

ชื่อวิทยานิพนธ์ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิก ระหว่างบัตรเครดิตซีดีแบงก์กวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาวรัชชา กิตติบุญญา ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ฉัตรชัย ลอยฤทธิวิวัฒน์ไกร (2) รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิศาลบุตร (3) รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

ปีการศึกษา 2546

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ (1) ลักษณะส่วนบุคคลของการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์กวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (2) พฤติกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งสองชนิด (3) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรทั้งสอง (4) ปัญหาในการใช้บัตร และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรทั้งสองชนิด

กลุ่มตัวอย่าง เป็นสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์กวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 400 ราย แบ่งอัตราส่วน 1:1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิก โดยต้องปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติ ด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทของตัวแทน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา ในรูปร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย สถิติเชิงอนุมาน การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า (1) สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตซีดีแบงก์กวีซ่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี จบปริญญาตรี โสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติงาน และมีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท สมาชิกผู้ใช้บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี จบปริญญาตรี สมรสแล้ว เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง และมีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรทั้งสองเหมือนกันคือ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เหตุผลสำคัญ คือผู้ออกบัตรเชิญชวนให้เป็นสมาชิกฟรี โดยยกเว้นค่าธรรมเนียม เป็นสมาชิกน้อยกว่าเท่ากับ 2 ปี ได้รับอนุมัติวงเงิน 2 เท่า ใช้จ่ายผ่านบัตรเกี่ยวกับเครื่องอุปโภคบริโภคเครื่องใช้ในบ้านมากเป็นอันดับหนึ่งและวงเงินน้อยกว่า 5,000 บาท การชำระเงินค่าใช้จ่ายด้วยเงินสดหรือเช็คผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็นสมาชิกมากกว่า 2 ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี วงเงินไม่จำกัดทุกราย ใช้จ่ายผ่านบัตรเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มากเป็นอันดับหนึ่งและวงเงินที่ใช้จ่ายน้อยกว่า 5,000 บาท การชำระเงินค่าใช้จ่ายโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (3) ความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์กวีซ่ามีผลในระดับมากต่อปัจจัยด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทน ส่วนบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์มีผลในระดับมากที่สุด ในขณะที่ภาพรวมของบัตรทั้งสองชนิดมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (4) ปัญหาที่สมาชิกบัตรทั้งสองชนิดพบมากที่สุดคือ ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียม และข้อเสนอแนะที่สมาชิกทั้งสองบัตรต้องการให้มีมากที่สุดคือสถาบันผู้ออกบัตรควรควบคุมร้านค้ามิให้คิดค่าธรรมเนียมจากสมาชิกผู้ใช้บัตร

คำสำคัญ ความคิดเห็น การตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต

**Thesis title:** A COMPARISON OF CONSUMER'S OPINIONS TOWARDS DECISIONS IN APPLYING AND RENEWAL FOR CREDIT CARD CITIBANK VISA AND AMERICAN EXPRESS IN BANGKOK

**Researcher:** Miss Rachana Kittiboonya; **Degree:** Master of Business Administration;

**Thesis advisors:** (1) Chatchai LoiRuewuttikrai, Associate Professor; (2) Dr.Sorachai Pissanbutr, Associate Professor; (3) Somchai Hirankitti, Associate Professor;

**Academic year:** 2003

### ABSTRACT

The objectives of this research were to study (1) the personal characteristics of credit card members of Citibank Visa and the American Express cards (2) the behavior of card holders and their spending through both cards, (3) consumers opinions at various levels towards decision making in applying for and extending membership of Citibank Visa credit cards and American Express cards and (4) the problem of using credit cards and suggestions for sales promotions of Citibank Visa credit cards and American Express cards.

The sample groups were credit card members of Citibank Visa and American Express living in the Bangkok Metropolitan area. The total 400 members were divided by cards in ratio 1:1. Questionnaires were used to ask about decision making in applying and renewal of membership, the respective institution, characteristics, benefits, institutional credit card issuers' service and the role of representatives. The statistics used in information analysis were descriptive statistics, in percentages, averages, deviation standard, t-test and F-test deviation value through SPSS for Windows.

The research had the following results: (1) Citibank Visa card holders were mostly males aged 31-40 with bachelors degree, single and working in the private sector with monthly income of 15,000-25,000 baht. The American Express card holders were mostly males, aged 31-40 with bachelor's degree, married and middle level managers in the private sector with the monthly income between 25,000 and 35,000 baht, (2) the most important factor towards decision making in applying for Citibank Visa and the American Express cards was fringe benefits including offers of joining and annual fee waiver. Citibank Visa membership was for less than 2 years. The approved credit was double that of card holders salaries spending was most for card household necessities. With amounts less than 5,000 baht and repayment by cash or cheque through the bank. Meanwhile the American Express membership was more than 2 years but less than 5 years. The approved credit was unlimited. Card holders spend the most on food and beverages, with amounts less Baht 5,000 bath and repayments made in directly debit from a bank account. (3) The opinions in decision making in applying and renewal of Citibank Visa cards concerned the institutional credit card issuers services and the role of high-level representatives. But the American Express card is the fringe benefit at the highest level. There was no statistical significant difference in all factors of both card holders towards the decision making in applying and renewal. (4) The problems of using both cards was that traders charge an extra fee card holders. The suggestion was the institutional credit card issuers must control traders not to charge card holders fees.

**Keywords:** Consumer's opinions, Decision making in applying and renewal the membership

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิ์วุฒิไกร สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ และผู้ช่วยศาสตราจารย์นวลเสณห์ วงศ์เชิดธรรม ที่ได้กรุณา อบรม สั่งสอน ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดวิชาความรู้การทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ตลอดจน อาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่ทางมหาวิทยาลัยได้เชิญมาให้ความรู้แก่นักศึกษา ขอขอบพระคุณผู้ แต่งตำราและเอกสารต่างๆ ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิงในการทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ ทุกฝ่ายที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต ผู้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตทุกท่านที่กรุณาสละ เวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ในระหว่างที่ศึกษาอยู่ในสถาบัน อีกทั้งการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีอุปสรรคมากมาย และผู้วิจัยใช้ความรู้ความสามารถต่างๆ ฝ่าฟันได้สำเร็จ เนื่องจากได้รับขวัญกำลังใจ แรงสนับสนุน อย่างดียิ่งจากผู้มีอุปการคุณ สมาชิกในครอบครัว พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ หลายท่าน ผู้วิจัยซาบซึ้งถึง ความถึงความอนุเคราะห์อย่างดีเสมอมา รวมถึงน้ำใจที่มีอาจประมาณค่าได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อย่างสูงต่อทุกท่านในความร่วมมือต่างๆ คุณค่า หรือประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบความดีให้กับทุกท่านที่กล่าวมาเบื้องต้น ด้วยความรักและเคารพอย่างยิ่ง

รัชนา กิตติบุญญา

พฤศจิกายน 2546

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญภาพ .....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
ความหมายของบัตรเครดิต.....	9
ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต.....	14
พัฒนาการของบัตรเครดิต .....	15
ประเภทของบัตรเครดิต.....	18
ลักษณะของบัตรเครดิต. ....	21
บัตรเครดิตชนิดแบ่งกวีซ่า.....	21
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส.....	33
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจ .....	40
ทฤษฎีความต้องการของมาส โลว์.....	41
แรงจูงใจ.....	42
การเสนอคุณค่าเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	52
ประชากรและวิธีเลือกตัวอย่าง .....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต... 61	
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต..... 65	
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและ การต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต .....	75
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตและข้อเสนอแนะต่อการขาย บัตรเครดิต.....	85
ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต.....	89
บทที่ 5 สรุปการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	147
วิธีการดำเนินการวิจัย .....	147
สรุปการวิจัย.....	150
อภิปรายผล.....	152
ข้อเสนอแนะ .....	161
บรรณานุกรม .....	166
ภาคผนวก .....	170
ก แบบสอบถาม .....	171
ข การบริการข้อมูลเครดิต .....	182
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	188
ประวัติผู้วิจัย .....	190

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ประเภทบัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์ ..... 23
ตารางที่ 2.2	คุณสมบัติ ผู้สมัครบัตรเครดิตซีทีแบงก์ ..... 24
ตารางที่ 2.3	ประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และคุณสมบัติของผู้สมัคร ..... 35
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามโซนและสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต ..... 54
ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามข้อมูลลักษณะ ส่วนบุคคลและประเภทของบัตรเครดิต ..... 62
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 65
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุด ที่มีต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก และตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 66
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตและจำแนกตามชนิดของ บัตรเครดิต ..... 67
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระยะเวลาที่เป็น สมาชิกและตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 68
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามวงเงินที่ได้รับ อนุมัติและตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 69
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า จำแนกตามการ ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน ..... 70
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามการ ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน ..... 72
ตารางที่ 4.9	จำนวน และร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามวิธีการชำระเงิน ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต และตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 74
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต..... 77
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตจำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต..... 79
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 81
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต จำแนกตามปัจจัยภาพรวมทั้ง 4 ด้านและตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 84
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 85
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการที่มีต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต ..... 87
ตารางที่ 4.17	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชนิดี้เบงกวีซ่า จำแนกตามเพศ ..... 89
ตารางที่ 4.18	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชนิดี้เบงกวีซ่าจำแนกตามอายุ ..... 91
ตารางที่ 4.19	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชนิดี้เบงกวีซ่า ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามอายุ ..... 93
ตารางที่ 4.20	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชนิดี้เบงกวีซ่า ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามอายุ ..... 94

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.21	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทน หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	95
ตารางที่ 4.22	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	96
ตารางที่ 4.23	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า จำแนกตามระดับการศึกษา.....	97
ตารางที่ 4.24	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	99
ตารางที่ 4.25	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านการบริการ ของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
ตารางที่ 4.26	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	101
ตารางที่ 4.27	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า จำแนกตามอาชีพ .....	102
ตารางที่ 4.28	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามอาชีพ .....	104
ตารางที่ 4.29	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านการบริการของ สถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ .....	105

## สารบัญญัตินำ (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีเบงกั๊วซ่า ภาพรวม จำแนกตามอาชีพ.....	106
ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีเบงกั๊วซ่า จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	107
ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีเบงกั๊วซ่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	109
ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีเบงกั๊วซ่า ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	111
ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีเบงกั๊วซ่า ด้านการบริการ ของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	112
ตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีเบงกั๊วซ่า ภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	113
ตารางที่ 4.36 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามเพศ .....	114
ตารางที่ 4.37 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามอายุ .....	115
ตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตามอายุ.....	117
ตารางที่ 4.39 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิตจำแนกตามอายุ .....	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.40 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	119
ตารางที่ 4.41 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	120
ตารางที่ 4.42 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามระดับการศึกษา.....	121
ตารางที่ 4.43 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านรูปลักษณ์ และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	123
ตารางที่ 4.44 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	124
ตารางที่ 4.45 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของ สถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	125
ตารางที่ 4.46 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	126
ตารางที่ 4.47 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามอาชีพ.....	127

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.48 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสถาบัน ผู้ออกบัตร จำแนกตามอาชีพ.....	129
ตารางที่ 4.49 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านรูปลักษณ์ และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามอาชีพ .....	130
ตารางที่ 4.50 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต จำแนกตามอาชีพ .....	131
ตารางที่ 4.51 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของ สถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ .....	132
ตารางที่ 4.52 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามอาชีพ.....	133
ตารางที่ 4.53 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	134
ตารางที่ 4.54 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านรูปลักษณ์ และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	136
ตารางที่ 4.55 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	137
ตารางที่ 4.56 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็น สมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของ สถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	138

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.57	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	139
ตารางที่ 4.58	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	140
ตารางที่ 4.59	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	142
ตารางที่ 4.60	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านรูปลักษณะและคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	143
ตารางที่ 4.61	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	144
ตารางที่ 4.62	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	145
ตารางที่ 4.63	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	146



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1	แสดงความสัมพันธ์บัตรเครดิตมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3 ฝ่ายหน้า..... 11
ภาพที่ 2.2	ภาพประเภทบัตรเครดิต ชิตี้แบงก์วิซ่า บัตรเงิน และบัตรทอง..... 26
ภาพที่ 2.3	ภาพบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (บัตรเขียว) และบัตรทอง..... 36
ภาพที่ 2.4	คุณค่าเพื่อลูกค้า สามารถแสดงผังภาพเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น..... 44
ภาพที่ 5.1	เงื่อนไขค่าธรรมเนียมในการสมัคร (วงเงิน) และการชำระเงิน ของบัตรเครดิตชิตี้แบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ..... 163

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกธุรกิจปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีข่าวสารความสะดวกสบายและความรวดเร็ว นับเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจและดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วบัตรเครดิตกำลังเป็นที่แพร่หลายมีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากประชาชนมีความรู้และความเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการถือบัตรเครดิต เพราะการถือบัตรเครดิตนั้นมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับเงินสดมากจนถึงขนาดมีการเปรียบเทียบว่าบัตรเครดิตก็คือเงินพลาสติกนั่นเอง การบริการทางการเงินที่ผู้ประกอบการทั้งธนาคารและสถาบันที่ออกบัตรเครดิต ต่างมุ่งเสนอบริการให้แก่ผู้มีรายได้อัตราปานกลางขึ้นไปที่ต้องการความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าหรือบริการอื่นใดที่สามารถใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดได้ ในกระเป๋าเงินของผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิตจะพบบัตรเครดิตของธนาคารหรือของบริษัทตัวแทน ผู้ถือบัตรอย่างน้อยหนึ่งใบ โดยที่วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติเป็นการเพิ่มรายได้ทางหนึ่ง หรือเป็นการเพิ่มมูลค่าความมั่นคงของบุคคลในการบริโภคสินค้าและบริการให้ผู้ถือบัตรมีมากกว่าความเป็นจริง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เท่ากับเป็นการเพิ่มอำนาจซื้อของประชาชนและเพิ่มปริมาณการหมุนเวียนเงิน ในระบบมากขึ้น “ประกอบกับธนาคารกลาง (เฟด) สหรัฐ ลดอัตราดอกเบี้ยลง 0.5% คาดว่าจะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยในประเทศลดลงตาม ซึ่งส่งผลดีกับลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต รวมทั้งการที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งได้พัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อบริหารความเสี่ยงในช่วงหลายปีที่ผ่านมาทำให้ความสามารถในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตมีแนวโน้ม ขยายตัวมากขึ้น และจากเหตุการณ์วินาศกรรมที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544 ที่ผ่านมามีการประเมินแล้วว่าไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยแต่อย่างใด” (นายสมบูรณ์ ธีรวงศ์ ผู้จัดการวิชา อินเตอร์เนชั่นแนล นสพ. กรุงเทพธุรกิจ: ทุนการเงิน 18 พฤศจิกายน 2544)

การแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตเติบโตไปด้วยความดุเดือดอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ประกาศยกเลิกการกำหนดรายได้ขั้นต่ำวงเงินบัตรเครดิตและการออกบัตรเสริม นอกจากนี้ยังปรับลดค่าธรรมเนียมชำระรายเดือนขั้นต่ำจากเดิมที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 10% เหลือไม่ต่ำกว่า 5% ของยอดสินเชื่อคงค้าง และปรับลดอายุผู้ถือบัตรเครดิตจากอายุ 22 ปี เป็นอายุ 20 ปี และผู้ถือบัตรเสริมต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ทั้งนี้เพื่อให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์เหมาะสมกับภาวะการแข่งขันของธุรกิจมากยิ่งขึ้น และมุ่งเน้นให้ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจที่เป็นอิสระมากที่สุด เพื่อขยายฐานผู้ถือบัตรและกระตุ้นยอดการใช้จ่ายผ่านบัตร ไม่ว่าจะเป็นการ ลด แลก แจก แถม การออกโปร โมชันต่าง ๆ ทั้งฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้า ฟรีค่าธรรมเนียมรายปี ไปจนถึง ฟรีค่าธรรมเนียมตลอดชีพ รวมไปถึงการสะสมแต้มเพื่อและของรางวัล และการออกบัตรส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ ส่งผลให้ปริมาณบัตรเครดิต ณ ไตรมาสที่ 1 ปี 2545 มีจำนวนทั้งสิ้นถึง 2,684,291 บัตร เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันปีก่อน 791,328 บัตร หรือ 41.80% ส่วนปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในไตรมาสแรกของปี 2545 มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 71,629.39 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 16,445.54 ล้านบาท หรือ 29.80% ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าเฉพาะการใช้จ่ายผ่านบัตรของคนไทยมีปริมาณสูงขึ้น 42,052.43 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 11,337.43 ล้านบาท หรือ 36.91%

ธนาคารพาณิชย์ทั้งไทยและต่างประเทศบริษัทการเงินเอกชนตลอดจนบริษัทบัตรเครดิตที่ผ่านมานั้นมีบัตรเครดิตในประเทศไทยกว่า 200 บัตรจากทุกค่าย นำเสนอถึงรายละเอียดและเงื่อนไขสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างครบถ้วน พร้อมด้วยกลยุทธ์และแผนการตลาดที่น่าสนใจ (บทนำ “ทำเนียบบัตรเครดิต 2002” 2544 : 6) บัตรเครดิตที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปในขณะนี้ มีอยู่ 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ บัตรเครดิตของธนาคารในประเทศ เช่น บัตรธนาคารกสิกรไทย บัตรธนาคารกรุงเทพ บัตรเครดิตของธนาคารที่มีตรา VISA/MASTER/AMEX เช่น ธนาคารทหารไทยวิซ่า บัตรธนาคารกรุงเทพ AMEX บัตรของบริษัทที่ไม่ใช่ธนาคาร เช่น บัตรของ DINERS หรือ AMEX จุดเด่นของบัตรที่มีตราและบริษัทที่ไม่ใช่ธนาคารคือสามารถใช้ได้ในสถานที่ขายสินค้า หรือให้บริการเกือบจะทั่วโลก ในขณะที่บัตรของสถาบันในประเทศนั้นจะใช้ได้กับสถานที่ขายสินค้าหรือให้บริการเฉพาะในประเทศ โดยบัตรที่ไม่ใช่ของธนาคารนั้นมักจะมีค่าธรรมเนียมสูงกว่าและมักจะต้องชำระหนี้เต็มจำนวนโดยมีค่าปรับที่สูง ส่วนการบริการเงินผ่อนผ่านบัตรเครดิต ส่วนใหญ่เป็นธนาคารลูกครึ่ง และสาขาจากต่างประเทศ อาทิ ธนาคารซิตี้แบงก์ ซึ่งเป็นธนาคารรุ่นแรก ๆ ที่เปิดฉากให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นสินเชื่อเนกประสงค์ที่ให้วงเงินสูงสุด ถึง 1,500,000 บาท โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน เลือกรุ่นได้ 12-60 เดือน (ที่มา : “ตลาดเงินกู้ส่วนบุคคล เค็ด” ฉบับพิเศษ: คู่มือเงินกู้ส่วนบุคคล, กันยายน 2544 : 3)

ธนาคารซิตี้แบงก์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินต่างประเทศที่ใหญ่ติดอันดับของโลก ให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2533 โดยออกบัตรเครดิตต่างประเทศร่วมกับวีซ่า ในชื่อ บัตรเครดิตซิตี้แบงก์-วีซ่า ในปี พ.ศ. 2537 ได้ปรับปรุงระบบ “ซิตี้โฟนแบงก์” คือโทร. 1588 ซึ่งสามารถให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ได้นำเทคโนโลยีระบบดิจิทัล คลลเลอร์ โฟโต้การ์ด จากประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้ บนตัวบัตรจะมีรูปถ่ายสีของสมาชิกเจ้าของบัตร สมาชิกสามารถร่วมรายการพิเศษ “ซิตี้แบงก์รีวอร์ด” โบนัสสะสมคะแนน ให้บริการ PayLite เลือกอัตราค่าธรรมเนียมชำระ ให้คำปรึกษาแก่สมาชิกบัตรและครอบครัวด้านการรักษาพยาบาล รวมถึงการเดินทางทั่วโลก และยังมีสิทธิประโยชน์อื่นอีกมากมาย ในขณะที่เดียวกันธนาคารซิตี้แบงก์มีบัตรเครดิตหลายประเภทไว้บริการแก่สมาชิกเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม สำหรับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส นั้นเริ่มเข้ามาในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2520 โดยบริษัท ซีทัวร์ ซึ่งเป็นตัวแทนสำนักงานท่องเที่ยวในเมืองไทย เป็นบัตรที่เน้นตอบสนองความต้องการด้านการท่องเที่ยว และบันเทิง เรียกว่า T&E Card และเป็นชาร์จ์การ์ด (Charge Card) หรือ หรือบัตรที่ไม่จำกัดวงเงินใช้จ่ายล่วงหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประวัติการใช้และการชำระหนี้และที่สำคัญต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบทางการเงินที่ดี ต่อมาได้ก่อตั้ง บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) ร่วมกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด และบริษัท ซีทัวร์ จำกัด และเป็นบริษัทในไทยรายแรกที่ให้บริการขออนุมัติวงเงินตลอด 24 ชั่วโมง ให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินในต่างประเทศสำหรับสมาชิกและนักธุรกิจที่ต้องเดินทางเป็นประจำ ด้วยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของบริษัทใหญ่ในต่างประเทศ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสมีบริการบัตรหลายประเภทให้แก่สมาชิกเช่นกัน ความเป็นสากลนิยมในตัวผลิตภัณฑ์และคุณภาพที่โดดเด่นของบัตรทั้งสองดังกล่าว จึงได้รับการยอมรับจากสมาชิกทั่วไป

เมื่อผู้ประกอบการทั้งธนาคารและสถาบันที่ออกบัตรเครดิตต่างเสนอเงื่อนไขและสิทธิพิเศษต่าง ๆ มากมาย ก็ยังทำให้มีผู้ตัดสินใจถือบัตรเครดิตไว้เป็นเครื่องมือทางการเงินในการใช้จ่ายใช้สอยเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก พร้อมกันนี้ ต้องประเมินการใช้จ่ายและการบริหารเงินของตนเองควบคู่ไปด้วย ถึงแม้ว่าผู้ออกบัตรจะประเมินมาให้แล้วก่อนที่จะยื่นข้อเสนอมา แต่อย่าลืมว่าบัตรเครดิตก็คือสินเชื่อ มีหนี้และดอกเบี้ยที่ต้องแบกรับเช่นกัน การบริหารการเงินผิดพลาดอันเกิดจากการใช้จ่ายเกินตัวท้ายสุดภาวะปัญหาต่าง ๆ ก็จะกลับมาตกอยู่ที่สมาชิกทั้งหมด และจากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้นดังนั้นผู้วิจัยสนใจศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต เหตุผลที่มุ่งใจให้ต่ออายุสมาชิกบัตร ของบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันของต่างประเทศ โดยพิจารณาสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่พึงได้รับสูงสุดของผู้บริโภคที่ใช้บัตรเครดิตซิตี้แบงก์ วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสบัตรใดบัตรหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรของผู้บริโภคด้วย

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

2.3 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิก ระหว่างบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาคือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิก และประเภทบัตรเครดิตของสมาชิกที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 3.1 ตัวแปรอิสระ

#### 3.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิก

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพสมรส
- 5) อาชีพ
- 6) ตำแหน่งงาน
- 7) รายได้ต่อเดือน

#### 3.1.2 ประเภทของบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิก

- 1) ซีดีแบงก์วีซ่า
- 2) อเมริกันเอ็กซ์เพรส

### 3.2 ตัวแปรตาม

#### 3.2.1 ความคิดเห็นในด้านการตัดสินใจการเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก บัตรเครดิต

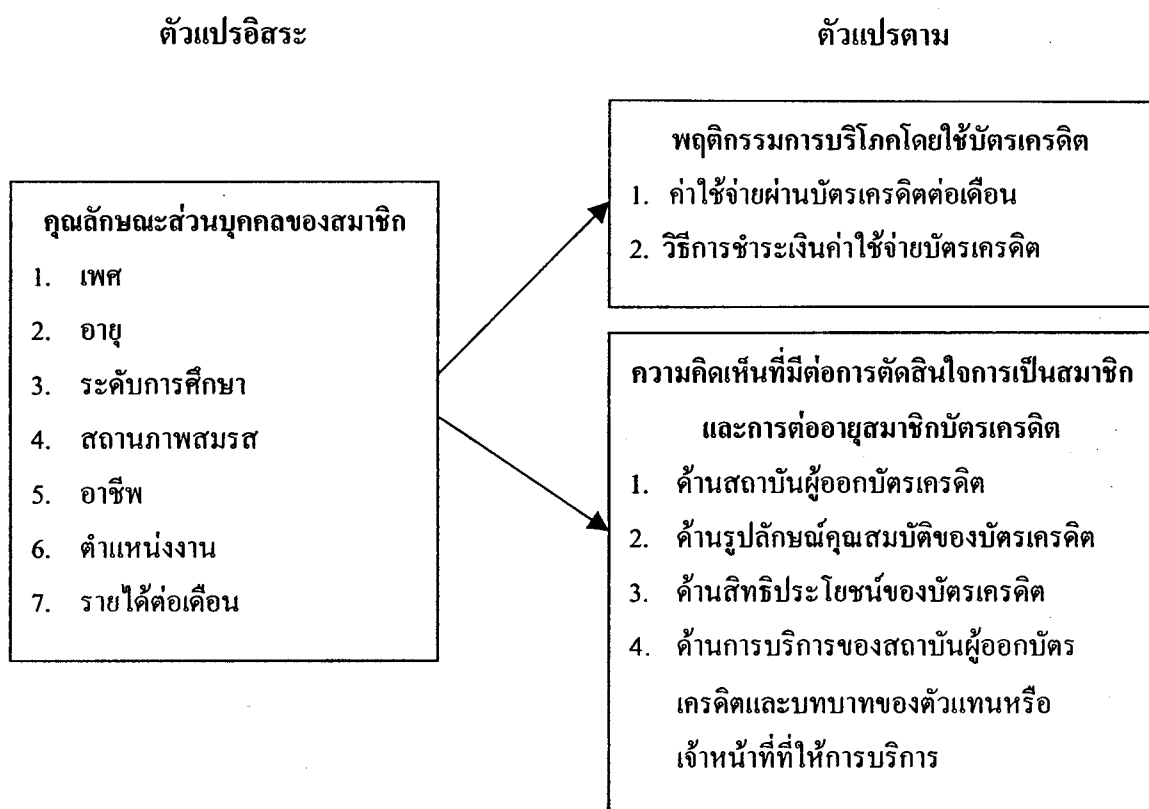
- 1) ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต
- 2) ด้านรูปลักษณ์คุณสมบัติของบัตรเครดิต
- 3) ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต
- 4) ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตและบทบาทของตัวแทน

หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

#### 3.2.2 พฤติกรรมการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต

- 1) ค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน
- 2) วิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย: การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร



#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต แตกต่างกัน

4.2 คุณลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ถือบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต แตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษารังนี้ ดังต่อไปนี้

- 5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มผู้บริโภคที่ถือบัตรเครดิต ชีตี้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาจะศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภค เฉพาะเรื่องการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตชีตี้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส
- 5.3 ขอบเขตด้านเวลา การเก็บข้อมูลจะทำระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2545- มกราคม พ.ศ. 2546

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้มีศัพท์ที่จะต้องนิยามหรือให้ความหมายเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ดังต่อไปนี้

6.1 การต่ออายุสมาชิก หมายถึง ระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิตของสมาชิก พฤติกรรมที่สมาชิกบัตรเครดิตเกิดการยอมรับในสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เมื่อสมาชิกเกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณค่าที่สมาชิกได้รับก็จะเกิดการซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นซ้ำอีก การต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตชีตี้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส เมื่อสมาชิกมีความพอใจต่อการให้สิทธิประโยชน์และการบริการของบัตรเครดิตชีตี้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จะทำให้เกิดการซื้อซ้ำหรือขยายระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

6.2 ผู้บริโภค หมายถึง ลูกค้านักหรือสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตชีตี้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่เป็นคนไทยอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจุบันเป็นสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตทั้งสองประเภทดังกล่าว

6.3 บัตรเครดิต หมายถึง เงินพลาสติกที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินหรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับเงินสด ให้วงเงินชำระล่วงหน้าแก่ลูกค้าในการบริโภคสินค้าและบริการ มีรอบระยะเวลาการชำระเงินและการผ่อนแทนเงินสดได้

6.4 บัตรเครดิตชีตี้แบงก์วีซ่า หมายถึง บัตรเครดิตต่างประเทศ ที่ออกและให้บริการโดยธนาคารชีตี้แบงก์ร่วมกับ บริษัท วีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล ภายใต้ชื่อ บัตรเครดิตชีตี้แบงก์-วีซ่า ซึ่งมีสัญลักษณ์ VISA ปรากฏอยู่บนตัวบัตร ธนาคารชีตี้แบงก์ในประเทศไทยให้บริการบัตรเครดิตหลายประเภทและมีหลายรูปแบบเพื่อให้สมาชิกสามารถเลือกสมัครได้ตามคุณสมบัติที่ธนาคารชีตี้



แบงก์กำหนดไว้ ในที่นี้จะกล่าวถึงบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารซีทีแบงก์ในประเทศไทยเฉพาะสมาชิกผู้ถือบัตรปัจจุบันและเป็นสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์-วีซ่า ดังนี้

