนบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 215 รายนั้น ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์รวมทั้งสิ้น 276 บัตร ในจำนวนนี้ผู้ถือบัตรเครดิตจะนิยมถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุดถึง 105 บัตร รองลงมา คือ บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์และบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ มีจำนวน 67 บัตร และจำนวน 61 บัตร ตามลำดับ ส่วนบัตรเครดิตที่นิยมถือน้อยที่สุด คือ บัตรธนาคาร ยูโอบี รัตนสิน มีจำนวนเพียง 1 บัตร รองลงมา คือ บัตรเครดิตธนาคารทหารไทยและบัตรเครดิตธนาคาร ฮองกงและเซี่ยงไฮ้ มีจำนวนผู้ถือครอง 2 บัตรเท่ากัน (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง

ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์	จำนวน (บัตร)
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	61
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	105
บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	67
บัตรเครดิตธนาคารไทยชนาการ	6
บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย	6
บัตรเครดิตซีทีแบงก์	18
บัตรเครดิตธนาคารเอเชีย	8
บัตรเครดิตธนาคารทหารไทย	2
บัตรเครดิตธนาคารยูโอบี รัตนสิน	1
บัตรเครดิตธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้	2
<b>รวม</b>	<b>276</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 8.2) ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง 1 บัตร

จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 215 ราย มีผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ 1 บัตรทั้งสิ้น 171 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 79.5 ของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ทั้งหมดเมื่อแยกพิจารณาจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง จะเห็นได้ว่า ในจำนวนนี้ ผู้ถือบัตรจะถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุดถึง 58 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.9 รองลงมา คือ บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพและบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 47 ราย เท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.9 ส่วนบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างนิยมถือครองน้อยที่สุด คือ บัตรเครดิตธนาคารทหารไทยและบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย มีจำนวนประเภทบัตรละ 2 รายเท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.9 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง  
1 บัตร

ประเภทบัตรเครดิต ของธนาคารพาณิชย์	จำนวน (ราย)	ร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิตของ ธนาคารพาณิชย์ (215 ราย)
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	47	21.9
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	58	26.9
บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	47	21.9
บัตรเครดิตธนาคารไทยธนาคาร	4	1.9
บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย	2	0.9
บัตรเครดิตซีทีแบงก์	6	2.8
บัตรเครดิตธนาคารเอเชีย	5	2.3
บัตรเครดิตธนาคารทหารไทย	2	0.9
รวม	171	79.5

ที่มา : จากการสำรวจ

8.3) ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง 2 บัตร จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 215 ราย เมื่อแยกพิจารณาจำนวนบัตรที่ถือครอง พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ 2 บัตร มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.4 ของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด ในจำนวนนี้มีผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยทั้ง 2 บัตรมากที่สุด จำนวน 8 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.7 รองลงมาคือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.3 และอันดับต่อมาคือ ผู้ถือครองบัตรเครดิตบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ทั้ง 2 บัตรและถือบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 4 รายเท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.8 และมีจำนวน 3 รายที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.4 ส่วนบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารเอเชีย มีจำนวนผู้ถือ 2 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.9 สำหรับผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์ ทั้ง 2 บัตร บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพร่วมกับบัตรเครดิตซีทีแบงก์ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารไทยธนาคาร และบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยร่วมกับบัตรเครดิตซีทีแบงก์ ทั้ง 5 ประเภทบัตรนี้มีจำนวนผู้ถือน้อยที่สุดคือมีเพียงประเภทบัตรละ 1 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.5 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง  
2 บัตร

ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์	จำนวน (ราย)	ร้อยละของผู้ถือบัตร เครดิตของธนาคาร พาณิชย์ (215 ราย)
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยทั้ง 2 บัตร	8	3.7
บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ทั้ง 2 บัตร	4	1.8
บัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์ ทั้ง 2 บัตร	1	0.5
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ + บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	5	2.3
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ + บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	3	1.4
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ + บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย	1	0.5
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ + บัตรเครดิตธนาคารเอเชีย	2	0.9
บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ + บัตรเครดิตซีทีแบงก์	1	0.5
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย + บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	4	1.8
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย + บัตรเครดิตธนาคารไทยธนาคาร	1	0.5
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย + บัตรเครดิตซีทีแบงก์	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>14.4</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 8.4) ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง 3 บัตร

ขึ้นไป จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 215 ราย พบว่า มีจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิต 3 บัตร ขึ้นไปทั้งสิ้น 13 ราย มีจำนวน 2 รายที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตรร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.93 และที่เหลือ 11 ราย มีบัตรเครดิตประเภทละ 1 รายในครอบครอง มีทั้งสิ้น 11 ประเภท ดังนี้ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 3 บัตร บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตรร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตรร่วมกับบัตรเครดิตไทยธนาคาร บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตรร่วมกับบัตรเครดิตซีทีแบงก์ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ ร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมกับบัตรเครดิตซีทีแบงก์ บัตรเครดิตซีทีแบงก์ 2 บัตรร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตซีทีแบงก์ 2 บัตรร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารเอเชีย บัตรเครดิต

ธนาคารไทยพาณิชย์ 2 บัตรร่วมกับบัตรเครดิต ยูโอบี รัตนสิน บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตร  
ร่วมกับบัตรเครดิต ชื่องงและเชียงใหม่ 2 บัตร บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตรร่วมกับบัตร  
เครดิตธนาคารนครหลวงไทย 2 บัตรร่วมกับบัตรเครดิตซีทีแบงก์ 2 บัตร ซึ่งบัตรทั้ง 11 ประเภทนี้มี  
ผู้ถือบัตรคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.46 ของแต่ละประเภทบัตรเท่ากัน (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง  
3บัตรขึ้นไป

ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์	จำนวน (ราย)	ร้อยละของผู้ถือ บัตรเครดิตของ ธนาคารพาณิชย์ (215 ราย)
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 3 บัตร	1	0.46
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตร + บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	2	0.93
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตร+บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์	1	0.46
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตร + บัตรเครดิตไทยธนาคาร	1	0.46
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตร + บัตรเครดิตซีทีแบงก์	1	0.46
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย + บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ + บัตรเครดิตธนาคารนครหลวงไทย	1	0.46
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย + บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ + บัตรเครดิตซีทีแบงก์	1	0.46
บัตรเครดิตซีทีแบงก์ 2 บัตร + บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	1	0.46
บัตรเครดิตซีทีแบงก์ 2 บัตร + บัตรเครดิตธนาคารเอเชีย	1	0.46
บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ 2 บัตร + บัตรเครดิต ยูโอบี รัตนสิน	1	0.46
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตร + บัตรเครดิต ชื่องงฯ 2 บัตร	1	0.46
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย 2 บัตร + บัตรเครดิตธนาคารนครหลวง ไทย 2 บัตร + บัตรเครดิตซีทีแบงก์ 2 บัตร	1	0.46
<b>รวม</b>	<b>13</b>	<b>6.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

8.5) วงเงินที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างได้รับจากการถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 215 ราย ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำนวน 276 บัตร ในจำนวนนี้ มีผู้ถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับวงเงินบัตรเครดิตตั้งแต่ 10,000 – 50,000 บาท เป็นจำนวนมากที่สุด คือ มีจำนวน 132 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47.8 รองลงมาได้วงเงินตั้งแต่ 50,001 - 100,000 บาท จำนวน 89 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32.3 สำหรับผู้ที่ได้รับวงเงิน 200,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 23 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.3 และวงเงินไม่จำกัด มีจำนวน 19 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.9 ดังจะเห็นได้ว่ามีสัดส่วนมากกว่า วงเงินในช่วง 100,001 - 200,000 บาท ซึ่งเป็นวงเงินที่มีจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตน้อยที่สุด โดยมีจำนวน 13 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะเห็นได้ว่าบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์นั้น มีการกำหนดให้วงเงินบัตรเครดิตตามฐานรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกำหนดให้วงเงิน 2 หรือ 3 เท่าของรายได้ต่อเดือน และขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆด้วย แล้วแต่การพิจารณาของแต่ละสถาบันผู้ออกบัตร ดังนั้นหากเทียบจากฐานรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท รองลงมา ระดับรายได้ 30,001 - 40,000 บาท ดังนั้น เมื่อพิจารณาการให้วงเงิน 2 – 3 เท่าของรายได้ ทำให้งบเงินบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอยู่ในช่วง 10,000 – 50,000 บาท และรองลงมา คือ 50,001 - 100,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 วงเงินที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างได้รับจากการถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

วงเงิน (บาท)	จำนวน (บัตร)	ร้อยละของจำนวนบัตร เครดิตของธนาคารพาณิชย์
10,000 – 50,000	132	47.8
50,001 -100,000	89	32.3
100,001 -200,000	13	4.7
200,001 ขึ้นไป	23	8.3
ไม่จำกัด	19	6.9
<b>รวม</b>	<b>276</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4.2 พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ประเภทของบัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าการมูลค่าที่ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบัตรเครดิต สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ ประเภทสินค้าที่นิยมจ่ายด้วยบัตรเครดิต จำนวนครั้งที่ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตจากสถาบันที่ออกบัตรเครดิต แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ผู้ถือครองบัตรได้รับเกี่ยวกับบัตรเครดิต ปัญหาเกี่ยวกับการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต บัตรเครดิตที่ได้รับกับค่าใช้จ่าย วงเงินบัตรเครดิตที่ต้องการขยายเพิ่มในกรณีที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิต และสภาพปัญหาที่เคยได้รับ ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้ คือ

1) ประเภทและจำนวนบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษา พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 320 ราย ทำการถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มีจำนวนทั้งสิ้น 339 บัตร ในจำนวนนี้ทำการถือบัตรเครดิตกรุงไทยมากที่สุด โดยมีจำนวน 93 บัตร รองลงมา มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือบัตรเครดิตกรุงศรีจีอี จำนวน 83 บัตร ส่วนบัตรเครดิตที่มีผู้นิยมถือน้อยที่สุด คือ บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส มีผู้ถือบัตรทำการถือบัตรเครดิตจำนวน 81 บัตร รองลงมา คือ บัตรเครดิตไคเนอส์ คลับ มีผู้ถือบัตรจำนวน 82 บัตร ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

การที่กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเครดิตกรุงไทยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำต่ำกว่าบัตรอีก 3 ประเภท ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น โดยแต่ละบริษัทมีการกำหนดเกณฑ์รายได้ขั้นต่ำไว้ ดังนี้ บัตรเครดิตกรุงไทยมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครบัตร ให้มีฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาท ซึ่งเป็นฐานรายได้ขั้นต่ำที่มีระดับต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของผู้สมัครจากผู้ออกบัตรเครดิตทั้ง 3 สถาบัน ทำให้มีจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตกรุงไทยมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งสำหรับบัตรเครดิตกรุงศรีจีอี มีผู้ถือครองบัตรมากเป็นอันดับสอง เนื่องจากคุณสมบัติของผู้สมัครบัตรคือผู้สมัครจะต้องมีฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท และผู้ออกบัตรเครดิตไคเนอส์ คลับ ได้กำหนดให้ผู้สมัครบัตร จะต้องเป็นผู้ที่มีฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป จึงทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตไคเนอส์ คลับ มีจำนวนผู้ถือบัตรมากเป็นอันดับสาม ส่วนผู้ออกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสกำหนดให้ผู้สมัครบัตรถือบัตรเครดิตต้องมีฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป ถือเป็นฐานรายได้ขั้นต่ำที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับบัตรเครดิตอื่นๆ ทำให้มีจำนวนผู้ถือครองบัตรน้อยกว่าบัตรเครดิตประเภทอื่นทั้งหมด ดังนั้นหากสถาบัน

ผู้ออกบัตรเครดิตต้องการขยายจำนวนผู้สมัครสมาชิกบัตรของตน จึงต้องพิจารณาฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือนสำหรับผู้สมัครบัตรด้วย เนื่องจากยิ่งฐานเงินเดือนขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือนต่ำ จำนวนผู้มีความสามารถสมัครสมาชิกย่อมมีมากขึ้น แต่ควรคำนึงถึงคุณภาพของผู้สมัครประกอบด้วย

**ตารางที่ 4.14 ประเภทและจำนวนบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง**

ประเภทบัตรเครดิต	จำนวน (บัตร)
บัตรเครดิตกรุงไทย	93
บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี	83
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	81
บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ	82
<b>รวม</b>	<b>339</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผู้ถือบัตรเครดิตจากสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 320 ราย สามารถแบ่งกลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ บัตรเครดิตที่มีผู้ถือครอง 1 บัตร บัตรเครดิตที่มีผู้ถือครอง 2 บัตร และบัตรเครดิตที่มีผู้ถือครอง 3 บัตร ขึ้นไป โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ คือ

**1.1) บัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง 1 บัตร** จากจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตทั้งสิ้น 320 ราย มีจำนวนผู้ครอบครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 1 บัตรเป็นจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวนมากถึง 302 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 94.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทยมากที่สุด จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคือบัตรเครดิตกรุงศรี จีอี มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.5 และถือบัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ เป็นอันดับที่ 3 จำนวน 79 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.7 และบัตรเครดิตที่มีผู้ถือในสัดส่วนที่น้อยที่สุดคือบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำนวน 71 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.2 (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ประเภทบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวน  
บัตรเครดิตที่ถือครอง 1 บัตร

บัตรเครดิตจากสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	จำนวน (ราย)	ร้อยละของผู้ถือบัตรเครดิต ทั้งหมด (320 ราย)
บัตรเครดิตกรุงไทย	80	25.0
บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี	72	22.5
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	71	22.2
บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ	79	24.7
<b>รวม</b>	<b>302</b>	<b>94.4</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

1.2) บัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้บริโภครีถือครอง 2 บัตร จากจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตทั้ง 320 ราย มีจำนวนผู้ครอบครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 2 บัตรจำนวน 17 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทยร่วมกับบัตรเครดิตกรุงศรีจีอีมากที่สุด จำนวน 8 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.5 รองลงมาคือ บัตรเครดิตกรุงไทยร่วมกับบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.3 บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสร่วมกับบัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.9 และบัตรเครดิตกรุงศรี จีอีร่วมกับบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส มีจำนวนน้อยที่สุด 2 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ประเภทบัตรเครดิตสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวน  
บัตรเครดิตที่ถือครอง 2 บัตร

ประเภทบัตรเครดิตสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	จำนวน (ราย)	ร้อยละของผู้ถือบัตร เครดิตทั้งหมด (320 ราย)
บัตรเครดิตกรุงไทย + บัตรเครดิตกรุงศรี จีอี	8	2.5
บัตรเครดิตกรุงไทย + บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	4	1.3
บัตรเครดิตกรุงศรี จีอี + บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	2	0.6
บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส+บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ	3	0.9
<b>รวม</b>	<b>17</b>	<b>5.3</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

1.3) ประเภทบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้บริโภครู้ชื่อครอง 3 บัตร ขึ้นไป จากจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตทั้ง 320 ราย มีจำนวนผู้ครอบครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 3 บัตร ขึ้นไปเพียงรายเดียว คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.3 ของผู้ถือบัตรเครดิตทั้งหมด โดยเป็นผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทยร่วมกับบัตรเครดิตกรุงศรีจีอีและร่วมกับบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส

1.4) วงเงินที่ผู้บริโภคได้รับจากการถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จากผู้ถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น 320 ราย พบว่า วงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตร จำนวน 10,000 – 50,000 บาท มีมากถึง 131 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.6 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมา คือวงเงิน 50,001 -100,000 บาท จำนวน 66 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 19.5 และวงเงิน 100,001 -200,000 บาท จำนวน 59 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.4 สำหรับกลุ่มผู้ถือครองบัตรเครดิตที่มีวงเงินไม่จำกัด มีจำนวน 51 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15.1 ส่วนวงเงินบัตรเครดิตที่น้อยที่สุด คือ 200,001 ขึ้นไป มีจำนวน 32 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 9.4 (ตารางที่ 4.17)

เมื่อพิจารณาวงเงินที่ได้รับตามฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือครองบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์กลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ 20,001 – 30,000 บาท และรองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท อันดับที่ 3 คือมีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท และ 60,001 บาท ขึ้นไป เป็นสัดส่วนที่เท่ากัน ที่เหลือคือ 40,001 – 50,000 และ 50,001 – 60,000 ตามลำดับ ซึ่งผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างนี้ มีฐานเงินเดือนขั้นต่ำตรงตามเงื่อนไขในการสมัครสมาชิกบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 สถาบันที่ได้กำหนดไว้ในปัจจุบัน คือ บัตรเครดิตกรุงไทย ต้องมีรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 บาท บัตรเครดิตกรุงศรีจีอี มีฐานรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับต้องมีรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท และบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสต้องมีรายได้ขั้นต่ำเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาท และจากข้อมูลการให้วงเงินบัตรเครดิตตามรายได้ขั้นต่ำนั้น คือมีการกำหนดให้วงเงินสูงสุด 2 หรือ 3 หรือ 5 เท่าหรือไม่จำกัดวงเงิน แล้วแต่สถาบันผู้ออกบัตร เช่น บัตรเครดิตกรุงไทยให้วงเงินสูงสุด 5 เท่าของรายได้ บัตรเครดิตกรุงศรีจีอีให้วงเงินสูงสุด 2 เท่าของรายได้ บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสให้วงเงินสูงสุด 3 เท่าของรายได้หรือไม่จำกัด บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับให้วงเงินสูงสุดไม่จำกัด เป็นต้น ดังนั้นเมื่อเทียบจากข้อมูลรายได้ของผู้ถือครองบัตรเครดิตทั้ง 320 ราย จากสัดส่วนรายได้ที่มากที่สุด ทำให้วงเงินที่ได้รับมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดมีสัดส่วนมากน้อยตามฐานรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีฐานรายได้ตรงตามที่สถาบันผู้ออกบัตรกำหนด และได้รับวงเงินในสัดส่วนที่สถาบันผู้ออกบัตรกำหนดไว้เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.17 วงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างได้รับจากการถือครองบัตรเครดิตจากสถาบัน  
การเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

วงเงิน (บาท)	จำนวน (บัตร)	ร้อยละของจำนวนบัตรเครดิต ทั้งหมด
10,000 – 50,000	131	38.6
50,001 -100,000	66	19.5
100,001 -200,000	59	17.4
200,001 ขึ้นไป	32	9.4
ไม่จำกัด	51	15.1
<b>รวม</b>	<b>339</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

2) จำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือจากสถาบันการเงินทั้งที่เป็นของธนาคารพาณิชย์และที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างถือครอง ในจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่าง 320 ราย เป็นผู้ถือบัตรเครดิตตั้งแต่ 1 บัตร จนถึง 7 บัตร โดยถือครองบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ร่วมกับบัตรเครดิตจากสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มากที่สุด คือ จำนวน 2 บัตร มีจำนวน 174 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 54.4 รองลงมานิยมถือบัตรเครดิตจำนวน 1 บัตร มีจำนวน 99 ราย และ 3 บัตร มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.9 และ 9.1 ตามลำดับ ส่วนจำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่าง นิยมถือครองบัตรน้อยที่สุด คือ จำนวน 6 บัตร และ 7 บัตร เป็นสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.3 รองลงมาคือ ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 5 บัตร และ 4 บัตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.6 และร้อยละ 4.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 จำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างถือครองจากสถาบันการเงินทั้งที่เป็น  
ของธนาคารพาณิชย์และที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

จำนวนบัตรที่ถือครอง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 บัตร	99	30.9
2 บัตร	174	54.4
3 บัตร	29	9.1
4 บัตร	14	4.4
5 บัตร	2	0.6
6 บัตร	1	0.3
7 บัตร	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

3) จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยต่อเดือน แสดงให้เห็นว่า จำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่าง เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด คือ 1 - 5 ครั้ง มีจำนวน 137 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ 5 - 10 ครั้ง จำนวน 109 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34.1 และ 10 - 15 ครั้ง มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.6 และสัดส่วนที่ต่ำที่สุด คือการใช้จ่ายตั้งแต่ 15 ครั้งขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 21 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.5 (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 จำนวนครั้งที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่  
ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนที่ใช้จ่ายผ่านบัตร (ครั้ง/เดือน)	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1 - 5 ครั้ง	137	42.8
5 - 10 ครั้ง	109	34.1
10 - 15 ครั้ง	53	16.6
15 ครั้ง ขึ้นไป	21	6.5
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

4) มูลค่าการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 135 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ 10,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 95 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.7 ส่วนผู้บริโภคที่มีมูลค่าการใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 64 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.0 และผู้บริโภคที่มีมูลค่าการใช้จ่าย 50,001 – 100,000 บาท มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.6 สำหรับมูลค่าการใช้จ่ายของผู้บริโภคที่น้อยที่สุดคือ 100,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.5 (ตารางที่ 4.20)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จะเห็นได้ว่ามูลค่าการใช้จ่ายของผู้บริโภคโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิตส่วนใหญ่ คือ 5,001 – 10,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ส่วนใหญ่คือ 20,001 – 30,000 บาท จึงถือเป็นการใช้จ่ายที่เหมาะสมต่อรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.20 มูลค่าการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

มูลค่าที่ใช้จ่ายโดยเฉลี่ย (บาท/เดือน)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	64	20.0
5,001 – 10,000 บาท	135	42.2
10,001 – 50,000 บาท	95	29.7
50,001 – 100,000 บาท	21	6.6
100,001 บาท ขึ้นไป	5	1.5
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

5) วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก จำนวน 315 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 77.2 ถือได้ว่าเป็นสัดส่วนที่สูงมากกว่าวัตถุประสงค์อื่น ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการมีความคล่องตัว สะดวก สบายและมีสภาพคล่องมาก กล่าวคือ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตนั้นไม่ต้องจ่ายเงินสดทันที เนื่องจากมีระยะเวลาในการชำระเงินคืนภายหลังได้ จึงทำให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่ถือครองบัตรเครดิตเพื่อการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการเป็นสัดส่วนสูงสุด รองลงมาถือครองบัตรเครดิตเพื่อเบิกถอนเงินสดจากเครื่องอัตโนมัติ จำนวน 51 ราย คิดเป็นสัดส่วน

ร้อยละ 12.5 และใช้เป็นส่วนลดในสินค้าและบริการ เป็นอันดับที่ 3 จำนวน 31 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.6 สำหรับการถือครองบัตรเครดิตเพื่อนำเงินไปชำระหนี้อื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 11 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.7 (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต

วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ซื้อสินค้าและบริการ	315	77.2
เบิกถอนเงินสด	51	12.5
เป็นส่วนลดในสินค้าและบริการ	31	7.6
นำเงินไปชำระหนี้อื่น ๆ	11	2.7
<b>รวม</b>	<b>408</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6) สถานที่ที่ผู้ถือครองบัตรนิยมใช้บัตรเครดิต พบว่า สถานที่ที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตนิยมใช้บัตรเครดิตมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 264 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.7 ร้านค้าทั่วไป มีจำนวน 166 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15.5 สถานีบริการน้ำมันจำนวน 163 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15.2 ร้านอาหาร มีจำนวน 160 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.9 และที่พักแรม เช่น โรงแรม, รีสอร์ท ฯลฯ มีจำนวน 109 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.2 ส่วนสถานที่ที่ผู้บริโภคนิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ เช่น บริษัทประกันชีวิต องค์กรโทรศัพท์ บริษัทเกี่ยวกับการสื่อสารหรือการโทรคมนาคมภาคเอกชน ฯลฯ มีจำนวนเพียง 10 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.9 และสำหรับ ศูนย์บริการรถยนต์ เช่น ตรวจเช็คสภาพ ซ่อม ฯลฯ สถาบันเทว เช่น คับ, โรงภาพยนตร์ ฯลฯ และโรงพยาบาล มีจำนวน 71 ราย, 70 ราย และ 59 ราย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.6, ร้อยละ 6.5 และร้อยละ 5.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.22) ซึ่งเนื่องจากการที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่มีความเจริญมาก ด้วยเพราะเมืองเชียงใหม่จัดได้ว่าเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวอีกเมืองหนึ่ง ทำให้มีสถานที่ต่างๆมากมายที่ผู้ถือครองบัตรเครดิต สามารถใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการได้ ไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ ร้านค้าทั่วไป หรือร้านอาหารประเภทต่างๆ รวมถึงที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวด้วย อีกทั้งระบบคมนาคมที่สะดวกสบาย โดย

กลุ่มคนส่วนใหญ่ใช้รถส่วนตัวเป็นพาหนะ ทำให้สถานีน้ำมันเป็นอีกสถานที่หนึ่งของผู้ถือครองบัตร  
นิยมใช้จ่ายผ่านบัตร

ตารางที่ 4.22 สถานที่ที่ผู้ถือครองบัตรจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นิยมใช้บัตรเครดิต  
ชำระค่าสินค้าและบริการ

สถานที่ที่นิยมใช้บัตรเครดิต	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ห้างสรรพสินค้า	264	24.7
ร้านค้าทั่วไป	166	15.5
สถานบันเทิง เช่น ผับ , โรงภาพยนตร์ ฯลฯ	70	6.5
ร้านอาหาร	160	14.9
ศูนย์บริการรถยนต์ เช่น ตรวจเช็คสภาพ ซ่อม ฯลฯ	71	6.6
สถานีบริการน้ำมัน	163	15.2
ที่พักแรม เช่น โรงแรม, รีสอร์ท ฯลฯ	109	10.2
โรงพยาบาล	59	5.5
อื่นๆ	10	0.9
<b>รวม</b>	<b>1,072</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ประเภทสินค้าที่นิยมจ่ายด้วยบัตรเครดิต พบว่า ประเภทสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย มีจำนวน 233 ราย มี  
สัดส่วนร้อยละถึง 20.2 สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น อาหาร ผลไม้ มีจำนวน 159 ราย มีสัดส่วนร้อย  
ละ 13.8 ตัวเดินทาง เช่น เครื่องบิน รถประจำทาง มีจำนวน 157 ราย มีสัดส่วนร้อยละ 13.6 น้ำมัน  
เชื้อเพลิง มีจำนวน 153 ราย มีสัดส่วนร้อยละ 13.3 และเครื่องหนัง เช่น รองเท้า กระเป๋า ฯลฯ มี  
จำนวน 125 ราย มีสัดส่วนร้อยละ 10.9 รองลงมา ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า มีจำนวน 94 ราย มีสัดส่วน  
ร้อยละ 8.2 เครื่องสำอาง น้ำหอม มีจำนวน 86 ราย มีสัดส่วนร้อยละ 7.5 สินค้าตกแต่งบ้าน เช่น  
เฟอร์นิเจอร์ต่างๆ มีจำนวน 73 ราย มีสัดส่วนร้อยละ 6.3 เครื่องประดับ มีจำนวน 69 ราย มีสัดส่วน  
ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ และประเภทสินค้าที่นิยมจ่ายด้วยบัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ อื่นๆ ได้แก่ ชำระ  
ค่าบริการต่างๆ เช่น ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่/UCB ค่าประกันชีวิต มีจำนวน 2 ราย มีสัดส่วนร้อย  
ละเพียง 0.2 (ตารางที่ 4.23) เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกที่สามารถใช้

บริการบัตรเครดิตได้มากมาย โดยเฉพาะในห้างสรรพสินค้า หรือร้านค้าทั่วไป ทำให้สินค้าที่เป็นที่นิยมในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตามไปด้วยคือเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย รวมถึงในจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้จะมีร้านอาหารที่หลากหลายประเภทให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตได้ใช้บริการผ่านบัตรเครดิตแล้ว ยังมีสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การที่จังหวัดเชียงใหม่ได้ชื่อว่าเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว เป็นศูนย์กลางทางด้านการค้าและการลงทุน ทำให้มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชำระค่าตัวเดินทางมากเป็นอันดับที่ 3 ตามไปด้วย