- 1) บัตรเงิน
- 2) บัตรทอง

6.5 บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส หมายถึง บัตรที่เน้นตอบสนองด้านท่องเที่ยวและการบันเทิงเป็นหลัก หรือเรียกว่า T&E CARD (Travel and Entertainment Card) จึงไม่ใช่บัตรเครดิตแต่ถือเป็นชาร์จ์การ์ด (Charge Card) หรือบัตรที่ไม่จำกัดวงเงินการใช้จ่ายล่วงหน้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้สอย ซึ่งแตกต่างจากบัตรเครดิตตรงที่สมาชิกบัตรชำระเฉพาะค่าธรรมเนียมรายปี แต่ไม่ต้องชำระค่าดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตร แต่ต้องชำระตรงตามเวลาและเต็มจำนวนตามกำหนดโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด ซึ่งเป็นสถาบันผู้ออกบัตรให้บริการภายใต้ชื่อ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส มีบัตรให้เลือกหลายประเภทและมีหลายรูปแบบ เพื่อให้สมาชิกสามารถเลือกสมัครได้ตามคุณสมบัติที่สถาบันได้กำหนดไว้ไว้ ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะสมาชิกผู้ถือบัตรปัจจุบันและเป็นสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ดังนี้

- 1) บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (บัตรเขียว)
- 2) บัตรทอง

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลของการวิจัย จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายของผู้บริโภค ผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ซึ่งจะเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการ

7.2 ผลของการวิจัย จะทำให้ทราบถึงมูลเหตุจูงใจด้านใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิก ของบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ซึ่งผู้ประกอบการสามารถที่จะนำข้อมูลจากการวิจัยไปปรับปรุง พัฒนาในระยะยาวต่อไป

7.3 ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยประเภทเดียวกันหรือใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงกับบัตรเครดิตประเภทอื่น ๆ

## บทที่ 2

# วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความหมายของบัตรเครดิต
- 2) ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต
- 3) ประเภทของบัตรเครดิต
- 4) ลักษณะของบัตรเครดิต
- 5) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจ
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ความหมายของบัตรเครดิต

คำว่า “บัตรเครดิต” มีรากฐานมาจากคำว่า เครดิต ซึ่งคำนี้ยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอนตายตัวและยังไม่เป็นที่ยอมรับกันมากนักในหมู่นักวิชาการ ดังนั้นเครดิตจึงมีหลายความหมาย ซึ่งจะเป็นความหมายใดขึ้นอยู่กับนำไปใช้และความหมายแต่ละอันจะไม่ขัดแย้งกัน เพียงแต่เป็นการเน้นหรือย้ำจุดที่แตกต่างกันไป

“Credit” มาจากภาษาลาติน คือ “Credo” แปลว่า ข้าพเจ้าเชื่อ (I believe) โดย Credo เกิดจากการผสมคำของ card และ do ซึ่งแปลว่าเชื่อถือได้ ไว้ใจ (trust) ยอมรับ (to place) ซึ่งมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำจำกัดความของเครดิตไว้ดังนี้ ตามลำดับ

- Hold Worth กล่าวว่า “เครดิต เป็นความเชื่อมั่นของผู้เป็นเจ้าของหนี้ อันมีต่อลูกหนี้ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเต็มใจและความสามารถในการชำระหนี้ได้” ซึ่งเป็นการมองในทัศนะของผู้ให้เครดิต (เจ้าหนี้)

- Joseph French Johnson ให้คำจำกัดความของเครดิตไว้ใน Money and Currency ว่า “เครดิต เป็นพลังที่จะให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ โดยให้สัญญาว่าจะจ่าย ณ วันใดวันหนึ่งในอนาคต” ซึ่งเป็นการมองในทฤษฎีของผู้ใช้เครดิต (ลูกหนี้) (สุนทรีย สุนทรภาพรพล 2528: 28)

- นิตยา ชินวงศ์ (2530: 10 อ้างใน ปรีชา จอนเจ็ก 2543: 6) บัตรเครดิตมีลักษณะเป็นพลาสติกเล็ก ๆ ที่ระบุชื่อผู้ออกบัตร เลขที่บัตรชื่อและลายมือชื่อของผู้ถือบัตรหรืออาจมีรูปถ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตอยู่บนหน้าบัตรด้วย และวันหมดอายุการใช้บัตรทั้งนี้เพื่อเป็นหลักฐานว่าผู้ถือบัตรนี้เป็นผู้มีสิทธิในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นเงินเชื่อ

ดังนั้นคำว่า “เครดิต” จึงหมายถึงความเชื่อถือระหว่าง ลูกหนี้ และเจ้าหนี้ที่ยอมรับให้มีการและเปลี่ยนในมูลค่าปัจจุบัน เพื่อจ่ายเงินในอนาคต

บัตรเครดิต (Credit Cards) คือบัตรที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินและบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตออกให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของตนเพื่อนำไปซื้อสินค้าหรือบริการ ณ ร้านค้าหรือ สถานบริการที่มีข้อตกลงเป็นร้านค้าสมาชิกรับบัตรเครดิตกับธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต ผู้บริโภคก่อนที่จะตัดสินใจเป็นลูกค้าหรือสมาชิกบัตรเครดิตค่ายใด ควรศึกษาและเปรียบเทียบเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น ภาระผูกพัน ดอกเบี้ย วงเงินในการผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียมและเบี้ยปรับต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอปลีกย่อยให้เข้าใจเป็นอย่างดี บัตรเครดิตที่สถาบันการเงิน และบริษัทบัตรเครดิตที่ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นสมาชิกเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการโดยยังไม่ต้องจ่ายเงินทันทีให้แก่ร้านค้า หรือสถานบริการที่เป็นสมาชิกของบัตรเครดิตนั้น เป็นที่ทราบแล้วว่าบัตรเครดิตมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย คือ (รัฐสภาไทย ธรรมนูญ 2540: 15-17)

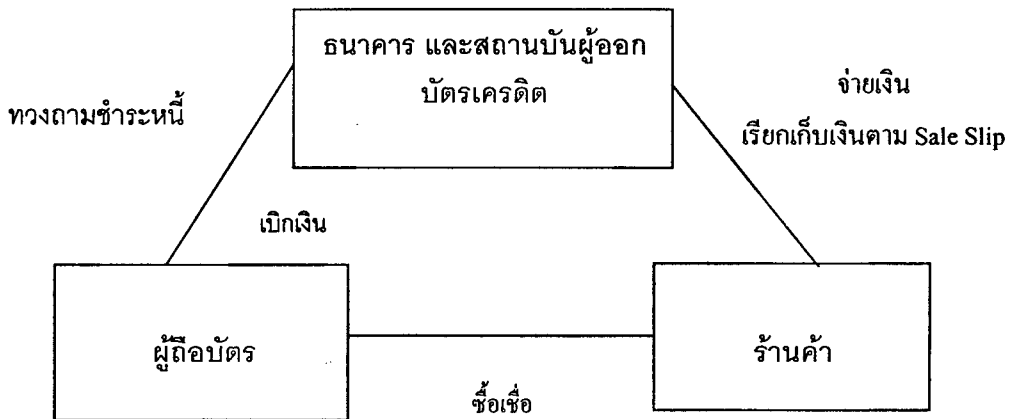
1.1 ผู้ออกบัตร (Issuer) ซึ่งปกติได้แก่ธนาคารหรือสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจประเภทนี้ ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยดำเนินธุรกิจนี้ได้ นอกจากนี้มีบริษัทต่าง ๆ เป็นจำนวนมากที่ให้บริการบัตรเครดิต โดยร่วมกับธนาคารบางแห่งเช่นบัตรของแมก โคร ธนาคารผู้ออกบัตรจะออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตร โดยจะให้ถือบัตรกรอกแบบฟอร์มพร้อมสำเนาหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชนสำเนาทะเบียนบ้าน (อาจมีรูปถ่าย) หนังสือรับรองเงินเดือน สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารย้อนหลัง 6 เดือน และสอบถามสื่ฐานะการเงินของบุคคลนั้น เพื่อลดความเสี่ยงอันเนื่องจากหนี้ค้างชำระของผู้ถือบัตรเครดิตนั้น นอกจากนี้ บางธนาคารอาจกำหนดให้ผู้ถือบัตรจะต้องมีเงินฝากกับธนาคารในวงเงินจำนวนหนึ่งด้วย ธนาคารจะวางข้อกำหนดหรือระเบียบต่าง ๆ ให้ผู้ถือบัตร และร้านค้าหรือสถานบริการที่เป็นสมาชิกปฏิบัติ เช่นผู้ถือบัตรต้องเสียดำเนินการเป็นสมาชิกรายปี ฯลฯ

# สำนักบรรณสารสนเทศ

1.2 ผู้ถือบัตร (Cardholder) สมาชิกผู้ถือบัตร ปกติเป็นลูกค้าธนาคารต้องยื่นใบสมัครขอเป็นสมาชิกโครงการบัตรเครดิตซึ่งต้องมีคุณสมบัติตามที่สถาบันการเงินกำหนด โดยเสียค่าธรรมเนียม (ค่าสมาชิก) ในระยะเวลาที่กำหนดและต้องปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อบังคับของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตนั้น เช่น ผู้ถือบัตรจะนำบัตรเครดิตไปใช้ที่ร้านค้าหรือสถานบริการที่เป็นสมาชิกโครงการบัตรเครดิตของธนาคารซึ่งจะมีเครื่องหมายของธนาคารติดไว้ที่หน้าร้านค้า ผู้ถือบัตรจะซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการภายในวงเงินที่กำหนดและต้องจ่ายเงินที่ธนาคารทรวงจ่ายแทนไปก่อน

1.3 ร้านค้าหรือสถานบริการที่เป็นสมาชิกโครงการบัตรเครดิต (Merchant) ปกติร้านค้าหรือสถานบริการถ้าขายสินค้าหรือบริการด้วยเงินสดอาจจะมีผู้ซื้อสินค้าใช้บริการน้อย แต่ถ้าซื้อสินค้าเงินเชื่อ หรือบริการโดยผ่อนชำระ จะมีผู้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการมากขึ้น ในการนี้ร้านค้าหรือสถานบริการจะตกลงกับธนาคารว่าจะยอมรับบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรของธนาคารนำมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้น แทนที่ร้านค้าหรือสถานบริการจะไปเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อสินค้าที่ใช้บัตรเครดิต โดยร้านค้าหรือสถานบริการจะเก็บรวบรวมหลักฐานการซื้อขาย (Sales Slip) เข้าฝากในบัญชีแก่ธนาคารในระยะเวลา 30 วัน หรือ ทันทีก็ได้ ถ้าเกินกว่านั้น ธนาคารจะไม่จ่ายเงินและ Sales Slips แต่ละฉบับต้องเสียค่าธรรมเนียมส่วนลดแก่ธนาคาร เช่นถือบัตรเครดิตภายในประเทศจะต้องเสียส่วนลด 1% ถ้าเป็นบัตรเครดิต Visa หรือ Master card เสียส่วนลด 3% เป็นต้น

บัตรเครดิตมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย ดังกล่าวข้างต้น และสามารถแสดงความสัมพันธ์เป็นภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ของบัตรเครดิตมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย

จากรูปภาพที่ 2.1 สิทธิประโยชน์ของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตร และร้าน ดังที่กล่าวมาแล้ว ทำให้บัตรเครดิตเข้ามามีบทบาท ในการใช้จ่ายแทนเงินสด จนกลายเป็นบริการหลักของธนาคารที่มีส่วนแบ่งทางตลาดสินเชื่อสูงมาก การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ผู้บริโภคหันมาใช้บัตรเครดิตจึงประสบความสำเร็จอย่างมาก ในการดำเนินธุรกิจและยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ในการเลือกซื้อ หือ บัตรด้วย ตามที่กองบรรณาธิการนิตยสารการเงินการธนาคาร กล่าวถึงกลยุทธ์ทางการตลาดในการ หาสมาชิกบัตรโดยทั่วไปนิยมวิธีการส่งเสริมการขายโดยธนาคารมีวัตถุประสงค์ในการออกบัตร เครดิต เพื่อให้บริการลูกค้าของธนาคาร ดังนั้นการหา สมาชิกบัตรและการส่งเสริมการขาย จึง ไม่ใช่ความพยายามทางการตลาดมากนัก แต่ใช้วิธีการส่งเสริมการขายร่วมกับสายบริการหลักของ ธนาคารไปพร้อม ๆ กัน ดังต่อไปนี้

การใช้พนักงานขายโดยการส่งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจ ของธนาคารออกชักชวนลูกค้า กลุ่มเป้าหมายให้หันมาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งรวมทั้งบัตรเครดิตด้วย

การประชาสัมพันธ์ (Publicity) ใช้เพื่อแจ้งข่าวความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับบัตรเครดิต ให้ผู้ใช้บัตรหรือผู้สนใจทั่วไปทราบ

การโฆษณา (Advertising) ส่วนใหญ่ใช้ในการโฆษณาสถาบันออกบัตรมากกว่า เพื่อเป็นการเตือนความจำ นอกจากนั้นก็มีการวางแผนพับชี้ชวนการใช้บริการพร้อมแบบฟอร์มการ ขอใช้บัตรตามสาขาของธนาคารและห้างสรรพสินค้าด้วย

ส่วนสถาบันการเงิน เน้นการใช้ความพยายามทางการตลาดในการหา สมาชิกเป็น อย่างมาก โดยทั่วไปนิยมใช้วิธีการส่งเสริมการตลาด ดังต่อไปนี้

1. การโฆษณา (Advertising) ใช้เพื่อการกระตุ้นกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักบัตรเครดิต และเป็นสมาชิก เน้นการขายทางจดหมายให้ประสบความสำเร็จ สื่อในการโฆษณาจะยึดโทรทัศน์ เป็นหลัก และสิ่งพิมพ์ทางธุรกิจทั่วไป

2. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) ที่นิยมใช้กันมีการแถมของขวัญเมื่อ สมัครเป็นสมาชิกและอีกวิธี คือการจัดรายการสมาชิกแนะนำสมาชิก โดยผู้ถือบัตรจะแนะนำให้คน รู้จักสมัครเป็นสมาชิกแล้วจะได้รับคูปองเพื่อสะสมไว้แลกของรางวัลบัตรเครดิตร้านนั้น แต่ละสถาบัน ที่ออกบัตรต่างก็แข่งขันกันให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้ถือบัตรของตนมากมาย เพื่อให้ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรของตน แต่ละบัตรส่วนมากก็ให้สิทธิประโยชน์ที่เหมือนกันหลาย ประการ ทั้งบัตรภายในประเทศและบัตรสากลที่ใช้ได้ทั่วโลก

สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตต่าง ๆ ซึ่งพอจะสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการ มีร้านค้าที่รับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ใช้ชำระค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ ผ่านเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ได้) ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ในเครือข่ายเดียวกันทั่วประเทศได้ สามารถใช้สั่งซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ในราคาพิเศษได้ ใช้ชำระค่าตั๋วพาหนะและค่าบริการในการเดินทางได้ ใช้ได้กับสถานบริการหลายประเภท เช่น โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ภัตตาคาร ห้องอาหาร โรงพยาบาลเอกชน คลินิก ร้านตัดเสื้อผ้า ปั๊มน้ำมัน อุโมงค์มรดก ร้านอะไหล่ ฯลฯ
2. ด้านการบริการรับจ่ายเงินคืนค่าสินค้าและบริการของสถานออกบัตร ให้เครดิต 45-55 วัน โดยไม่คิดดอกเบี้ย ได้รับการยกเว้นค่าแปลงเงินสกุลอื่น เมื่อใช้จ่ายในต่างประเทศ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คเดินทาง สามารถกำหนดวงเงินชำระคืนเองได้ตามต้องการ สามารถชำระเงิน ได้จากหลายบัญชีทั้งกระแสรายวันหรือออมทรัพย์
3. ด้านการบริการคุ้มครองสมาชิกผู้ถือบัตรและคุ้มครองบัตร ประกันภัยอุบัติเหตุในการเดินทาง ทั้งผู้ถือบัตรและรวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วยเมื่อใช้บริการบัตรเครดิตในการเดินทาง หากบัตรเกิดการสูญหายเมื่อแจ้งให้สถาบันออกบัตรทราบแล้ว ไม่ต้องรับผิดชอบอีกต่อไป มีรูปผู้ถือบัตรพร้อมลายเซ็นเพื่อป้องกันการแอบอ้างใช้บัตร มีบริการประกันชีวิตคุ้มครองเครดิต (กรณีผู้ถือบัตรถึงแก่กรรมสมาชิกในครอบครัว ไม่ต้องรับผิดชอบหนี้สินค้างชำระกับสถานออกบัตร) ชดใช้ค่าเสียหายจากการเดินทาง เช่น กระเป๋าเดินทางล่าช้า หรือสูญหาย เป็นต้น
4. ด้านการแข่งขันเพื่อจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจ ไม่เก็บค่าบริการพิเศษอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมรายปี วงเงินอนุมัติให้ใช้จ่ายสูง ออกบัตรเสริมได้ไม่จำกัดจำนวน และยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า รวมทั้งเสียค่าธรรมเนียมรายปีเพียงครั้งเดียว ไม่ต้องมีเงินฝากประจำ หรือเป็นลูกค้ำของธนาคารมาก่อน อนุมัติการจ่ายเงินตลอด 24 ชั่วโมง สามารถใช้จ่ายได้โดยไม่จำกัดวงเงิน แจกของกำนัลเมื่อแรกสมัครเข้าเป็นสมาชิก ให้ความคุ้มครองสินค้าที่ซื้อโดยบัตรเครดิต หากเกิดการสูญหายหรือจากการโจรกรรมหรืออุบัติเหตุเป็นเวลา 90 วัน บริการจัดส่งของขวัญหรือใช้สำรองที่นั่งในการชมการแสดงต่างๆ ได้ใช้สื่อโฆษณาเป็นบุคคลผู้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันดีในวงสังคม บริการส่งใบสมัครและสามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตร โดยทางไปรษณีย์ได้
5. ด้านการบริการหลังขาย การบริการหลังการขายที่สถาบันผู้ออกบัตรดำเนินการให้แก่สมาชิกผู้ถือบัตร โดยทั่วไปแทบทุกบัตรจะให้บริการหลังการขายที่เหมือนกัน

ตามที่ รังสิณี สืบแสง (บรรณาธิการแถลง “สารขวัญนคร” มกราคม- มีนาคม 2539 : 4) กล่าวว่า ทุกสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตต่างก็เสนอสิทธิประโยชน์พร้อมทั้งบริการหลังการขายเป็นจุดขายที่กลุ่มผู้บริโภคจะสามารถนำมาพิจารณา เพื่อเลือกใช้บัตรของสถาบันใดได้อย่างถูกต้องและมีประโยชน์มากที่สุด การบริการหลังการขายมีเหมือนกับแทบทุกแห่ง คือ

- มีสารแจ้งข่าวและรายชื่อร้านค้าที่ให้ส่วนลดจากการใช้บัตรอย่างสม่ำเสมอ
- สามารถสอบถามข้อมูลบัญชีเงินฝากด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้
- มีสำนักงานบริการให้ความช่วยเหลือระหว่างการเดินทางต่างประเทศได้
- มีบริการใช้ห้องรับรอง ณ ท่าอากาศยานเฉพาะสมาชิกบัตร

## 2. ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต

เมื่อ ปี พ. ศ. 2493 ไคเนอร์สคลับ เป็นบัตรเครดิตใบแรกของโลก ริเริ่มโดย นายแฟรงค์ แมคนามารา (Frank Mc. Namara) นักธุรกิจชาวอเมริกา และก่อตั้งขึ้นเป็นสถาบันบัตรเครดิตแห่งแรกของโลก โดยใช้ชื่อว่า “ไคเนอร์สคลับ อิงค์ สหรัฐอเมริกา” ซึ่งลูกค้าสามารถนำบัตรดังกล่าวไปใช้ในการชำระค่าบริการ โรงแรม และภัตตาคารในนิวยอร์กได้ โดย Diner's Club จะเป็นผู้ชำระเงินแทนลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้บริการภายหลัง และความนิยมแพร่หลายไปทั่วสหรัฐอเมริกา ต่อมาขยายไปเปิดสาขาในต่างประเทศอีกหลายประเทศ ปัจจุบันไคเนอร์สคลับ เป็นกิจการในเครือซีดีคอร์ป สหรัฐอเมริกา บัตรไคเนอร์สคลับ ได้เข้ามาบุกเบิกในประเทศไทยในรูปแบบบริษัทเมื่อ ปี พ.ศ. 2512 มีธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ส์ผู้ถือหุ้นใหญ่ ร่วมด้วย นายชาติวิไลภณพานิช และตระกูล หวังหลี นางชดช้อย โสภณพานิช เป็นกรรมการผู้จัดการ

บริษัทได้ใช้กลยุทธ์ในการเจาะตลาดลูกค้า โดยการส่งพนักงานขายเข้าไปหาผู้ใหญ่หรือนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงในวงสังคม พร้อมกับต้องมีสมาชิกเก่ารับรองสมาชิกใหม่ด้วย แม้การรณรงค์หาสมาชิกในยุคบุกเบิกจะได้แรงหนุนที่ดี แต่เป็นของใหม่และยังไม่มีใครรู้จัก จึงไม่ใช่งานนักที่จะเจาะตลาด ต้องลงทุนอ่อนวอนขอให้เข้ามาเป็นสมาชิก จนถึงขั้นออกบัตรเครดิตให้ใช้ฟรีโดยไม่ต้องเสียค่าสมัคร ปัจจุบันมีสมาชิกผู้ถือบัตรมากกว่า 7 ล้านรายทั่วโลก และมีสถานธุรกิจที่พร้อมรับบัตรมากกว่า 3 ล้านแห่งใน 175 ประเทศทั่วโลก (ทำเนียบบัตรเครดิต 2001 “พัฒนาการบัตรเครดิต” 2543 :8)

บัตร โคนอร์สคลับเป็นบัตรที่ไม่จำกัดวงเงิน (Charge Card) ได้วางคอนเซ็ปของการเป็นชาร์จ์การ์ดจะเน้นสิทธิประโยชน์ของการไม่จำกัดวงเงินเป็นกลยุทธ์หลักในการขายบัตร บริษัทจะไม่เน้นกลยุทธ์การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี แต่จะเลือกพิจารณาให้เฉพาะลูกค้าที่มียอดการใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง ในประเทศไทย การรับบัตรโคนอร์สก็ได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วจะครอบคลุมสถานธุรกิจในทุกสาขาให้ได้มากถึง 20,000 แห่งภายในสิ้นปี พ.ศ. 2545 ซึ่งขณะนี้ได้ประสบความสำเร็จไปแล้วกว่าครึ่ง

### พัฒนาการของบัตรเครดิต

ในปี พ.ศ. 2501 ได้มีบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (American Express) หรือ Amex ออกมาเป็นคู่แข่ง เป็นบัตรประเภท ชาร์จ์การ์ด (Charge Card) หรือบัตรที่ไม่จำกัดวงเงินการใช้ล่วงหน้า เช่นเดียวกัน บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จะเน้นการตอบสนองความต้องการด้านการท่องเที่ยวและการบันเทิงเป็นหลัก คนทั่วไปจึงเรียกว่า T&E CARD (Travel and Entertainment Card) บัตรประเภทนี้มีใช้บัตรเครดิต แต่เป็นบัตรที่อำนวยความสะดวกในการใช้สอย แตกต่างจากบัตรเครดิตตรงที่ สมาชิกบัตรชำระเฉพาะค่าธรรมเนียมรายปี แต่ไม่ต้องชำระค่าดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตร แต่ต้องชำระเงินตรงตามเวลาและเต็มจำนวนตามกำหนด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม เริ่มเข้ามาในประเทศไทยเมื่อ ปี พ.ศ. 2520

พ.ศ. 2502 บัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินถือกำเนิดขึ้น โดยธนาคารแห่งอเมริกา (Bank of America) ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ได้ออกบัตรเครดิตที่เรียกว่า Bank American Card ซึ่งถือเป็นบัตรเครดิตใบแรกที่ออกโดยธนาคาร และต่อมาได้มีการพัฒนาจนเป็น Visa Card ในปัจจุบัน จนกระทั่งต่อมาในปี พ.ศ. 2509 กลุ่มธนาคารแถบตะวันออกของสหรัฐอเมริกา ได้ออกบัตรเครดิตชื่อว่า Master Card มาแข่งขันด้วย

พ.ศ. 2503 บริษัท จี อี แคปปิตอล (ประเทศไทย) เป็นบริษัทในกลุ่มจีอี แคปปิตอล เซอร์วิสเซส ผู้ให้บริการทางการเงินของโลกด้านบริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ จีอี เข้ามาดำเนินการธุรกิจครั้งแรกในประเทศไทย เป็นผู้นำธุรกิจบัตรเครดิตที่ออกโดยร้านค้าปลีกและร่วมกับห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ โดยเปิดให้บริการสินเชื่อภายใต้ชื่อ “เฟิร์สช้อยส์”

พ.ศ. 2516 ธนาคารกสิกรไทยเริ่มให้บริการบัตรเครดิตต่อเนกประสงค์ร่วมกับธนาคารศรีนคร และถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่ให้บริการ แต่เนื่องจากปัญหาด้านการบริหาร และความขัดแย้งในคุณสมบัติของผู้ทำบัตรเครดิต ทำให้ต้องแยกตัวออกจากกัน โดยธนาคารกสิกรไทย ออกบัตรมาสเตอร์การ์ดชาร์จ์ ส่วนธนาคารศรีนคร ออกบัตร "อเนกประสงค์ศรีนคร" ในปี พ.ศ.



2521 และด้วยนโยบายที่ต้องการบุกตลาดบัตรเครดิตอย่างจริงจัง ธนาคารกสิกรไทยจึงหันมาออก "บัตรเครดิตกสิกรไทย" ซึ่งนับเป็นบัตรเครดิตในประเทศเจ้าแรกของเมืองไทย และช่วงแรกที่เริ่มธนาคารไม่ได้คิดค่าธรรมเนียมกับร้านค้าที่รับบัตร แต่จะเรียกเก็บจากสมาชิกทุก 10 วัน ต่อมาได้ขยายระยะเวลาเรียกเก็บเงินเป็นเดือนละ 1 ครั้ง จึงได้คิดค่าธรรมเนียมร้านค้า 0.5-1% เพื่อชดเชยต้นทุนเงินที่เกิดขึ้น และให้ผู้สมัครต้องเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารเป็นการค้าประกันการใช้บัตร ต่อมาปี พ.ศ. 2522 ธนาคารออกบัตรเครดิตวีซ่าเพื่อให้ผู้บัตรสามารถใช้ได้อย่างกว้างขวาง และเป็นการยกระดับบัตรเครดิตของธนาคารเข้าสู่มาตรฐานสากล

พ.ศ. 2524 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เริ่มให้บริการบัตรเครดิตวีซ่า เป็นครั้งแรก และออกบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด ในปี พ.ศ. 2525 และในเดือนตุลาคม 2531 ออก "บัตรเครดิตโพธิ์เงิน และ "บัตรเครดิตโพธิ์ทอง" เป็นบัตรในประเทศ ตามด้วยการออกบัตรเครดิตเจซีบี ในปี พ.ศ.2532 เป็นผู้นำในการออก "บัตรเครดิตร่วมองค์กร" (Co-branded Card) เป็นแห่งแรกในประเทศไทย เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2537 ได้มีการแยกฝ่ายบัตรเครดิตออกจากธนาคารมาดำเนินงานในรูปแบบบริษัท เป็นแห่งแรกในประเทศไทย

พ.ศ. 2528 ธนาคารทหารไทยเริ่มให้บริการบัตรเครดิตเป็นครั้งแรกโดยร่วมกับบริษัท วีซ่าฯ ออกบัตร และในปี พ.ศ. 2531 ร่วมกับบริษัท มาสเตอร์การ์ดฯ ออกบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด เมื่อปี พ.ศ. 2539 ธนาคารออกบัตร "TMB CARD VISA" ชนิดที่มีรูปถ่ายของผู้ถือบัตร ซึ่งเป็นบัตรเครดิตวีซ่าและบัตรภายในประเทศในบัตรเดียวกัน

พ.ศ. 2530 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเริ่มต้นบริการด้วยการออกบัตรเครดิตต่างประเทศในชื่อ "บัตรเครดิตกรุงศรี วีซ่า" ต่อมาปี พ.ศ. 2544 มุ่งมั่นสู่การเป็นผู้นำบริหารชั้นแนวหน้า โดย 2 สถาบันการเงินอันมั่นคงเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ทุนร่วมบริหารบัตรเครดิตกรุงศรี วีซ่า ระหว่างธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

พ.ศ. 2531 ธุรกิจบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพเริ่มหลังธนาคารอื่น ๆ เป็นเวลา 10 ปี และได้ขยายธุรกิจไปยังบัตรเครดิตต่างประเทศ โดยในปี พ.ศ.2532 ออกบัตรเครดิต VISA-ธนาคารกรุงเทพ มุ่งเน้นพัฒนาบริการให้เกิดความหลากหลายโดยอาศัยกลยุทธ์ทางด้าน ROYALTY ที่ลูกค้ามีต่อสถาบันต่าง ๆ มาใช้ในการออกบริการบัตรเครดิตร่วมเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2535 กับองค์กรธุรกิจ ห้างสรรพสินค้า และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ โรบินสัน เซ็นทรัล บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2538 ออก MASTERCARD-ธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารนครหลวงไทยเริ่มให้บริการบัตรเครดิต เมื่อปี พ.ศ. 2531 ออกบัตรเครดิตต่างประเทศในชื่อ “บัตรเครดิตวิซ่าภูเขาทอง” และออกบัตรเครดิตชนิดบัตรร่วมกับองค์กรอื่น ๆ โดยบัตรร่วมใบแรกคือ บัตรเวลด์โฟนซึ่งร่วมมือกับบริษัท ยูคอม จำกัด

พ.ศ. 2533 ธนาคารศรีนคร ได้ร่วมกับธนาคารอื่น ๆ อีก 5 ธนาคาร คือ ธนาคารทหารไทย, ธนาคารนครหลวงไทย, ธนาคารมหานคร, ธนาคารสหธนาคาร และธนาคารกรุงเทพพาณิชย์ การออกบัตรเครดิตภายในประเทศว่า “บัตรเครดิตขวัญนคร” เพื่อลดภาวะต้นทุนที่ธนาคารต้องแบกรับไว้ทั้งหมดเพียงแห่งเดียว โดยการตั้งเป็นบริษัททุนรวมการ ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ของบัตรขวัญนคร และประสานงานระหว่างธนาคารรวมทั้งงานด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ และได้ยกเลิกการให้บริการในเดือนกันยายน พ.ศ. 2541 เนื่องจากธนาคารในกลุ่มผู้ออกบัตรปิดกิจการ