ตารางที่ 4.23 ประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต

ประเภทสินค้าที่นิยมจ่ายด้วยบัตรเครดิต	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย	233	20.2
เครื่องประดับ	69	6.0
เครื่องหนัง เช่น รองเท้า กระเป๋า ฯลฯ	125	10.9
เครื่องสำอาง น้ำหอม	86	7.5
สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น อาหาร ผลไม้	159	13.8
เครื่องใช้ไฟฟ้า	94	8.2
สินค้าตกแต่งบ้าน เช่น เฟอร์นิเจอร์ต่างๆ	73	6.3
ตัวเดินทาง เช่น เครื่องบิน รถประจำทาง	157	13.6
น้ำมันเชื้อเพลิง	153	13.3
อื่นๆ	2	0.2
<b>รวม</b>	<b>1,151</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

8) จำนวนครั้งที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจะได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตจากสถาบันที่ออกบัตรเครดิตเฉลี่ยเดือนละครั้ง มีจำนวน 260 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.3 อันดับต่อมาคือได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตเฉลี่ยอาทิตย์ละครั้ง จำนวน 36 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.3 และจะเห็นได้ว่ายังคงมีบางกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตเลย มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.0 ซึ่งในจำนวนนี้อาจมาจากการที่ผู้ถือบัตรได้รับเพียงข้อมูล

เกี่ยวกับใบแจ้งยอดชำระเงิน แต่ไม่เคยได้รับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิตในเรื่องต่างๆเลย ส่วนอีก 11 ราย ได้รับข้อมูลข่าวสารเฉลี่ยปีละ 2 ครั้ง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.4 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 จำนวนครั้งที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตจากสถาบันที่ออกบัตรเครดิต

จำนวนครั้งที่ได้รับข่าวสารข้อมูล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับ	13	4.0
อาทิตย์ละครั้ง	36	11.3
เดือนละครั้ง	260	81.3
ปีละ 2 ครั้ง	11	3.4
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

9) แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างได้รับ พบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุดคือ วารสารหนังสือที่ผู้ออกบัตรจัดส่งให้ มีจำนวนถึง 307 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.7 รองลงมาคือวารสารหนังสือจากแหล่งอื่น มีจำนวน 108 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 18.2 สำหรับข้อมูลข่าวสารที่ผู้ถือครองบัตรได้รับ โดยการติดต่อสอบถามด้วยตนเองและบริการสอบถามข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ มีจำนวน 70 รายเท่ากัน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.8 ส่วนแหล่งข้อมูลที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตได้รับทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 37 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.2 และแหล่งข้อมูลอื่นๆ คือ การได้รับข้อมูลจากเพื่อน มีเพียง 2 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.3 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25 แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่ผู้ถือครองบัตรได้รับ

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วารสารหนังสือที่ผู้ออกบัตรจัดส่งให้	307	51.7
วารสารหนังสือจากแหล่งอื่น	108	18.2
บริการสอบถามข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์	70	11.8
ทางอินเทอร์เน็ต	37	6.2
ติดต่อสอบถามด้วยตนเอง	70	11.8
จากเพื่อน	2	0.3
<b>รวม</b>	<b>594</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

10) การค้างชำระหนี้บัตรเครดิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยมีปัญหาค้างชำระหนี้เพียง 33 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.3 และไม่เคยมีปัญหาค้างชำระหนี้มากถึง 287 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 89.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 จำนวนผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาค้างชำระหนี้บัตรเครดิต

การค้างชำระหนี้บัตรเครดิต	จำนวน (ราย)	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยมีปัญหาค้างชำระหนี้
เคย	33	10.3
ไม่เคย	287	89.7
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

10.1) เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต จากผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาค้างชำระหนี้ทั้งสิ้น 33 ราย พบว่า มีเหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิตมากที่สุดคือ มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆที่ไม่คาดฝัน จำนวน 17 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ครัวเรือน มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 39.4 และ ผู้ถือครองบัตรเครดิตที่เคยค้างชำระหนี้บัตรเครดิต 7 ราย มีเหตุผลในการค้างชำระคือ มีภาระหนี้อื่นๆ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.2

ส่วนผู้ที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิตเพียง 3 ราย ประสบปัญหาการว่างงาน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 9.1 สำหรับเหตุผลอื่นๆ ได้แก่ การค้างชำระหนี้บัตรเครดิตด้วยเหตุที่ผู้ถือครองลืมไปชำระหนี้บัตรตรงตามเวลา มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.1 (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27 เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต

เหตุผล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ครัวเรือน	13	39.4
มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆที่ไม่คาดฝัน	17	51.5
ประสบปัญหาการว่างงาน	3	9.1
มีภาระหนี้อื่นๆ	7	21.2
ผู้ถือครองลืมไปชำระหนี้บัตรตรงตามเวลา	2	6.1
<b>รวม</b>	<b>42</b>	<b>127.3</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

11) วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับในปัจจุบันกับค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีวงเงินบัตรเครดิตเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ซึ่งมีมากถึง 302 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 94.4 ส่วนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายมีเพียง 18 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5.6 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มีการจัดสรรวงเงินบัตรเครดิตได้เหมาะสมกับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28 เงินบัตรเครดิตที่ได้รับในปัจจุบันกับค่าใช้จ่าย

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพียงพอ	302	94.4
ไม่เพียงพอ	18	5.6
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

11.1) จำนวนเงินบัตรเครดิตที่ผู้ถือครองบัตรต้องการขยายเพิ่ม ในจำนวน 18 ราย ที่มีวงเงินไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้ถือครองบัตรเครดิตจำนวน 9 ราย มีความต้องการขยายวงเงินเพิ่มขึ้น 50,001 – 100,000 บาท ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 50.0 ส่วนผู้ถือครองบัตรจำนวน 7 ราย ต้องการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต 150,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.9 และที่เหลืออีก 2 ราย ต้องการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต 100,001 – 150,000 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.1 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29 จำนวนวงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างต้องการขยายเพิ่ม

วงเงินที่ต้องการขยายเพิ่ม (บาท)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
50,001 – 100,000	9	50.0
100,001 – 150,000	2	11.1
150,001 บาท ขึ้นไป	7	38.9
<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

12) ปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิต พบว่า จำนวนผู้ถือครองบัตรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตถึง 255 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 79.7 และที่เหลืออีก 65 ราย ล้วนเคยมีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตทั้งสิ้น ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิต

ปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิต	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มี	65	20.3
ไม่มี	255	79.7
รวม	320	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

**12.1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิต** เมื่อพิจารณาจากผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างทั้ง 65 ราย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.6 ของผู้ที่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิตทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41.6 ซึ่งเป็นไปได้ว่าการสมัครสมาชิกบัตรในอดีตยังไม่มี การส่งเสริมการขายในเรื่องการเก็บค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีฟรีดังเช่น ในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันมากขึ้น และอาจจะด้วยเหตุผลที่ในอดีต บัตรเครดิตกรุงศรี จีอี และบัตรเครดิตกรุงไทย ยังคงอยู่ในเครือของธนาคารพาณิชย์จึงยังไม่มี การกระตุ้นด้านการให้บริการบัตรเครดิตแก่ผู้บริโภคได้อย่างเต็มตัวและคล่องตัวเช่น ในปัจจุบัน อีกทั้งการส่งเสริมการขายของสถาบัน บางแห่งที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นี้ยังมีเงื่อนไขด้วย เช่น การไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก แต่จะมีการเรียกเก็บในปีถัดไป เป็นต้น ซึ่งแล้วแต่ช่วงการส่งเสริมการขายของแต่ละแห่ง ดังนั้นเมื่อ เปรียบเทียบกับการทำบัตรในปัจจุบัน สถาบันการเงินหลายแห่งมีการส่งเสริมการขายโดยให้มีอัตรา ค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิกบัตรเครดิตและค่าธรรมเนียมรายปีฟรี ตลอดชีพ จึงทำให้เกิดปัญหา นี้แก่กลุ่มผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มด้วย ปัญหาที่ผู้ถือครองบัตรพบ รองลงมา นั้น มีจำนวนผู้ประสบปัญหา 20 รายเท่ากับ ใน 2 เรื่อง คือ มีค่าธรรมเนียมในการชำระค่าเช่า ในอัตราที่สูงเกินไปและมีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งคิด เป็นสัดส่วนร้อยละ 30.8 และปัญหาที่ผู้ถือครองบัตรพบเป็นอันดับที่ 3 คือ ความไม่เข้าใจขั้นตอน ในการทำรายการของลูกค้า มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.2 ซึ่งปัญหานี้ เนื่องจาก ระบบการทำรายการต่างๆส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องอัตโนมัติต่างๆ ซึ่ง ในบางครั้งไม่มีผู้แนะนำการใช้ ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่เข้าใจในการทำ รายการต่างๆได้ ส่วนปัญหาร้านค้าที่ให้บริการบัตรเครดิตมีจำนวนจำกัดนั้น มีจำนวน 15 ราย คิด เป็นสัดส่วนร้อยละ 23.1 ซึ่งปัญหานี้มาจากการที่ร้านค้าบางแห่งไม่ยอมรับบัตรเครดิตบริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส และบัตรเครดิตไคเนออร์ คลับ เนื่องจากการติดต่อกับทางบริษัทที่ออกบัตรมี ความยุ่งยาก และมีขั้นตอนมาก เนื่องจากเป็นบริษัทต่างชาติ ทำให้ร้านค้าบางแห่งประสบปัญหา หลังจากการยอมรับบัตรเครดิตทั้งสอง นอกจากนี้ยังมีปัญหาบัตรเครดิตเสียง่าย จำนวน 11 ราย คิด เป็นสัดส่วนร้อยละ 16.9 สาเหตุหนึ่งเนื่องมาจากแถบแม่เหล็กบนเงินอน ใบและสิทธิประโยชน์ของ

บัตรเสื่อมสภาพจากผู้ถือบัตรหรือร้านค้าที่รับบัตรใช้บัตรผิดวิธี นอกจากนี้ยังมีปัญหาอีก 3 เรื่องที่จำนวนผู้ถือครองบัตรประสบปัญหาเหมือนกัน 9 ราย คือปัญหาในเรื่องบริการของสถาบันผู้ออกบัตร การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก และการให้บริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.8 ส่วนจำนวนเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติไม่เพียงพอหรือขัดข้องบ่อยครั้ง มีจำนวนเพียง 4 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.2 และปัญหาที่น้อยที่สุดคือ รูดบัตรระบบ E-Ticket เพื่อชำระค่าบริการแล้ว ตัวเลขในบัญชีหายไป และใช้บัตรเครดิตครั้งเดียวแต่มีรายการเรียกเก็บซ้ำ 2 ครั้ง มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.0 (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31 ปัญหาในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค

ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต	จำนวน (ราย)	ร้อยละของผู้ที่เคยมีปัญหา เกี่ยวกับบัตรเครดิต
บัตรเครดิตเสียง่าย	11	16.9
บริการของสถาบันผู้ออกบัตร	9	13.8
การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยาก	9	13.8
ร้านค้าที่ให้บริการบัตรเครดิตมีจำนวนจำกัด	15	23.1
มีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้า ในอัตราที่สูงเกินไป	20	30.8
ความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า	17	26.2
อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป	27	41.6
มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องอัตโนมัติ	20	30.8
การให้บริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต	9	13.8
จำนวนเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติไม่เพียงพอหรือขัดข้องบ่อยครั้ง	4	6.2
รูดบัตรระบบ E-Ticket เพื่อชำระค่าบริการแล้ว ตัวเลขในบัญชีหายไป	1	1.5
ใช้บัตรเครดิตครั้งเดียวแต่มีรายการเรียกเก็บซ้ำ 2 ครั้ง	1	1.5
<b>รวม</b>	<b>143</b>	<b>220.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน คือ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ออกบัตร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านความปลอดภัย อีกทั้งจะนำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือครองบัตรเครดิตของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม หลังจากนั้น จะนำเสนอรายละเอียดของแต่ละปัจจัยดังกล่าวข้างต้น โดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญจากปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด นั่นคือลำดับที่ 1, 2, 3, 4, 5 และให้คะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ดังนี้ ลำดับที่ 1 (สำคัญมากที่สุด) ให้คะแนน 5 คะแนน ลำดับที่ 2 (สำคัญมาก) ให้คะแนน 4 คะแนน ลำดับที่ 3 (สำคัญปานกลาง) ให้คะแนน 3 คะแนน ลำดับที่ 4 (สำคัญน้อย) ให้คะแนน 2 คะแนน ลำดับที่ 5 (สำคัญน้อยที่สุด) ให้คะแนน 1 คะแนน ตามลำดับ และนำผลคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบตาราง ความถี่ ค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังนี้ คือ

- จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีความสำคัญเป็นอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 รองลงมาคือปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 และอันดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.67 สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ออกบัตรอยู่ในอันดับที่ 4 คือมีค่าเฉลี่ยรวม 3.63 และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54 (ตารางที่ 4.32)

จากการพิจารณาข้อมูลข้างต้น ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีความสำคัญเป็นอันดับ 1 ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่ผู้ถือบัตรสามารถใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าที่ร่วมรายการด้วยบัตรเครดิตได้โดยไม่ต้องชำระเงินสดในทันที ทำให้ผู้ถือบัตรไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากไว้กับตัว เพียงแค่ถือบัตรใบเดียวก็สามารถใช้จ่ายแทนเงินสดได้ อีกทั้งการถือบัตรยังเสี่ยงต่อการถูกขโมยหรือการสูญหายน้อยกว่าการพกพาเงินสด โดยเฉพาะผู้ที่มีการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการเป็นประจำ ดังนั้นผู้ถือบัตรจึงจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยในด้านนี้ไว้เป็นปัจจัยหลัก รวมถึงความปลอดภัยจากการคุ้มครองจากสถาบันผู้ออกบัตร ยังเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ถือบัตรมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการมากขึ้นด้วย สำหรับปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมมีความสำคัญรองลงมา ซึ่งอาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อระบบการใช้จ่ายของผู้ถือบัตร กล่าวคือราคาหรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการบัตรต่างๆ ถือเป็นรายจ่ายเพิ่มเติมของผู้ถือบัตร

นอกเหนือจากการใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการ ดังนั้นหากผู้ถือบัตรจะเลือกถือบัตรจากสถาบันการเงินใด ปัจจัยที่สำคัญมากเป็นอันดับที่สองที่ผู้ถือจะให้ความสำคัญคือปัจจัยทางด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม ไม่ว่าจะ เป็น อัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ถือบัตรสามารถกำหนดยอดชำระรายเดือนหรือรายปีได้ และหากราคาหรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการจากบัตรต่ำ หรือการงดเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆหรือมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน จะทำให้ผู้ถือบัตรมีความสนใจที่จะใช้บัตรเครดิตของสถาบันเหล่านั้นมากขึ้น แต่ในการศึกษานี้ พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิต ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป รองลงมาคือ มีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้า ในอัตราที่สูงเกินไป ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ผู้ถือบัตรเครดิตบางประเภท เช่น บัตรเครดิตเอเม็กซ์ และบัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ ที่ให้วงเงินในการใช้จ่ายสูง แต่มีค่าธรรมเนียมต่างๆที่ค่อนข้างสูงด้วยเช่นกัน ดังนั้นอาจส่งผลให้ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างบางรายที่ประสบปัญหาดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ให้มีความสำคัญกับปัจจัยทางด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมน้อยลง จึงทำให้ปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญมากเป็นอันดับที่ 2 รองจากปัจจัยด้านความปลอดภัย สำหรับปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขการสมัครบัตรเครดิต สิทธิประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากบัตร และความแพร่หลายเป็นที่ยอมรับของร้านค้า ซึ่งจากผลการศึกษาข้อมูลในส่วนของ 1 และ 2 จะเห็นว่าผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาสูง อยู่ในระดับปริญญาตรี ขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรและเห็นถึงสิทธิประโยชน์ในการถือบัตร นอกจากนี้จากจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรต่อเดือนประมาณ 1-5 ครั้ง และมีมูลค่าการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5,001-10,000 บาท ซึ่งในจำนวนนี้ บริษัทผู้ออกบัตรยังสามารถที่จะกระตุ้นการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเหล่านี้ ให้มีการใช้จ่ายที่สูงขึ้นได้อีก เนื่องจากระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนี้ ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญระดับปานกลางอยู่ในอันดับที่ 3 หากสถาบันผู้ออกบัตรกระตุ้นให้ผู้ถือบัตรเห็นถึงความสำคัญด้านปัจจัยในเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรมากขึ้น โดยการเพิ่มสิทธิประโยชน์ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในเงื่อนไขการสมัคร โดยการลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้สมัคร อาจจะทำให้ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรมากยิ่งขึ้นได้ และสำหรับปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ออกบัตร เนื่องจากพื้นที่การให้บริการของสถาบันผู้ออกบัตรบางสถาบันยังไม่ได้ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ต่างๆภายในประเทศมากนัก เช่น สถาบันผู้ออกบัตรไดเนอร์ส คลับ และอเมริกันเอ็กซ์เพรส ยังไม่มีสำนักงานในเขตภาคเหนือเลย แต่การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่าง มีขอบเขตเพียงในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงทำให้การเข้ารับบริการจากสถาบันผู้ออกบัตรโดยตรง มีความยุ่งยาก รวมถึงผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ ยังไม่นิยมใช้บริการของสถาบันผู้ออกบัตรผ่าน

ทางระบบอินเทอร์เน็ตที่มากนัก ดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างเพียง 37 ราย ที่เคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตต่างๆของสถาบันผู้ออกบัตรทางอินเทอร์เน็ต นับว่าเป็นจำนวนที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สิ่งเหล่านี้จึงอาจเป็นสาเหตุให้ปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ถือบัตรมีความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 4 และปัจจัยที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย คือปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดของผู้ถือบัตร ซึ่งเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสถาบันผู้ออกบัตรยังไม่มีกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดให้ตรงตามความต้องการของผู้ถือบัตรหรือมีการส่งเสริมที่ไม่มากพอ ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมการขายหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบัตร การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆแก่ผู้ถือบัตร ดังจะเห็นได้ว่าผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารจากสถาบันผู้ออกบัตรส่วนใหญ่เพียงเดือนละครั้งเท่านั้น ทำให้ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ถือครองบัตรได้ และเป็นผลให้ผู้ถือบัตรเห็นถึงความสำคัญในปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น