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยได้ออกบัตรเครดิต ในปี พ.ศ. 2533 เช่นกัน เรียกว่า “บัตรเครดิตกรุงไทย” ซึ่งเป็นบัตรเครดิตในประเทศภายใต้รูปสัญลักษณ์บัตรสวยงามของภาพพระอาทิตย์ทรงรถจากจินตนาการและมีมือการวาดของศิลปินระดับชาติ นายจักรพันธ์ โปษยาภฤษ ต่อมาออกบัตรต่างประเทศกับวิซ่าโดยรูปสัญลักษณ์บัตรยังคงภาพลักษณะอันงดงาม และที่เด่นคือให้บัตรวิซ่ากรุงไทยเป็นบัตรแห่งสิทธิประโยชน์ด้วยคุณค่า 3 บัตรใน 1 ใบ ที่สมาชิกจะใช้ได้ทั้งร้านค้าที่รับบัตรวิซ่า ร้านค้าที่รับบัตรกรุงไทย หรือใช้เป็นบัตรเอทีเอ็มเบิกถอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์ส่วนตัว ซึ่งเป็นต้นแบบแห่งสิทธิประโยชน์อันทรงคุณค่ามากที่สุดในการบัตรเครดิตปัจจุบัน

เมื่อปี พ.ศ. 2533 ในปีเดียวกัน ธนาคารซีทีแบงก์เริ่มให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยร่วมกับวิซ่า ในชื่อ บัตรเครดิตซีทีแบงก์-วิซ่าและในปี 2535 ได้ร่วมมือกับมาสเตอร์การ์ดออกบัตรเครดิตซีทีแบงก์-มาสเตอร์การ์ด มีเป้าหมายเป็นผู้นำในตลาดบัตรเครดิตซึ่งไม่ได้หมายถึงการมีจำนวนสมาชิกมากที่สุดเท่า่นั้น แต่หมายถึงการเป็นผู้นำในการให้บริการและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก

พ.ศ. 2538 ในเดือน มิถุนายน ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ปัจจุบันได้เปิดตัวตู้วงการบัตรเครดิตในประเทศไทยเป็นครั้งแรก “บัตรเครดิตวิซ่าธนาคารฮ่องกง” มีวัตถุประสงค์เพื่อถือเป็นการขยายบริการไปสู่ลูกค้ากลุ่มรายย่อย จุดเด่นของบัตรวิซ่าธนาคารฮ่องกงฯ ซึ่งธนาคารได้ทำการวิจัยถึงความต้องการของลูกค้าคือ การยืดระยะเวลาการชำระเงินคืนหลังการใช้บัตรได้ยาวนานขึ้น ซึ่งธนาคารได้ผ่อนเวลาปลอดดอกเบี้ยให้สูงสุดถึง 51 วัน และสำหรับบัตรทองไม่มีการจำกัดวงเงินการใช้จ่าย

พ.ศ. 2539 บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตภายในประเทศร่วมกับห้างสรรพสินค้าชั้นนำ และออกในนามของบริษัท ต่อมาได้มีการขยายฐานบัตรเครดิตสู่ทั่วประเทศโดยเฉพาะบัตรเครดิต Master Card & JCB Card ควบคู่ไปกับการขยายให้บริการเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ (Aeon Cash Dispenser)

ธนาคารคิบีเอส ไทยท努 เริ่มให้บริการบัตรเครดิตหลังธนาคารอื่น ๆ ธนาคารได้สำรวจทัศนคติและความต้องการของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต ออกบัตรเครดิตร่วมกับ Master Card ในนาม “บัตรไทยท努มาสเตอร์การ์ด” เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2539

ธนาคารแอสตันคาร์ดชาร์เตอร์คนครธน รุกบริการด้านบัตรเครดิตอย่างจริงจัง โดยเฉพาะกับกลุ่มลูกค้ารายย่อย ด้วยการนำสินค้าที่เสนอขายในตลาดต่างประเทศมาประยุกต์ใช้กับลูกค้าในประเทศไทย จุดเด่นของบัตรแอสตันคาร์ดชาร์เตอร์คือสมาชิกจะได้รับคะแนนสะสมแอสตันคาร์ดพอยท์ เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน ดังนี้ ถ้าใช้จ่าย 2500-7499 บาท รับ คะแนน 0.25 และใช้จ่าย 7500 บาท รับคะแนน 0.5 ทั้งนี้คะแนนสะสมจะแปลงเป็นยอดเงินในบัญชีบัตรของสมาชิกอัตโนมัติ โดย 1 คะแนน มีค่าเท่ากับ 1 บาท

พ.ศ. 2541 จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) ได้เข้ามาถือหุ้นใหญ่ในบริษัทเซ็นทรัลการ์ด และได้เปลี่ยนจากประเภทบัตรชาร์จการ์ดมาเป็นบัตรเครดิตให้วงเงินสินเชื่อหมุนเวียน และยังได้ออกบัตรเครดิตพาวเวอร์บายให้กับกลุ่มเซ็นทรัลด้วย ซึ่งเป็นบริการผ่อนชำระเช่นเดียวกับเฟิร์สช้อยส์ และในปี พ.ศ.2544 ได้ร่วมทุนกับเทสโก้โลดส์ ตั้งบริษัท เทสโก้ การ์ดเซอร์วิสเซส จำกัด และได้ร่วมทุนกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาสัดส่วน 50:50 ในนามบริษัทบัตรกรุงศรีอยุธยา

ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เข้ามาทำธุรกิจบัตรเครดิตเมื่อปี พ.ศ. 2541 โดยร่วมรับวีซ่า ปัจจุบันออกบัตรเอเชียวีซ่า เป็นน้องใหม่ในวงการบัตรเครดิต แต่ก็มียุทธศาสตร์ตลาดบัตรเครดิตด้วยการเพิ่มบริการและขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มุ่งเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่เป็นพิเศษ และในต้นปี 2544 ธนาคาร ได้ออกโปรแกรม Free Life Time Membership” หรือการเป็นสมาชิกฟรีตลอดชีพ

### 3. ประเภทของบัตรเครดิต

บัตรเครดิตที่ใช้กันอยู่ทั่วไปขณะนี้มียู่ 3 ประเภทใหญ่ ๆ (ฉบับพิเศษ คู่มือเงินกู้ส่วนบุคคล สินเชื่อส่วนบุคคล 2544 : 3) คือ

1. บัตรเครดิตในประเทศ เช่นบัตรธนาคารกสิกรไทย บัตรธนาคารกรุงเทพ ซึ่งในบางรายจะเป็นบัตรที่ออกร่วมกับบริษัทการค้าอื่น

2. บัตรเครดิตของธนาคารที่มีตรา VISA / MASTER / AMEX เช่นบัตร ธนาคารไทย วิชา บัตรธนาคารกรุงเทพ AMEX บัตรซิตี้แบงก์วิซ่า
3. บัตรของธนาคารที่ไม่ใช่ธนาคารเช่นบัตรของ DINERS หรือ AMEX

นอกจากนี้การแบ่งประเภทของบัตรเครดิตสามารถทำได้หลายวิธีแล้วแต่จะพิจารณาว่าใช้ปัจจัยอะไรเป็นเกณฑ์การแบ่ง แต่โดยทั่วไปนิยมแบ่งตามลักษณะของผู้ออกบัตรเป็นเกณฑ์ นอกจากนี้ยังมีการแบ่งตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต และการแบ่งตามขอบเขตพื้นที่ของการใช้บัตรตามหน้าที่ ฝ่ายวิชาการธนาคารกสิกรไทย (2538:13) ได้จัดประเภทของบัตรเครดิตตามลักษณะต่าง ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 3.1 การแบ่งตามลักษณะผู้ออกบัตร แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

**3.1.1 บัตรเครดิตของธนาคาร (Bank Card)** ธนาคารหรือกลุ่มของธนาคารเป็นผู้ออกบัตร เช่น บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย และบัตรเครดิตกระจายอยู่ทั่วโลก เช่น บัตรวิซ่า และบัตรมาสเตอร์ เป็นต้น

**3.1.2 บัตรเครดิตของบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต (Company Card)** ได้แก่ บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กเพรส, บัตรไคเนอร์สคลับ และซิตี้แบงก์วิซ่า ซึ่งแต่ละบัตรมีตัวแทนและสถานที่รับบัตรอยู่ในประเทศต่าง ๆ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกผู้ถือบัตร

**3.1.3 บัตรเครดิตของธุรกิจอื่น ๆ (Private House Credit)** เช่น บัตรเครดิตของ โรงแรม โรงพยาบาลเอกชน ภัตตาคารและห้างสรรพสินค้า บัตรเครดิตประเภทนี้มีขอบเขตค่อนข้างจำกัด เนื่องจากสมาชิกสามารถใช้บริการได้เฉพาะที่เท่านั้น เช่น บัตรเครดิตดุสิต ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่าง โรงแรมและรีสอร์ทในเครือดุสิตธานีกับธนาคารไทยพาณิชย์ จะสามารถใช้บริการจากโรงแรมและ รีสอร์ท ในเครือดุสิตธานี และโรงแรมรอยัลปรีนเซส และสถานบริการแจ้งข่าวสารรายการสินค้าราคาพิเศษที่มีให้เฉพาะสมาชิกได้เลือกสรร และบัตรเครดิตเซ็นทรัล บัตรเครดิตโรบินสันซึ่งจะใช้บริการได้ภายในสถานบริการของตนเท่านั้นนอกจาก นั้นยังมีบัตรประเภทเดียวกันนี้ที่กำลังเป็นที่นิยม คือ บัตรเครดิตของกลุ่มชินวัตร และสยามกลการ เป็นต้น

### 3.2 การแบ่งตามลักษณะการให้เครดิต แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

**3.2.1 เครดิตการ์ด (Credit Card)** บัตรที่ออกโดยธนาคารในประเทศ และสาขาของธนาคารต่างประเทศ เรียก “เครดิตการ์ด” ให้วงเงินชำระล่วงหน้าแก่ลูกค้าในการบริโภคสินค้าและบริการ โดยมีรอบระยะเวลาการชำระเงินและการผ่อนชำระโดยมีดอกเบี้ยจะจำกัดวงเงินเครดิต

ในแต่ละเดือน หรือวงการชำระเงิน ได้แก่ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคาร ประสงค์ศรีนคร บัตรมาสเตอร์การ์ด และบัตรวีซ่าการ์ด เป็นต้น ข

**3.2.2 ชาร์จการ์ด (Charge Card)** บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทเครดิต เรียก “ชาร์จการ์ด” คือ ไม่จำกัดวงเงินค่าใช้จ่าย แต่ต้องชำระเงินในเวลาที่กำหนดโดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ย เช่น บัตรไดเนอร์สและอเมริกันเอ็กซ์เพรส

จะเห็นได้ว่า บัตรเครดิตของธนาคารจัดอยู่ในประเภทบัตรเครดิตการ์ด ส่วนบัตร เครดิตของบริษัท จัดอยู่ในประเภทชาร์จการ์ด

**3.3 การแบ่งตามขอบเขตพื้นที่ของการใช้บัตร (Area of usage)** แบ่งได้เป็น 4 ประเภทดังนี้

**3.3.1 ประเภทที่ใช้ได้เฉพาะในประเทศไทย (Domestic Card)** บัตรเครดิตภายใน ประเทศ หมายถึง บัตรเครดิตซึ่งออกโดยธนาคารภายในประเทศ โดยโลโก้ของธนาคารบน ตัวบัตร และสามารถซื้อสินค้าหรือบริการ ได้ที่ร้านค้าที่มีได้แก่ บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิตธนาคาร ประสงค์ศรีนคร บัตรไดเนอร์สคลับ (ประเทศไทย) บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ และอื่น ๆ

**3.3.2 ประเภทที่ใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ (International Card)** บัตรเครดิต วิชา หมายถึง บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยจะมีโลโก้ วิชาการ์ด บนตัวบัตรเครดิต และสามารถซื้อสินค้า หรือบริการ จากร้านค้าที่ปรากฏสัญลักษณ์วิชา เช่น บัตรเครดิตวิชา ซิตีแบงก์ นอกจากนี้อาจจะร่วมกับบัตรเครดิตภายในประเทศก็ได้ เช่น บัตร เครดิตวิชา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา บัตรเครดิตวิชาธนาคารเอเชีย เป็นต้น

**3.3.3 บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด** หมายถึงบัตรเครดิตซึ่งออกโดยบริษัท ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยจะมีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ดปรากฏบนตัวบัตรเครดิตและสามารถ ซื้อสินค้าหรือบริการ ณ ร้านค้าที่ปรากฏสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด เช่น บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด ซิตี บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด ซิตี ธนาคารซีบีเอส ไทยท努 เป็นต้น ได้แก่บัตรวิชา บัตรมาสเตอร์ บัตรวิชาพระอาทิตย์ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรไดเนอร์สคลับ (สากล) บัตรซิตีแบงก์วิชา เป็นต้น

**3.3.4 บัตรเครดิตเจซีบี** หมายถึง บัตรเครดิตซึ่งออกโดยบริษัทที่ประกอบธุรกิจ บัตรเครดิต ซึ่งจะมีสัญลักษณ์เจซีบีไทยพาณิชย์

#### 4. ลักษณะของบัตรเครดิต

ผู้วิจัยศึกษาเปรียบเทียบด้านความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าผลิตภัณฑ์ของบัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่ เหนือที่ ธนาคารและสถาบันผู้ออกบัตร ใช้พิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครเป็นสมาชิก อัตราค่าธรรมเนียม การสมัครเป็นสมาชิกและค่าธรรมเนียมรายปี สิทธิประโยชน์และการบริการต่างๆ ที่สมาชิกจะได้รับตลอดอายุการเป็นสมาชิก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### 4.1 บัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่า

ธนาคารซิติ้แบงก์เริ่มเปิดดำเนินการในมหานครนิวยอร์กในปี พ.ศ. 2355 ปัจจุบัน ธนาคาร มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก มากกว่า 3,000 สาขาใน 100 ประเทศ กิจการบุคคลธุรกิจ ของธนาคารให้บัตรเครดิต กว่า 60 ล้านใบทั่วโลก จากเครือข่ายที่กว้างไกลของธนาคารทำให้ สามารถให้บริการด้านเงินทุน และธุรกรรมการเงินเพื่อตอบสนองลูกค้าสถาบันทั้งในและ ต่างประเทศ รวมทั้งประเทศในตลาดเกิดใหม่ ธนาคารซิติ้แบงก์มีเจ้าหน้าที่มากกว่า 90,000 คน ทั่วโลก ซึ่งได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าและนักลงทุน เจ้าหน้าที่ของ ธนาคารเป็นผู้ที่มีความ สามารถมีประสบการณ์ มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งทำให้ธนาคารมีความโดดเด่นมากกว่าสถาบันการเงิน อื่นใด ทำให้ธนาคารสามารถให้บริการการเงินตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ธนาคารซิติ้แบงก์ เริ่มให้บริการบัตรเครดิตเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2533 โดยออกบัตร เครดิตต่างประเทศ ร่วมกับวีซ่า ในชื่อ “บัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่า” ต่อมาปี พ.ศ. 2535 ออกบัตร เครดิตซิติ้แบงก์-มาสเตอร์การ์ด

เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ.2541 ที่ผ่านมา ซิติ้คอร์ป (บริษัทแม่ของธนาคารซิติ้แบงก์) ได้ รวมกิจการกับ ทราเวลเลอร์ส กรุ๊ป กลายเป็น ซิติ้กรุ๊ป ซิติ้กรุ๊ป คือ สถาบันการเงินใหม่ที่มีศักยภาพ สูงพร้อมให้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนอง ความต้องการแก่ลูกค้า 100 ล้าน ราย ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าสถาบันผ่านเครือข่ายสาขาใน 100 ประเทศทั่วโลก ธนาคารซิติ้แบงก์ และบริษัทในเครือซิติ้คอร์ป ให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าสถาบันมากกว่าสถาบันการเงิน อื่นใด

ธนาคารซีบีแองก์ เป็นบริษัทในเครือซีทีกรุ๊ป ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทการเงินชั้นนำแห่งหนึ่งของโลก นอกจากธนาคารซีบีแองก์ ยังมีบริษัทในเครือที่ให้บริการต่าง ๆ ในประเทศไทย เช่น บริษัท ไคเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ซีทีคอร์ป ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สมาชิกสามารถเลือกบริษัทที่สมาชิกสนใจ ได้

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารซีบีแองก์ จากการวิจัยพบว่าธนาคารซีบีแองก์ได้ปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีการแข่งขันกันสูงมาโดยตลอด โดยมีเป้าหมายในการเป็นผู้นำในตลาดบัตรเครดิต ซึ่งมีได้หมายถึงการมีจำนวนสมาชิกมากที่สุดเท่าที่นั่น แต่หมายถึงถึงการเป็นผู้นำในการให้บริการและสิทธิประโยชน์ การนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตซีบีแองก์ เพื่อให้ลูกค้าเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตได้หลายรูปแบบ ทั้งนี้ธนาคารซีบีแองก์ได้ยืดหยุ่นเงื่อนไขและเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติของสมาชิก ตลอดจนค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตซีบีแองก์สู่ทั่วประเทศ และเมื่อปี พ.ศ. 2544 ธนาคารซีบีแองก์มีบัตรเครดิตหลายรูปแบบ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ประเภทบัตรเครดิตธนาคารซีทีแบงก์

บัตรเครดิต	คุณสมบัติผู้ถือบัตร	ค่าธรรมเนียม (บาท)		
		แรกเข้า		รายปี
		บัตรหลัก	บัตรหลัก	บัตรเสริม
<b>ซีทีแบงก์วีซ่า</b>				
- บัตรเงิน	รายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท / เดือน	500	750	375
- บัตรทอง	รายได้ตั้งแต่ 40,000 บาท / เดือน	750	1,250	625
<b>ซีทีแบงก์ - มาสเตอร์การ์ด วีซ่า</b>				
- บัตรเงิน	รายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท / เดือน	500	750	375
- บัตรทอง	รายได้ตั้งแต่ 40,000 บาท / เดือน	750	1,250	625
<b>ซีทีแบงก์ - ดิสคัฟเวอร์การ์ด วีซ่า</b>				
- บัตรเงิน	รายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท / เดือน	400	800	400
- บัตรทอง	รายได้ตั้งแต่ 40,000 บาท / เดือน	600	1,600	800
<b>ซีทีแบงก์ แม็คโคร วีซ่า</b>				
- บัตรเงิน	รายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท / เดือน	500	750	375
- บัตรทอง	รายได้ตั้งแต่ 40,000 บาท / เดือน	750	1,250	625
<b>ซีทีแบงก์ คาเธ่ย์ แปซิฟิก วีซ่า</b>				
- บัตรเงิน	รายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท / เดือน	500	1,000	500
- บัตรทอง	รายได้ตั้งแต่ 40,000 บาท / เดือน	750	1,700	850
<b>ซีทีแบงก์รอยัล ออร์คิดพลัส วีซ่า</b>				
- บัตรเงิน	รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาท / เดือน	500	1,100	550
- บัตรทอง	รายได้ตั้งแต่ 40,000 บาท / เดือน	750	1,700	850
<b>ซีทีแบงก์ Platinum Card</b>				
	รายได้ตั้งแต่ 175,000 บาท / เดือน		7,500	3,500
หมายเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเบิกเงินสดล่วงหน้าต่อครั้งทุก 5,000 บาท คิดค่าธรรมเนียม 300 บาท</li> <li>- การชำระหนี้ล่าช้าทุก 1,000 บาท ของยอดเงินขั้นต่ำที่ต้องชำระ คิดค่าธรรมเนียม 200 บาท</li> <li>- เช็คคืนต่อฉบับ คิดค่าธรรมเนียม 300 บาท</li> </ul>			

ที่มา: ทำเนียบบัตรเครดิต 2001. 2544 : 72

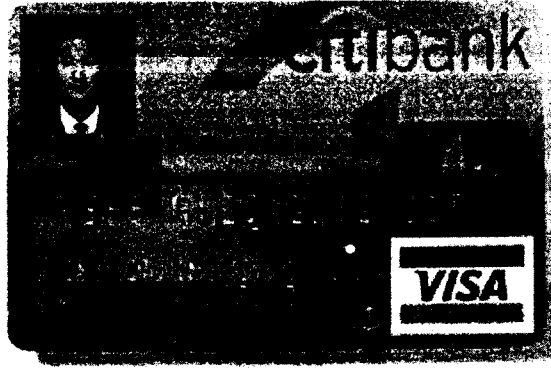


ตารางที่ 2.2 ผู้สมัครบัตรเครดิตซีทีแบงก์ มีคุณสมบัติ ดังนี้

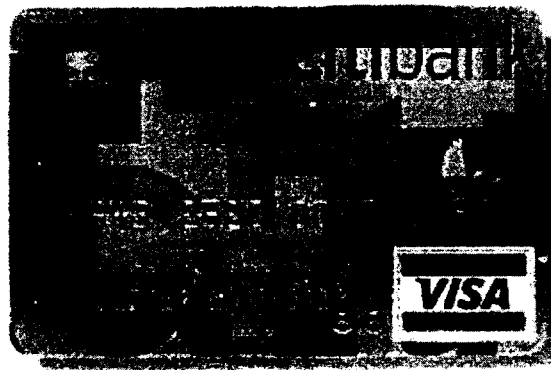
สถานภาพ	คุณสมบัติ		เอกสารประกอบการพิจารณา
	บัตรทอง	บัตรเงิน	
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ บริษัท	1. รายได้รวมเฉลี่ย 40,000 บาท ต่อเดือน	1. รายได้รวมโดยเฉลี่ย 15,000 บาทต่อเดือน	1. สำเนาบัตรประชาชน 2. สำเนาบัตรพนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ 3. สำเนาทะเบียนบ้าน 4. สำเนาทะเบียนหรือรับรองรายได้ หรือสลิปเงินเดือน หรือ สำเนารับรองการหักภาษี
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว หรือ เจ้าของกิจการ	1. รายได้รวม โดยเฉลี่ย 40,000 บาทต่อเดือน 2. ดำเนินกิจการ ไม่ต่ำกว่า 1 ปี	1. รายได้รวมเฉลี่ย 15,000 บาทต่อเดือน 2. ดำเนินกิจการ ไม่ต่ำกว่า 1 ปี	1. สำเนาบัตรประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. สำเนาทะเบียนหรือรับรอง การจดทะเบียน หจก. 4. สำเนาบัญชีย้อนหลังเดือน ของบริษัทหรือของคุณ
บุคคลที่มีได้ประกอบ อาชีพ เช่น แม่บ้าน หรือ อาชีพงานอิสระ	1. รายได้รวม โดยเฉลี่ย 40,000 บาทต่อเดือน	1. รายได้รวมโดยเฉลี่ย 15,000 บาทต่อเดือน	1. สำเนาบัตรประชาชน/ สำเนาทะเบียนหรือรับรอง 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. สำเนาบัญชีย้อนหลัง 6 เดือนของคุณ
หมายเหตุ	ผู้สมัครบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่ามาสเตอร์การ์ด ควรมีภูมิลำเนา หรือพำนักอยู่ใน ประเทศไทยในปัจจุบัน		

ในปี พ.ศ. 2545 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ประกาศยกเลิกการกำหนดรายได้ขั้นต่ำวงเงินบัตรเครดิต และการออกบัตรเสริม มีการปรับลดอายุของผู้ถือบัตรเครดิตหลัก จากอายุ 22 ปี เป็น 20 ปี และผู้ถือบัตรเสริมต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี โดยให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและเกณฑ์การพิจารณาเอง เพื่อให้การบริการบัตรเครดิตเหมาะสมกับภาวะการแข่งขันของธุรกิจมากยิ่งขึ้น ธนาคารซีทีแบงก์ได้ปรับคุณสมบัติผู้ถือบัตรตามตารางที่ 2.4 ที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำสำหรับบัตรเครดิตซีทีแบงก์ทุกประเภท ชนิดบัตรเงิน (ยกเว้นซีทีแบงก์ Platinum Card) จากเดิม 15,000 บาท เป็น 10,000 บาท ในขณะเดียวกันธนาคารซีทีแบงก์ได้ปรับเพิ่มค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับผู้ถือบัตรเสริมบัตรเครดิตซีทีแบงก์ทั้งชนิดบัตรทองและบัตรเงิน ตามตารางที่ 2.1 ค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับทุกบัตรเครดิตซีทีแบงก์ ปรับเพิ่มเป็น 800 บาท/ปี ชนิดบัตรทอง และ 500 บาท/ปี ชนิดบัตรเงิน (ยกเว้น ซีทีแบงก์ Platinum Card ไม่มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม) และ ธนาคารซีทีแบงก์วีซ่าได้ออกบัตรเครดิตใหม่ เรียก “ซีทีแบงก์เคลียร์” คุณสมบัติของผู้ถือบัตรมีรายได้ 10,000 บาท / เดือน ธนาคารคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้าสำหรับบัตรหลัก 750 บาท และคิดค่าธรรมเนียมรายปี สำหรับบัตรหลัก 950 บาท และบัตรเสริม 650 บาท

บัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารซีทีแบงก์ในประเทศไทย มีหลายรูปแบบ ดังที่แสดงในตารางที่ 2.3 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า ชนิดบัตรเงิน และบัตรทอง ดังรูปภาพที่ 2.2 แสดงภาพของบัตรทั้งสองชนิดตามลำดับ ดังนี้คือ



บัตรเครดิตแบงก์วิซ่าเงิน



บัตรเครดิตแบงก์วิซ่าทอง

ภาพที่ 2.2 ภาพประเภทบัตรเครดิต ซิตี้แบงก์วิซ่า บัตรเงิน และบัตรทอง

#### 4.1.1 สิทธิประโยชน์บัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า ชนิด บัตรเงิน และบัตรทอง

- 1) อภิสสิทธ์ที่ได้รับการยอมรับจากร้านค้าต่างๆ กว่า 19 ล้านราย ทั่วโลก
- 2) รับวงเงินหมุนเวียนสูงสุดถึง 120,000 บาท สำหรับบัตรเงิน และ 350,000 บาท สำหรับบัตรทอง
- 3) สิทธิในการเลือกจ่ายคืนขั้นต่ำสุด (Revolving Credit) 5% ของยอดเรียกเก็บเงินใน แต่ละเดือนหรืออย่างต่ำ 1,000 บาท
- 4) สามารถเบิกเงินสดได้สูงสุดถึง 100% ของวงเงิน (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประวัติการชำระเงิน) จากเครื่องเอทีเอ็ม ทั่วประเทศ ที่เคาน์เตอร์ธนาคารซิตี้แบงก์และเครือข่ายทั่วโลก
- 5) รับส่วนลดสูงสุดถึง 30% จากร้านค้าความอร่อย จากร้านอาหารชั้นนำทั่วกรุงเทพฯ ฯ ที่เข้าร่วมรายการ Top Favorite Restaurants
- 6) รับอภิสสิทธ์ และส่วนลดจากสนามกอล์ฟชั้นนำกว่า 50 สนาม ทั่วประเทศ ด้วยรายการ Top 50 Golf Challenge
- 7) แลกของรางวัลฟรีในรายการซิตี้แบงก์รีเวิร์ด กลุ่มค่าด้วยการสะสมคะแนนในรายการสมนาคุณซิตี้แบงก์รีเวิร์ด โดยทุก ๆ 25 บาทที่จ่ายผ่านบัตร จะได้รับ 1 คะแนนสะสม เพื่อนำไปแลกรับของกำนัลฟรี หรือแลกซื้อในราคาพิเศษ หรือ โอนเป็นไมล์สะสมเพื่อแลกสิทธิบินฟรี พักฟรี กับสายการบินและโรงแรมชั้นนำมากมาย
- 8) เริงคะแนนสะสมเพิ่มมากขึ้นสูงสุดถึง 2 เท่า หากใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซิตี้แบงก์กับร้านค้าชั้นนำที่ร่วมรายการ
- 9) รอระยะเวลาในการชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรนานสูงสุดถึง 55 วัน
- 10) รับดอกเบี้ยจากการชำระเกินยอดค้างชำระ
- 11) รับแผนคุ้มครองการซื้อให้ความคุ้มครองกับสินค้าที่ชำระผ่านบัตรเครดิตซิตี้แบงก์ หากสินค้าที่ซื้อผ่านบัตรเกิดการเสียหายจากอุบัติเหตุ จะได้รับการชดใช้ในวงเงินคุ้มครองรวมสูงสุด 3,000 ดอลลาร์สหรัฐ / ครั้ง หรือ 1,000 ดอลลาร์สหรัฐ / ครั้ง สินค้าสำหรับบัตรทอง และคุ้มครองรวมสูงสุด 1,500 ดอลลาร์สหรัฐ / ครั้ง หรือ 500 ดอลลาร์สหรัฐ / ครั้ง สินค้าสำหรับบัตรเงิน
- 12) รับความคุ้มครองอุบัติเหตุจากการเดินทางทั้งในประเทศและต่างประเทศภายใต้วงเงินประกันสูงสุดถึง 135,000 ดอลลาร์สหรัฐ สำหรับบัตรทอง และสูงถึง 90,000 ดอลลาร์สหรัฐ สำหรับบัตรเงิน เมื่อสมาชิกบัตรซื้อตั๋วเดินทางด้วยบัตรซิตี้แบงก์ การคุ้มครองนี้จะคุ้มครองไปถึงคู่สมรสและบุตร (อายุต่ำกว่า 23 ปี)

13) สิทธิในการซื้อเช็คเดินทางซิติ์คอร์ป โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม 1%

14) กลุ่มครองในกรณีบัตรหาย สิทธิในการรับผิดชอบสูงสุด 800 บาท ในกรณีบัตรสูญหายและถูกนำไปใช้ให้ติดต่อที่ 1588 เพื่อดำเนินการอายัดบัตรให้ทันทีและออกบัตรใหม่แก่สมาชิก