**ตารางที่ 4.32 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์**

รายการ	ค่าเฉลี่ยรวม	อันดับ
1. ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร	3.67	3
2. ด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม	3.92	2
3. ด้านการให้บริการของผู้ถือบัตร	3.63	4
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.54	5
5. ด้านความปลอดภัย	3.99	1

ที่มา : จากการสำรวจ

● ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรที่มี เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษามีดังนี้ คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตเห็นว่า บัตรเครดิตมีความแพร่หลายเป็นที่ยอมรับของร้านค้าทั้งในและต่างประเทศ มีความสำคัญจัดอยู่ในอันดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนอันดับรองลงมา คือ สิทธิประโยชน์ของบัตรที่สามารถใช้บริการจากบัตรเครดิตได้ทั้งในและต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และอันดับที่ 3 บัตรสามารถใช้แสดงเพื่อรับส่วนลดในการใช้บริการตามสถานที่ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนอันดับที่ 4 คือสิทธิประโยชน์ของบัตรด้านวงเงินสินเชื่อที่ให้ในบัตร(2 หรือ 3 หรือ 5 เท่าหรือไม่จำกัด) มีค่าเฉลี่ย 3.74 และจากสิทธิประโยชน์ที่

สามารถเลือกชำระเต็มจำนวนหรือชำระบางส่วนได้ จัดอยู่ในอันดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 สำหรับการกำหนดรายได้ในการเข้าเป็นสมาชิกค่าและสิทธิประโยชน์จากเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรที่สามารถถอนเงินสดจากเครื่องอัตโนมัติได้ จัดอยู่ในอันดับที่ 6 เท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนสิทธิประโยชน์ของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรที่มีหลายวงเงินในบัตรใบเดียว ไม่ว่าจะเป็นวงเงินซื้อสินค้า วงเงินถอนเงินสดได้ และวงเงินบัตรเครดิต มีความสำคัญจัดอยู่ในอันดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 และอันดับสุดท้ายคือเอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อยจัดเป็นเงื่อนไขการเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญน้อยที่สุดจัดอยู่ในอันดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ย 3.29 (ตารางที่ 4.33)

จากการจัดอันดับของผู้ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร จะเห็นได้ว่า การที่บัตรเครดิตเป็นที่ยอมรับของร้านค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดอยู่ในอันดับที่ 1 สอดคล้องกับความสามารถในการใช้บริการบัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ จัดอยู่ในอันดับที่ 2 ซึ่งการให้ความสำคัญในด้านนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ถือบัตรมีอาชีพเป็นนักธุรกิจ หรือเจ้าของธุรกิจ มากเป็นอันดับสอง จึงอาจเป็นกลุ่มอาชีพที่มีการติดต่อค้าขาย ลงทุนระหว่างประเทศ ทำให้การให้บริการจากบัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ หรือการที่บัตรเครดิตเป็นที่ยอมรับของร้านค้าต่างๆทั้งในและต่างประเทศ จึงเป็นเหตุผลที่ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้เป็นอันดับที่ 1 ประกอบกับการที่บัตรเครดิตต่างๆเหล่านั้นสามารถใช้เป็นบัตรลดในสินค้าและบริการต่างๆได้ด้วยนั้น จึงเป็นสิ่งที่ผู้ถือครองบัตรให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 เพราะเป็นผลประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรได้รับเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง นอกจากนี้ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จัดเป็นสิ่งที่ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญเรียงลำดับเป็นอันดับต่อมา ไม่ว่าจะเป็นการให้วงเงินสินเชื่อในบัตรสูง หรือในปริมาณที่มากขึ้น อันเป็นผลให้ผู้ถือบัตรสามารถซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูงขึ้นไปได้ด้วย และจากการให้สิทธิประโยชน์ ในการซื้อสินค้าและบริการล่วงหน้าได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินสดทันที จึงมีผลเชื่อมโยงกับอันดับความสำคัญที่ผู้ถือบัตรจัดให้เป็นอันดับต่อมาคือ การเลือกชำระเต็มจำนวนหรือชำระบางส่วนได้ ซึ่งหากผู้ถือบัตรมีภาระที่ต้องจ่ายคืนในสัดส่วนน้อย จะทำให้ผู้ถือบัตรเห็นถึงความสำคัญที่มีต่อสิทธิประโยชน์ของบัตรมากเป็นลำดับต่อมาด้วย อีกทั้งการที่บัตรเครดิตสามารถใช้เบิกถอนเงินสดจากเครื่องอัตโนมัติได้นั้น เป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรบางกลุ่มที่มีการใช้บัตรเป็นบัตรกดเงินสดเป็นสำคัญ ได้สามารถกดเงินสดได้จากทุกที่ที่มีการให้บริการของสถาบัน และทำให้ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญเป็นอันดับต่อมา และการกำหนดรายได้ในการเข้าเป็นสมาชิกค่า มีความสำคัญมากเท่ากับการที่บัตรสามารถถอนเงินสดจากเครื่องอัตโนมัติได้นั้น อาจเนื่องมาจากการกำหนดรายได้ในการเข้าเป็นสมาชิกค่านั้น เป็นที่พอใจของผู้ถือบัตร กล่าวคือ บัตรกรุงไทยและบัตรกรุงศรี มีการกำหนดฐานรายได้ในการเข้าเป็นสมาชิกค่า ส่วนบัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส นั้น จะมีฐานรายได้ขั้นต่ำค่อนข้างสูง เมื่อเฉลี่ย

จากผู้ถือบัตรทั้ง 4 สถาบัน จึงทำให้ความสำคัญในเรื่องนี้มีค่อนข้างน้อย การกำหนดรายได้ในการเข้าเป็นสมาชิกต่ำ จึงจัดอยู่ในอันดับที่ 6 ส่วนอันดับที่ 7 คือการที่บัตรเครดิตมีหลายวงในบัตรใบเดียว ไม่ว่าจะป็นวงเงินในการซื้อสินค้า วงเงินเบิกถอนเงินสด และวงเงินบัตรเครดิต เป็นปัจจัยที่ผู้ถือบัตรไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก ซึ่งอาจมาจากการที่ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่จำนวน 315 ราย ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ และในเรื่องของเอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อยนั้น เป็นปัจจัยที่ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งอาจมาจากการที่ผู้ถือบัตรยอมรับเงื่อนไขในการใช้เอกสารตามที่แต่ละสถาบันกำหนดได้

ตารางที่ 4.33 ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
<b>1. ด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร</b>							
1.1 เงื่อนไขการเป็นสมาชิก							
- กำหนดรายได้ในการเข้าเป็นสมาชิกต่ำ	88	64	95	52	21	3.46	6
- เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย	32	87	150	45	6	3.29	8
1.2 สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากบัตร							
- สามารถใช้บริการจากบัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ	112	126	62	19	1	4.03	2
- วงเงินสินเชื่อที่ให้ในบัตรสูง (2 หรือ 3 หรือ 5 เท่าหรือ ไม่จำกัด)	85	113	81	37	4	3.74	4
- สามารถถอนเงินสดจากเครื่องอัตโนมัติ	80	77	87	63	13	3.46	6
- มีหลายวงเงินในบัตรใบเดียว (วงเงินซื้อสินค้า วงเงินถอนเงินสดได้ วงเงินบัตรเครดิต)	73	85	80	69	13	3.43	7
- เลือกชำระเต็มจำนวนหรือชำระบางส่วนได้	61	100	108	45	6	3.52	5

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1.3 ความแพร่หลาย การยอมรับของร้านค้า							
- เป็นที่ยอมรับของร้านค้าทั้งในและ ต่างประเทศ	141	135	32	7	5	4.25	1
- ใช้แสดงเพื่อรับส่วนลดในการใช้บริการ ตามสถานที่ต่างๆ	96	115	79	19	11	3.83	3
ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตร						3.67	

ที่มา : จากการสำรวจ

● ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม จากการพิจารณาในภาพรวม ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 รองจากปัจจัยด้านความปลอดภัย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมแล้ว พบว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การที่ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าในปีแรกหรือตลอดชีพ ถือเป็นปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมที่จัดอยู่ในอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.15 และการที่ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการชำระเงินคืนหรือมีน้อย มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนการเก็บค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราที่เหมาะสม (กรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี) มีความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.98 สำหรับอันดับที่ 4 และ 5 นั้น พิจารณาได้จากอัตราดอกเบี้ยคือ การมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย และการคิดอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระที่เหมาะสม (หรือไม่มีการคิดอัตราดอกเบี้ย) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.92 ตามลำดับ และในอันดับที่ 6 คือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในส่วนของการเก็บค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.87 และปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 7 คือการมีส่วนลดเมื่อปิดยอดผ่อนชำระก่อนกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนปัจจัยที่ทำให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตเลือกใช้บริการบัตรเครดิตในด้านนี้น้อยที่สุดคือ การมีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้า อยู่ในอัตราที่เหมาะสม (หรือการไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้า) มีค่าเฉลี่ยเพียง 3.73 (ตารางที่ 4.34)

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลข้างต้นแล้วนั้น การที่ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าในปีแรกหรือตลอดชีพ มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 การไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระเงินคืนหรือมีน้อย

มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 และมีการเก็บค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราที่เหมาะสม มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 มีเหตุผลที่ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นเหมือนข้อกำหนดที่ผู้ถือบัตรต้องยอมรับและรับผิดชอบ ดังนั้นหากผู้ถือบัตรปลดค่าธรรมเนียมในส่วนนี้หรือมีการเก็บค่าธรรมเนียมในส่วนนี้น้อย จึงเป็นการลดภาระจากการถือบัตรเครดิตให้น้อยลง ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้ถือบัตรได้ส่วนหนึ่ง และยังเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผู้สมัครบัตรอีกด้วย เสมือนเป็นผลได้ของผู้ถือบัตร ทำให้ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก สำหรับการมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยและการคิดอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระที่เหมาะสม หรือไม่มีการคิดอัตราดอกเบี้ย ถือเป็นผลได้ที่ผู้ถือบัตรจะได้รับ เนื่องจากผู้ถือบัตรสามารถจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตล่วงหน้าได้ โดยไม่เสียดอกเบี้ยในระยะเวลาที่กำหนด จึงทำให้ผู้ถือบัตรสามารถกำหนดหรือจัดการการใช้จ่ายของตนเองได้ สำหรับการเก็บค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดในอัตราที่เหมาะสมนั้น มีความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 6 ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าการที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างจัดให้การที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดมีความสำคัญค่อนข้างน้อยนั้น อาจเนื่องมาจากค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดมีราคาที่ไม่สูงมากเท่ากับการจ่ายค่าธรรมเนียมอื่นๆ จึงทำให้ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างไม่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก และสำหรับการมีส่วนลดเมื่อปิดยอดผ่อนชำระก่อนกำหนดอยู่ในอันดับที่ 7 เนื่องมาจากอาจมีเพียงบางรายที่มีการชำระก่อนกำหนดและได้รับส่วนลดนั้น และการมีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้าอยู่ในอัตราที่เหมาะสม อยู่ในอันดับที่ 8 ซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับท้ายสุด หรือน้อยที่สุด ส่วนสาเหตุที่ทำให้มีความสำคัญจัดอยู่ในอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ถือบัตรบางรายยังต้องรับภาระส่วนนี้สูง โดยเฉพาะผู้ถือบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรไคเนอรัส คลับ ที่ยังคงมีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้าสูง เป็นผลให้ผู้ถือบัตรทั้งจาก 2 สถาบัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยในส่วนนี้น้อยที่สุดด้วย

ตารางที่ 4.34 ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						
	สำคัญ มากที่สุด (1)	สำคัญ มาก (2)	สำคัญ ปาน กลาง (3)	สำคัญ น้อย (4)	สำคัญ น้อย ที่สุด (5)	ค่า เฉลี่ย	อันดับ
<b>2. ด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม</b>							
<b>2.1 อัตราดอกเบี้ย</b>							
- การคิดอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระที่ เหมาะสม (หรือไม่มีการคิดอัตราดอกเบี้ย)	86	146	70	11	7	3.92	5
- มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย	84	153	68	10	5	3.94	4
<b>2.2 ค่าธรรมเนียม</b>							
- มีการเก็บค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราที่ เหมาะสม	100	157	35	11	17	3.98	3
- มีการเก็บค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดในอัตรา ที่เหมาะสม	84	151	56	18	11	3.87	6
- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระเงินคืนหรือ มีน้อย	106	129	73	4	8	4.00	2
- ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าในปีแรก หรือตลอดชีพ	133	126	45	8	8	4.15	1
- มีค่าธรรมเนียมในการชำระล่าช้า อยู่ใน อัตราที่เหมาะสม (หรือไม่มีค่าธรรมเนียม ในการชำระล่าช้า)	71	129	90	21	9	3.73	8
<b>2.3 ส่วนลด</b>							
- มีส่วนลดเมื่อปิดยอดผ่อนชำระก่อน กำหนด	86	118	86	26	4	3.80	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม</b>						<b>3.92</b>	

ที่มา : จากการสำรวจ

● ปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านนี้แล้ว พบว่า มีปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้ผู้ถือครองบัตรเครดิตเลือกใช้บริการบัตรเครดิตมากที่สุด 2 ปัจจัย คือในด้านการสมัครที่มีขั้นตอนง่ายไม่ยุ่งยากและในด้านเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกที่มีบริการสอบถามข้อมูลและทำรายการต่างๆ ผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เป็นปัจจัยที่จัดอยู่ในอันดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 เท่ากัน รองลงมาคือ ในการสมัครบัตรมีระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว ในด้านการต้อนรับคือมีพนักงานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และ ในด้านเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวก คือมีบริการถอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งทั้งสามปัจจัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 เท่ากัน ส่วนอันดับที่ 3 คือ การต้อนรับลูกค้าโดยมีพนักงานคอยแนะนำและตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ย 3.60 และสำหรับอันดับที่ 4 คือการที่พนักงานยิ้มแย้ม บุคลิกดี มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.49 และอันดับสุดท้าย คือมีบริการสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 เป็นอันดับที่ 5 (ตารางที่ 4.35)

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ ขั้นตอนการสมัครง่ายไม่ยุ่งยาก ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ถือบัตรยอมรับการให้บริการทางด้านนี้ของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ว่ามีขั้นตอนการสมัครการสมัครและมีความเหมาะสมเป็นที่พอใจของผู้ถือบัตร ส่วนบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง นั้น สาเหตุที่ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 เท่ากันอาจเนื่องมาจาก ผู้ถือบัตรใช้บริการในรูปแบบนี้ค่อนข้างมาก เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกที่ผู้ถือบัตรสามารถใช้บริการได้ง่ายตลอด 24 ชั่วโมงในเรื่องต่างๆ เช่น การเช็คยอดใช้บริการ การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต การขอคำแนะนำเมื่อบัตรมีปัญหา ฯลฯ ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถติดต่อและขอข้อมูลต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้มากที่สุด สำหรับอันดับที่ 2 เป็นการให้บริการของผู้ออกบัตรใน 3 ด้านคือ การมีระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว ทำให้ผู้ถือบัตรไม่เสียเวลาในการรอผลการอนุมัตินาน ทำให้ผู้สมัครบัตรนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทันท่วงที ด้านที่ 2 คือ การมีพนักงานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากในกรณีที่ ผู้ถือบัตรเกิดปัญหาจากการใช้บัตร และสถาบันผู้ออกบัตรมีพนักงานที่คอยให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วนั้น จะทำให้ผู้ถือบัตรลดความกังวลใจและมีความเชื่อมั่นในบริการของสถาบันผู้ออกบัตรต่อไป ปัจจัยด้านนี้จึงมีความสำคัญเป็นอันดับ 2 สำหรับผู้ถือบัตร และในปัจจัยที่ 3 คือ การมีบริการถอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการให้บริการในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรได้ในทุกที่ ที่มีเครื่องสำหรับให้บริการ ทำให้ผู้ถือบัตรเห็นถึงความสำคัญในด้านนี้ มากเป็นอันดับที่ 2 และสำหรับอันดับที่ 3 ที่ผู้ถือบัตรเครดิตให้ความสำคัญในบริการแนะนำและตอบข้อ

ซักถามของพนักงาน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการต่างๆมากขึ้น ซึ่งหากสถาบันผู้ออกบัตรให้บริการทางด้านนี้มากขึ้น จะช่วยแก้ไขปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการในกลุ่มผู้ถือบัตรบางรายที่มีปัญหาได้ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ถือบัตรเห็นถึงความสำคัญในด้านนี้มากยิ่งขึ้นด้วย ส่วนอันดับที่ 4 และ 5 คือการที่พนักงานยิ้มแย้ม บุคลิกดี มีความเป็นกันเองและการให้บริการสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้น มีความสำคัญในด้านการให้บริการน้อย อาจเป็นไปได้ว่าผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากนัก และการให้บริการของพนักงานในลักษณะที่มีความเป็นกันเองนั้น ไม่ได้ให้ประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรมากเท่าปัจจัยอื่นๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ถือบัตรจึงให้ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้มีความสำคัญน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ

ตารางที่ 4.35 ปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันผู้ออกบัตรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						
	สำคัญ มากที่สุด (1)	สำคัญ มาก (2)	สำคัญ ปาน กลาง (3)	สำคัญ น้อย (4)	สำคัญ น้อย ที่สุด (5)	ค่า เฉลี่ย	อันดับ
<b>3. ด้านการให้บริการ</b>							
<b>3.1 การสมัคร</b>							
- ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว	103	94	54	58	11	3.69	2
- สมัครง่ายขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	97	114	56	43	10	3.72	1
<b>3.2 การต้อนรับ</b>							
- มีพนักงานคอยแนะนำและตอบ ข้อซักถาม	91	98	74	25	32	3.60	3
- มีพนักงานช่วยแก้ไขปัญหาคือ อย่างรวดเร็ว	105	84	68	52	11	3.69	2
- พนักงานยิ้มแย้ม บุคลิกดี มีความเป็น กันเอง	79	101	69	40	31	3.49	4

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						
	สำคัญ มาก ที่สุด (1)	สำคัญ มาก (2)	สำคัญ ปาน กลาง (3)	สำคัญ น้อย (4)	สำคัญ น้อย ที่สุด (5)	ค่า เฉลี่ย	อันดับ
	3.3 เทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวก						
- ให้บริการสมัครผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	62	91	104	47	16	3.43	5
- ให้บริการสอบถามข้อมูลและทำรายการต่างๆผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง	109	87	62	48	14	3.72	1
- ให้บริการถอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ	91	97	83	41	8	3.69	2
ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านบริการ						3.63	