15) สมาชิกเลือกบัตรแบบโฟโต้การ์ดมีรูปถ่ายพร้อมลายเซ็น เพิ่มเอกลักษณ์และความมั่นใจ

16) บริการสอบถามข้อมูลและช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชม. ไม่มีวันหยุด ที่เบอร์ 1588 หรือระบบ “ซิติ์โฟนแบงก์กิ้ง” การให้ข้อมูลข่าวสารและสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตซิติ์แบงก์ทางโทรศัพท์ คือ โทร. 1588 โดยใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Automatic Voice Response: AVR) สมาชิกสามารถทำรายการธนาคารได้หลากหลายจากทุกแห่งทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ต่อสัปดาห์ เพียงปลายนิ้วสัมผัสจากโทรศัพท์แบบกดปุ่มเพื่อผ่านเข้าสู่ระบบอัตโนมัติซิติ์โฟนแบงก์กิ้ง หรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ซิติ์โฟนแบงก์กิ้ง สามารถทำรายการธนาคารผ่านระบบอัตโนมัติ ซิติ์โฟนแบงก์กิ้งได้ด้วยวิธีง่ายๆเพียงกดหมายเลขบนบัตรซิติ์การ์ดหรือหมายเลขบัตรเครดิตของสมาชิกตามด้วยรหัสโทรศัพท์ (T-PIN) 4 หลัก และทำตามคำแนะนำในโทรศัพท์ต่อเนื่องกันไป ซิติ์โฟนแบงก์กิ้งช่วยให้สมาชิกได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของสมาชิกได้ตลอดเวลา และบริการส่งข้อมูลผ่านทางโทรสารบริการหลากหลายที่สามารถติดต่อผ่านซิติ์โฟนแบงก์กิ้ง ได้แก่

- (1) สอบถามยอดเงินในบัญชี
- (2) สอบถามการชำระเงิน โอนเงินเพื่อชำระบัญชีบัตรเครดิต หรือบัญชีสินเชื่อ ทำรายการ โอนเงินระหว่างบัญชีของสมาชิกเองหรือโอนไปยังบัญชีบุคคลที่ 3
- (3) แจ้งระงับการสั่งจ่ายเช็ค
- (4) ขอสำเนาใบแจ้งระงับการสั่งจ่ายเช็ค ขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชี
- (5) เปิดบัญชีเงินฝากประจำเปลี่ยนแปลงรหัสโทรศัพท์
- (6) แจ้งอายัดบัตรหรือขอทำบัตรใหม่ เพียงติดต่อเจ้าหน้าที่ซิติ์โฟน แบงก์กิ้ง ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือแม้ในยามฉุกเฉิน กรณีที่บัตรซิติ์การ์ดสูญหายสมาชิกสามารถจะขอรับบัตรซิติ์การ์ดใบใหม่ได้
- (7) สมาชิกสามารถขออนุมัติวงเงินเพิ่มชั่วคราวสำหรับบัตรเครดิตได้ เพียงติดต่อเจ้าหน้าที่ซิติ์โฟนแบงก์กิ้ง ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน

(8) สอบถามเกี่ยวกับบริการด้านการธนาคารต่างๆ

(9) ชิตีโฟนแบงก์กิ้ง ช่วยให้สมาชิกบริหารเงินได้อย่างประสิทธิ

ภาพไม่ว่าสมาชิกจะอยู่ที่ไหนเวลาใดก็ตาม

จากประสบการณ์เพื่อขอรับความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ธนาคารชิตีแบงก์สมาชิก จะได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากเจ้าหน้าที่ดูแลบัญชีส่วนบุคคลซึ่งจะคอยให้บริการด้านข่าวสาร คำแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกในด้านการเงินด้วยบัตรชิตีการ์ด สมาชิกจะได้รับความสะดวกในการทำรายการธนาคารต่างๆได้ทุกที่ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามข้อมูล หรือทำรายการบัญชีธนาคารและ/หรือบัญชีบัตรเครดิต การเบิกถอนเงินสดจากเครื่องชิตีการ์ด แบงก์กิ้ง เซ็นเตอร์ ทั่วโลก หรือ จากเครื่องเอทีเอ็มพูลกว่า 5,000 เครื่องทั่วประเทศ และเครื่องเอทีเอ็มที่มีเครื่องหมาย Cirrus กว่า 360,000 เครื่องทั่วโลกบริการ โอนเงินอัตโนมัติระหว่างบัญชี กระแสรายวันและบัญชีออมทรัพย์ เพื่อให้สมาชิกมั่นใจได้ว่าจะได้รับดอกเบี้ยเต็มเม็ดเต็มหน่วย ใบแจ้งยอดบัญชีรวม สมาชิกสามารถทราบความเคลื่อนไหวในทุกบัญชีได้ด้วยใบแจ้งยอดบัญชีรวม ไม่ว่าจะเป็นบัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ ยอดสรุปบัญชีสินเชื่อ และ บัญชีบัตรเครดิตที่พร้อมจัดส่งให้คุณทุกเดือน สมาชิกสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ บริการธนาคารชิตีแบงก์ได้ทางอินเทอร์เน็ต หรือที่สำนักงานธนาคารชิตีแบงก์ประเทศไทย หรือ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ( E-mail ) หรือที่ ชิตีโฟน แบงก์กิ้ง

สิทธิประโยชน์หลักของบัตรเครดิตชิตีแบงก์วีซ่า/มาสเตอร์การ์ด ไม่มีบัตรเครดิตใด ได้รับการยอมรับและเสนอสิทธิประโยชน์มากมายแก่สมาชิกเท่ากับบัตรเครดิตชิตีแบงก์ วีซ่า/ มาสเตอร์การ์ด ชิตีแบงก์เสนอ วงเงินหมุนเวียนสูง ถึง 350,000 บาท สำหรับสมาชิกบัตรทอง และ สูงถึง 120,000 บาทสำหรับสมาชิกบัตรเงินทุกท่าน วงเงินที่ได้รับการอนุมัติจะขึ้นอยู่กับรายได้หลัก ทั้งนี้ จะไม่เกิน 2 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือบัตร ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ให้บริการบัตรเครดิต

ในกรณีต้องการเบิกเงินสดฉุกเฉินสมาชิกสามารถใช้บัตรเครดิตชิตีแบงก์เบิกเงินสด ได้สูงถึง 60% ของวงเงินที่ได้รับ โดยขอรับบริการได้จากสถาบันธนาคารทั่วโลก ที่ออกบัตรวีซ่า หรือมาสเตอร์การ์ด ที่เครื่องเอทีเอ็มในประเทศที่มีเครื่องหมาย ATM Pool ที่ เครื่องเอทีเอ็ม ที่มี เครื่องหมาย PLUS สำหรับบัตรเครดิตชิตีแบงก์วีซ่า และ Cirrus สำหรับบัตรเครดิตชิตีแบงก์ มาสเตอร์การ์ด หรือที่ เคาร์เตอร์ ของธนาคารชิตีแบงก์

ด้วยรายการชิตีแบงก์รีเวิร์ด สมาชิกจะได้รับการสมนาคุณตลอดเวลาของการจับจ่าย โดยทุกการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชิตีแบงก์ ครบ 25 บาท คุณจะได้รับคะแนนสะสม 1 คะแนน

เพื่อใช้แลกเป็นของกำนัลได้ฟรี หรือ แลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษหรือใช้เปลี่ยนเป็นค่าธรรมเนียมรายปี นอกจากนี้คุณยังสามารถแลกฟรีเป็นไมล์หรือกิโลเมตรสะสมกับ 5 รายการสะสมไมล์หรือกิโลเมตรชั้นนำจาก รอยัล ออคิด พลัส ของการบินไทย Worldperks, Asia Mile, Kris Flyer หรือ Sheraton Preferred Guest

สมาชิกบัตรสามารถใช้บริการ PayLite ระบบผ่อนชำระอัตโนมัติจากบัตรเครดิตซิตี้แบงก์ โดยสมาชิกสามารถเลือกอัตราการผ่อนในแบบที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็น 3, 6, 9 หรือ 10 เดือน และชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตซิตี้แบงก์ พร้อมรับสินค้าได้ทันที ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ

บัตรเครดิตซิตี้แบงก์ มอบระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยยาวนานถึง 55 วัน ให้แก่สมาชิกนับจากระยะรอบการตัดบัญชี 30 วันและยี่ระยะเวลาการชำระพิเศษอีก 25 วัน รับดอกเบี้ยจากยอดเงินที่ชำระเกินจากยอดชำระจริงเกินจากยอดค้างชำระจริง โดยทางธนาคารจะนำยอดชำระส่วนเกินนั้นมาคำนวณดอกเบี้ยให้อัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่อัตรทรัพย์ของธนาคารซิตี้แบงก์ ทั้งนี้ดอกเบี้ยจะคำนวณในอัตรารายวัน และโอนดอกเบี้ยที่จะได้รับให้เป็นรายเดือนในใบแจ้งยอดบัญชีเมื่อดอกเบี้ยที่จะได้รับไม่ต่ำกว่า 10 บาท

สมาชิกจะได้รับแผนคุ้มครองการซื้อสินค้า โดยอัตโนมัติฟรี หากสินค้าที่สมาชิกซื้อผ่านบัตรเครดิตของซิตี้แบงก์เกิดการเสียหายจากอุบัติเหตุหรือสูญหายภายในนับจากวันที่ซื้อเพิ่มความอุ่นใจในการเดินทางด้วยบริการคุ้มครองอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ทั้งในและต่างประเทศด้วย วงเงินประกันสูงถึง 250,000 เหรียญสหรัฐฯ สำหรับบัตรทอง และสูงถึง 150,000 เหรียญสหรัฐฯ สำหรับบัตรเงิน โดยที่สมาชิกไม่ต้องเสียเบี้ยประกันแต่อย่างใด เพียงสมาชิกชำระค่าเดินทางไม่ว่าจะเป็นตัวเครื่องบิน ตัวรถไฟ หรือ รถโดยสารด้วยบัตรเครดิตซิตี้แบงก์ นอกจากตัวสมาชิกแล้ว ความคุ้มครองนี้ยังครอบคลุมไปถึงคู่สมรสและบุตร (อายุต่ำกว่า 23 ปี) ของสมาชิกด้วย

สมาชิกจะได้รับความคุ้มครองกรณีบัตรหายหรือถูกขโมยเพียงติดต่อกับซิตี้แบงก์เจ้าหน้าที่ของซิตี้แบงก์ พร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อดำเนินการอายัดบัตรและออกบัตรใหม่ให้ทันทีภายหลังจากสมาชิกแจ้งอายัดบัตรกับทางซิตี้แบงก์แล้ว สมาชิกจะไม่มีควมรับผิดชอบใด ๆ หากมีรายการค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น

รับสิทธิพิเศษฟรีค่าธรรมเนียมซื้อเช็คเดินทาง ของซิตี้คอร์ปที่ธนาคารซิตี้แบงก์ สมาชิกจะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คเดินทาง 1% จะได้รับความสะดวกในการชำระคืนค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้วยหลากหลายทางเลือกในการชำระ อาทิ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ทั่วประเทศหรือที่เคาน์เตอร์ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพทุกสาขาทั่วประเทศ หรือ ใช้บริการหักบัญชีผ่านธนาคารซิตี้แบงก์ และ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ทุกสาขา สมาชิกสามารถเลือกทำบัตรเครดิตแบบโพลีการ์ดพร้อมรูปถ่ายและรายชื่อบัตรเพื่อเพิ่มเอกลักษณ์และความมั่นใจในการใช้บัตรของสมาชิก

สมาชิกสามารถหลักประกันให้กับสมาชิกด้วยแผนพิทักษ์สินเชื่อ ชิตี้แบงก์บัตรเครดิต ซิลด์ ซึ่งพร้อมให้ความคุ้มครองยอค่าใช้จ่ายผ่านบัตรของคุณด้วยวงเงินสูงถึง 300,000 บาทในกรณี queสมาชิกไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายคืนด้วยสาเหตุ สูญเสียชีวิต ประสบอุบัติเหตุเจ็บป่วยทุพพลภาพ บางส่วน หรือ ทุพพลภาพ (ตามเงื่อนไขที่จะระบุไว้ในใบยืนยันการประกันซึ่งออกโดย บริษัท ไทยยูเนี่ยนประกันชีวิต จำกัด) ด้วยอัตราดอกเบี้ยประกันเพียง 0.36% ของยอดค้างชำระในแต่ละเดือน

สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมเฉพาะสมาชิกบัตรเครดิตชิตี้แบงก์วีซ่า/มาสเตอร์การ์ดทง รับอภิสิทธิ์คุ้มครองจากชิตี้แอสซิสที่พร้อมให้คำปรึกษาแก่สมาชิกและครอบครัวตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วโลก เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล คำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมตัวในการเดินทาง การให้ความช่วยเหลือ ในกรณีฉุกเฉินต่างๆ เช่น กรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย เพียงโทรติดต่อ(65)345-1010 หรือที่ศูนย์บริการ ชิตี้แอสซิส ในประเทศอื่นใกล้ตัวสมาชิก

บริการฉุกเฉินทางการแพทย์ อภิสิทธิ์เฉพาะสมาชิกบัตรทองซึ่งพร้อมให้ความช่วยเหลือ ในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้องการความช่วยเหลือทางการแพทย์ อย่างเร่งด่วนตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าสมาชิกจะอยู่ ณ ที่แห่งใดในประเทศ เพียงติดต่อหมายเลข (662) 665-7426 สมาชิกจะได้รับ ความช่วยเหลือพร้อมทางการแพทย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเคลื่อนย้ายฉุกเฉิน โดยไม่เสียค่าบริการใด ๆ นอกจากนี้ สมาชิกบัตรทองทุกท่านยังได้รับส่วนลดสูงถึง 10% สำหรับค่ารักษาและค่าห้อง (ยกเว้นค่าแพทย์) ทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและในจากโรงพยาบาลกว่า 70 แห่งทั่วประเทศ เมื่อชำระด้วย บัตรเครดิตชิตี้แบงก์ทอง

รับสิทธิ์ ประกันกระเป๋าเดินทางและเที่ยวบินล่าช้า เมื่อใช้บัตรเครดิตชิตี้แบงก์ทอง ชำระ ค่าตั๋วเดินทางโดยเครื่องบินสมาชิกจะได้รับเงินชดเชยสำหรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในวงเงินสูง สุดถึง 250 เหรียญสหรัฐฯ ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้าเกิน 4 ชั่วโมง หรือ ถูกยกเลิกและรับเงินชดเชย สำหรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในวงเงินสูงสุดถึง 750 เหรียญสหรัฐฯ ในกรณีกระเป๋าเดินทางเกิดสูญหาย หรือล่าช้าเกินกว่า 24 ชั่วโมง

สมาชิกบัตรเครดิตชิตี้แบงก์ทอง พร้อมแขกของผู้ถือบัตรอีกหนึ่งท่าน จะได้รับสิทธิใน การใช้ห้องพักรับรองของ World Clubs ในสหรัฐฯ และ Asia Pacific โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ใด ๆ เพิ่มเติม