ที่มา : จากการสำรวจ

● ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดแล้ว พบว่า การพิจารณาด้านการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดเรียงตามลำดับ 3 อันดับแรก ดังนี้ การยกเว้นค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิก การให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่ และการจัดรายการคะแนนสะสมเพื่อแลกรางวัลต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ ส่วนในการพิจารณาสื่อโฆษณาที่มีผลต่อการเลือกถือบัตร โดยปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4 อันดับที่ 5 และอันดับที่ 6 ตามลำดับ คือ การโฆษณาทางโทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ย 3.46 จัดอยู่ในอันดับที่ 4 การโฆษณาโดยการแจกใบปลิวและการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.32 เท่ากัน ทำให้ทั้ง 2 ปัจจัย จัดอยู่ในอันดับที่ 5 และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตน้อยที่สุด คือ การโฆษณาทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 3.11 จัดเป็นอันดับที่ 6 (ตารางที่ 4.36)

การส่งเสริมการตลาดในด้านการยกเว้นค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิก เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านราคาและค่าธรรมเนียม ซึ่งในการที่ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญในด้านนี้มากที่สุด อาจเนื่องมาจากการส่งเสริมการตลาดรูปแบบนี้ เป็นสิ่งที่จูงใจให้ผู้ถือบัตรสมัครสมาชิก ดังจะเห็นได้จากการที่แต่ละสถาบันมักจะมีการแข่งขันกัน เพื่อเพิ่มฐานสมาชิกใหม่ให้แก่สถาบันของตน โดยการยกเว้นค่าธรรมเนียม

การสมัครสมาชิก เป็นรูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ออกบัตรนิยมใช้ รองลงมาคือ การให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 และ 2 นี้ เป็นการส่งเสริมการตลาดโดยมุ่งเน้นการขยายจำนวนสมาชิกใหม่เพิ่มขึ้น โดยการให้ของสมนาคุณแก่สมาชิกนั้น จัดเป็นกลยุทธ์ที่จูงใจ ทำให้ผู้สมัครมีความสนใจและเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินทั้ง 4 สถาบัน และปัจจัยที่ผู้ออกบัตรให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 คือ การจัดรายการคะแนนสะสม เพื่อแลกรางวัลต่างๆ ซึ่งจัดเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ผู้ออกบัตรมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ถือบัตรเพิ่มมูลค่าการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตของตนให้มากยิ่งขึ้น เพื่อแลกของรางวัลต่างๆ เหล่านี้ กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ เหล่านี้ จึงทำให้ผู้ออกบัตรเห็นว่าเป็นผลประโยชน์ เป็นเสมือนของแถมที่ได้จากการใช้จ่ายผ่านบัตร และให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 3 มากที่สุด 3 อันดับ และสำหรับสื่อโฆษณาที่มีผลต่อการเลือกถือบัตร ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาทางโทรทัศน์ โดยการแจกใบปลิว โฆษณาทางหน้าหนังสือพิมพ์และ ทางวิทยุ ซึ่งมีความสำคัญใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยมาก ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการใช้สื่อโฆษณาของผู้ออกบัตรยังไม่มีมากพอ หรือสื่อโฆษณาเหล่านี้ ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ออกบัตร เช่น การที่ผู้ออกบัตรได้รับข้อมูลข่าวสารจากสถาบันผู้ออกบัตรเพียงเดือนละครั้งเท่านั้น ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยที่ผู้ออกบัตรให้ความสำคัญน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นทั้ง 4 ปัจจัย ดังที่ได้กล่าวถึงแล้วในภาพรวมข้างต้น ซึ่งข้อมูลต่างๆ ทางด้านปัจจัยเหล่านี้ จึงถือเป็นประโยชน์สำหรับสถาบันการเงิน ผู้ออกบัตรเครดิตสามารถนำไปวางแผนทางการตลาดและพัฒนาบริการบัตรเครดิต โดยการรักษาระดับความสำคัญมากที่สุดที่ผู้ออกบัตรกลุ่มตัวอย่างจัดลำดับไว้นี้ ให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับ เข้าถึงความต้องการของผู้ออกบัตร อีกทั้งในส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อยหรือน้อยที่สุด นำมาทำการปรับปรุง แก้ไข และบริหารจัดการปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ให้มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นแก่ผู้ออกบัตรต่อไป

ตารางที่ 4.36 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						
	สำคัญ มาก ที่สุด (1)	สำคัญ มาก (2)	สำคัญ ปาน กลาง (3)	สำคัญ น้อย (4)	สำคัญ น้อย ที่สุด (5)	ค่า เฉลี่ย	อันดับ
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>							
4.1 การส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ							
- การให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่	93	110	84	22	11	3.79	2
- การยกเว้นค่าธรรมเนียมการสมัครสมาชิก	117	118	65	13	7	4.02	1
- การจัดรายการคะแนนสะสมเพื่อแลก รางวัลต่างๆ	97	113	64	34	12	3.78	3
4.2 สื่อโฆษณาที่มีผลต่อการเลือกถือบัตร							
- การโฆษณาทางโทรทัศน์	68	87	109	35	21	3.46	4
- การโฆษณาทางวิทยุ	33	78	117	74	18	3.11	6
- การโฆษณาโดยการแจกใบปลิว	33	115	118	28	26	3.32	5
- การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	55	88	103	52	22	3.32	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						<b>3.54</b>	

ที่มา : จากการสำรวจ

● ปัจจัยด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุดมากกว่าปัจจัยอื่นทั้ง 4 ด้านดังที่ได้กล่าวในภาพรวมไปแล้วข้างต้น และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านความปลอดภัยแล้ว พบว่า การให้ความคุ้มครองความปลอดภัยจากผู้ออกบัตร โดยสามารถออกบัตรใหม่ทดแทนได้นั้น เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งถือเป็นการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยจากผู้ออกบัตร ที่ให้ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกถือบัตร โดยการให้ผู้ถือบัตรสามารถออกบัตรใหม่ทดแทนได้ ไม่ว่าจะบัตรจะหายหรือบัตรเสื่อมสภาพ จึงทำให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการถือเงินสดและถือบัตรอย่างชัดเจน เพราะหากกรณีที่เงินสดหายหรือถูกขโมย จะไม่มีสถาบันการเงินใดที่จะให้ความคุ้มครองหรือชดเชยค่าเสียหายนั้นแทนได้เช่น การถือบัตร ทำให้ผู้ถือบัตรมีความเสี่ยงจากการเสียเปล่าน้อยกว่าการถือเงินสด รองลงมาคือความสามารถในการแจ้งอายัดบัญชีได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.06 เป็นอันดับที่ 2 และการให้ความคุ้มครองโดยมีการประกันบัตรหายหรือถูกขโมย จัดเป็นอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งจาก

อันดับที่ 2 และ 3 เป็นสิ่งที่จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บัตรในความปลอดภัยหลังจากแจ้งอายัดบัตรแล้ว ส่วนการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยจากผู้ออกบัตร โดยให้มีการประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง จัดเป็นอันดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ ซึ่งในส่วนนี้เป็นการมุ่งเน้นที่ผู้ถือครองบัตรที่ใช้บริการบัตรเครดิตในการเดินทาง เนื่องจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการจากบัตรบัตรเครดิตในการซื้อตั๋วเดินทางมากติดอันดับหนึ่งในห้าของสินค้าที่ผู้ถือบัตรนิยม ปัจจุบันจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ถือบัตรค่อนข้างมาก อีกทั้งในด้านความปลอดภัยของผู้ถือบัตรในการพกพาบัตรเครดิต จัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายในด้านนี้คือ ความปลอดภัยของผู้ถือบัตรในการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งปัจจัยทั้งสองด้านนี้ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ถือบัตรมีความสบายใจยิ่งขึ้น เนื่องจากอันตรายจากการพกพาบัตรหรืออันตรายจากการซื้อสินค้าและบริการมีน้อยกว่าการถือเงินสดมาก ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการถือบัตรในภาพรวม โดยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด (ตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.37 ปัจจัยด้านความปลอดภัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						
	สำคัญ มากที่สุด (1)	สำคัญ มาก (2)	สำคัญ ปาน กลาง (3)	สำคัญ น้อย (4)	สำคัญ น้อย ที่สุด (5)	ค่า เฉลี่ย	อันดับ
<b>5. ด้านความปลอดภัย</b>							
5.1 ความปลอดภัยในการถือบัตร							
- ความปลอดภัยในการพกพา	127	108	35	42	8	3.95	5
- ความปลอดภัยในการใช้จ่ายซื้อสินค้าแทน เงินสด	125	92	51	44	8	3.88	6
5.2 การให้ความคุ้มครองความปลอดภัยจากผู้ออกบัตร							
- สามารถแจ้งอายัดบัญชีได้ตลอด 24 ชม.	160	85	28	29	18	4.06	2
- สามารถออกบัตรใหม่ทดแทนได้	152	83	46	35	4	4.08	1
- มีการประกันบัตรหายหรือถูกขโมย	150	78	44	42	6	4.01	3
- มีการประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง	138	91	40	45	6	3.97	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านความปลอดภัย</b>						<b>3.99</b>	

ที่มา : จากการสำรวจ