บัตรเครดิตซิตี้แบงก์แม็กโครวิซ่า บัตรเครดิตเคียวที่ทางแม็กโครให้การต้อนรับด้วย  
 สิทธิพิเศษที่สามารถชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรแทนเงินสดได้ เมื่อซื้อสินค้าที่แม็กโครทุกสาขา  
 เพิ่มความอุ่นใจ สะดวกสบายทุกเวลาและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย

บัตรเครดิตซิตี้แบงก์คิสต์ฟเวอร์วิซ่า หนึ่งเดียวแห่งบัตรเครดิตที่ให้ความสะดวกสบาย  
 สูงสุดในการใช้จ่ายด้วยสิทธิประโยชน์นำปีการพร้อมรับส่วนลด 5-50% หรือสิทธิพิเศษจากร้าน  
 ค้าคิสต์ฟเวอร์เซ็นเตอร์และสยามเซ็นเตอร์ส่วนลด 25% เมื่อซื้อบัตรมูวี่มันนี่ จากโรงพยาบาลนค อีจีวี  
 และส่วนลด 15% เมื่อจองโรงพยาบาลนคโกลด์คลาส

บัตรเครดิตซิตี้แบงก์ คาเธ่ย์ แปซิฟิก วิซ่า รับส่วนลด 15% เมื่อซื้อสินค้าปลอดภาษี  
 บนเครื่องระหว่างการบินของคาเธ่ย์ แปซิฟิก ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม 50 ดอลลาร์สหรัฐ ใน  
 การสมัครเป็นสมาชิก Marco Polo Club ทุก ๆ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซิตี้แบงก์ คาเธ่ย์ แปซิฟิก  
 วิซ่า จะโอนเป็นเอเชียไมล์โดยอัตโนมัติ และได้รับคะแนนสะสมเป็น 2 เท่า เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตร  
 ในต่างประเทศ 25 บาท = 1 point, 1.25 pont = 1 Asia Miles

บัตรเครดิตซิตี้แบงก์รอยัลลอร์ดคิสต์ฟวิซ่า เส้นทางใหม่ของการสะสมไมล์ที่ง่าย  
 และเร็วกว่าเพราะทุก ๆ 25 บาทคือ 1 ไมล์สะสม สิทธิเหนือใครจากความร่วมมือระหว่าง 2 ผู้นำ  
 คือ ธนาคารซิตี้แบงก์และการบินไทยเพื่อให้ท่านสะสมไมล์ได้ง่ายและเร็วขึ้น โดยทุก ๆ 25 บาท  
 มีค่า 1 คะแนนซึ่งสามารถแลกเป็น 1 ไมล์สะสมจากรายการ รอยัลลอร์ด คิสต์ ฟร้อมรับสิทธิ  
 ประโยชน์จากร้านค้าและโรงแรมชั้นนำที่ร่วมรายการมากมาย ส่วนลด 5% สำหรับแพ็คเกจทัวร์  
 เอื้องหลวง ส่วนลด 10% ที่ภัตตาคารการบินไทย ส่วนลด 20% เมื่อใช้บริการรถลีมูซีนของการบิน  
 ไทย และส่วนลดจากบริการเช่ารถของ AVIS

บัตรเครดิตซิตี้แบงก์ Platinum Card รับวงเงินใช้จ่ายสูงสุดถึง 1,500,000 บาท รับ  
 คะแนนสะสมซิตี้แบงก์กร็วอร์ด 2 คะแนนทุก ๆ 25 บาท สำหรับการใช้จ่ายในต่างประเทศ รับวงเงิน  
 ประกันอุบัติเหตุคุ้มครองการเดินทางทั้งในและต่างประเทศ ด้วยวงเงินสูงถึง 500,000 ดอลลาร์  
 สหรัฐ รับสิทธิพิเศษ อาทิ ในการเข้าพัก ณ โรงแรมและรีสอร์ทระดับโลก สิทธิพิเศษจากรถเช่า  
 AVIS

บัตรเครดิตซิตี้แบงก์ เคลียร์ บัตรเครดิตไฮ บัตรแรกและบัตรเดียวในประเทศไทย รับ  
 วงเงินใช้จ่ายสูงสุด 250,000 บาท ส่วนลดจากร้านอินเทอร์เน็ต กิจกรรมต่าง ๆ จากคู่มือฟรี เรียน  
 คำนำ ดีกอล์ฟ สัมมนา

#### 4.1.2 วิธีการชำระเงิน

การชำระค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้อย่างสะดวกที่เคาน์เตอร์ธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ทุกสาขาทั่วประเทศ หรือที่ทำการไปรษณีย์ทุกสาขาทั่วกรุงเทพฯ ฯ และ ปริณมทล หรือใช้ระบบหักบัญชีผ่านซีทีแบงก์และธนาคารกรุงศรีอยุธยา

#### 4.2 บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด ได้ให้บริการบัตรเครดิต ภายใต้ชื่อ "บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส" (Amex) เป็นบัตรที่อยู่ในประเภท ชาร์จการ์ด (Charge Card) หรือ เป็นบัตรที่ไม่จำกัดวงเงินการใช้จ่ายล่วงหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประวัติการใช้ และการชำระเงินของบุคคล มอบความคล่องตัวทางการเงินแก่สมาชิกโดยไม่จำกัดวงเงินล่วงหน้า สมาชิกจึงสามารถใช้จ่ายได้อย่างอิสระสูงสุด มีข้อซึ่งเป็นบัตรที่สมาชิกยอมผูกพันตนตามเงื่อนไขการชำระเงินเต็มจำนวนจากยอดค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลาชำระเงินในแต่ละเดือนเท่านั้น ดังนั้นจึงไม่มีความจำเป็นต้องเสียดอกเบี้ย เพราะบัตรชาร์จจะมีกลุ่มเป้าหมายชัดเจนคือ อนุมัติให้เฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางการเงินและการทำงานที่ดี และจะต้องเป็นคนที่มีความรับผิดชอบทางการเงินที่ดี โดยบัตรชาร์จการ์ดจะเน้นการตอบสนองด้านการท่องเที่ยวและการบันเทิงเป็นหลัก ดังนั้น คนทั่วไปจึงมักจะเรียกว่า T&E CARD (Travel and Entertainment Card) บัตรประเภทนี้ ไม่ใช่บัตรเครดิต แต่เป็นบัตรที่อำนวยความสะดวกในการใช้สอย

สมาชิกบัตรชำระเฉพาะค่าธรรมเนียมรายปี แต่ไม่ต้องชำระค่าดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตร เพราะสมาชิกจะต้องชำระยอดค่าใช้จ่ายตรงตามเวลาและเต็มจำนวนตามกำหนดโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ซึ่งเป็นข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างบัตรชาร์จและบัตรเครดิต นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรชาร์จยังจะได้รับบริการพิเศษอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย อย่างไรก็ตาม หากผู้ถือบัตรมีการชำระเงินล่าช้าหรือผิดนัด สมาชิกบัตรอาจจะต้องชำระค่าปรับหรืออาจถูกเพิกถอน หรือ ยกเลิกสมาชิกภาพตามความเหมาะสม

บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส เริ่มเข้ามาในประเทศไทย เมื่อ ปี พ.ศ. 2520 โดยเซ็นสัญญากับ บริษัท ซีทัวร์ จำกัด เพื่อเป็นสถานธุรกิจที่รับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และเป็นตัวแทนสำนักงานท่องเที่ยวในเมืองไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2524 จึงได้ก่อตั้ง บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด ร่วมกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด และ บริษัท ซีทัวร์ จำกัด โดยมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากบัตรเครดิตที่ให้บริการกันอยู่ในขณะนั้น คือ เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่ให้บริการขออนุมัติวงเงินตลอด 24 ชั่วโมง

ในปี พ.ศ. 2517 ได้เปิดตัวบัตรทองอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในปี พ.ศ. 2530 ให้บริการเงินด่วน หรือ เอ็กซ์เพรส แคช ผ่านทางเครือข่ายเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ และแนะนำบริการ โกลเบิล แอสซิสท์ หรือบริการช่วยเหลือฉุกเฉินในต่างประเทศสำหรับสมาชิกบัตรทอง

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่สถานธุรกิจที่รับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในปี 2533 บริษัทได้นำเครื่องรับบัตรอิเล็กทรอนิกส์เอ็กซ์เพรส 3000 มาให้บริการ พร้อมกับเปิดตัวเอ็กซ์เพรส ชั้น (Ex-pression) ซึ่งเป็นนิตยสาร life style ภาษาไทย ราย 2 เดือน เพื่อเป็นอีกหนึ่งหนทางการแก่สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

ปี พ.ศ. 2534 บริษัทได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ดำเนินธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อาทิ จำหน่ายและแลกเปลี่ยนเช็คเดินทาง และในปี พ.ศ. 2535 ธนาคารอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำกัด ได้ถือกำเนิดขึ้น โดยเป็นสำนักงานผู้แทนประจำประเทศไทยอย่างเป็นทางการ โดยมีวัตถุประสงค์ให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารที่อยู่ในประเทศไทยอย่างครบวงจร

ปี พ.ศ. 2542 ได้เปิดตัวบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ทราเวล รีวอร์ด ร่วมกับการบินไทย และคูสติกรู๊ป เปิดตัวบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส แพลทินัม โดยมี อาสา สารสิน ประธานกรรมการบริษัทผาแดงอินดสทรี จำกัด (มหาชน) เป็นสมาชิกบัตรท่านแรก

ในปี พ.ศ. 2543 จับมือกับธนาคารกรุงเทพเปิดตัว “บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพอเมริกันเอ็กซ์เพรส” และบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ อเมริกัน เอ็กซ์เพรส เพื่อใช้บนเครือข่ายร้านค้าของอเมริกัน เอ็กซ์เพรส (The Business Card) อย่างเป็นทางการร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เปิดศูนย์และเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศครบวงจร

ล่าสุด ปี 2545 บริษัทได้ซื้อกิจการบริษัทเงินทุน บีไอเอ และเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทเงินทุนอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด”. ประเภทของบัตรเครดิตที่เปิดให้บริการดังตาราง 2.3

ตารางที่ 2.3 ประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และคุณสมบัติของผู้สมัคร

บัตรเครดิต	คุณสมบัติผู้ถือบัตร	ค่าธรรมเนียม (บาท)		
		แรกเข้า	รายปี	
		บัตรหลัก	บัตรหลัก	บัตรเสริม
บัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส	มีรายได้ต่อปีมากกว่า 300,000 บาท		1,765	1,444
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ทอง	มีรายได้ต่อปีมากกว่า 600,000 บาท	856	3,210	2,621
บัตรบริษัท	จดทะเบียนการค้าและเปิดดำเนินการ ไม่ต่ำกว่า 2 ปี		1,765	
บัตรบริษัททอง	มีเงินทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 3 ล้าน บาท เปิดบัญชีกับธนาคารไม่น้อยกว่า 1 ปี และบัญชีหมุนเวียนในธนาคาร ไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท		3,210	
บัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส ทราเวลรีวอร์ด			2,300	1,444
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส แพลทินัม			24,860	
บัตรจัดซื้อเพื่อองค์กร			1,765	

ที่มา: ทำเนียบบัตรเครดิต 1997-2002 การเงินการธนาคารฉบับพิเศษ โรงพิมพ์สยามเอ็ม แอนด์ บี  
พบลีซิ่ง 2545

บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสในประเทศไทย มีหลายรูปแบบ ดังที่แสดงในตารางที่ 2.4 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ชนิดอเมริกันเอ็กซ์เพรส (หรือบัตรเขียว) และบัตรทอง ดังรูปภาพที่ 2.2 แสดงภาพของบัตรทั้งสองชนิดตามลำดับ ดังนี้คือ



บัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส



บัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรสทอง

ภาพที่ 2.3 ภาพบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (บัตรเขียว) และ บัตรทอง

#### 4.2.1 สิทธิประโยชน์บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรทอง

สิทธิประโยชน์และการบริการเพิ่มเติมสำหรับสมาชิกบัตรอเมริกัน  
เอ็กซ์เพรส

1) รับบริการและความช่วยเหลือจากสำนักงานท่องเที่ยว อเมริกันเอ็กซ์เพรส กว่า 1,700 แห่งใน 130 ประเทศทั่วโลก บริษัท ซาห์น แอนด์ แทรเวล เป็นบริการที่มอบความ คล่องตัวทางการเงินในการพักผ่อนเดินทางด้วย แผนการผ่อนชำระเป็นรายเดือน โดยที่สมาชิกบัตรสามารถแบ่งชำระค่าเดินทางด้วยบัตรเป็นระยะเวลาอันสูงสุดถึง 12 เดือน

2) กรณีบัตรสูญหายหรือถูกขโมย สามารถออกบัตรใหม่ทดแทนภายใน 24 ชั่วโมง ในเวลาทำการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

- 3) บริการโกลเบล แอสซิสท์ บริการช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับสมาชิกบัตรที่อยู่ระหว่างการเดินทางต่างประเทศ ในกรณีฉุกเฉินทางด้านกฎหมายหรือการรักษาพยาบาล
- 4) สามารถเบิกเงินสดจากธนาคารกรุงเทพ ภายในประเทศ 10,000 บาท ทุก ๆ 7 วัน สำหรับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรบริษัท และ 20,000 บาท สำหรับบัตรทอง โดยคิดค่าบริการ 110 บาท ต่อ 1 รายการ (รวม VAT แล้ว) โดยใช้เช็คส่วนตัวและต้องแสดงบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส
- 5) สมาชิกบัตรสามารถใช้บริการ “เอ็กซ์เพรส แคช” เบิกเงินสดฉุกเฉินในประเทศได้ทันทีจากเครื่อง ATM ในเครือข่ายเอทีเอ็มพูล ในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด สามารถเบิกได้สูงถึง 40,000 บาท (ประมาณ 1100 ดอลลาร์สหรัฐ) ทุก ๆ รอบระยะเวลาบัญชีสำหรับสมาชิก บัตรทอง หรือสูงถึง 30,000 บาท (ประมาณ 800 ดอลลาร์สหรัฐ) ทุก ๆ รอบระยะเวลาบัญชี สำหรับสมาชิกบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส และบัตรทราเวล รีวอร์ด โดยคิดค่าธรรมเนียม 5% ของยอดเงินที่เบิก พร้อมค่าบริการเงินครั้งละ 100 บาท และภาษีมูลค่าเพิ่มอีก 7 % ของค่าธรรมเนียมและค่าบริการ
- 6) เบิกเงินสดได้จากเครื่อง ATM 305,000 แห่งทั่วโลกสำหรับสมาชิกบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส และบัตรบริษัทเบิกได้สูงสุด 800 ดอลลาร์ บัตรทองเบิกได้สูงสุด 1000 ดอลลาร์ ทุก ๆ 21 วัน
- 7) เบิกเงินสดฉุกเฉินจากสำนักงานท่องเที่ยวและตัวแทนของอเมริกัน เอ็กซ์เพรส กว่า 1700 แห่ง ทั่วโลก สำหรับสมาชิกบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส และบัตรบริษัทเบิกได้สูงสุด 500 ดอลลาร์ และบัตรทองเบิกได้สูงสุด 10,00 ดอลลาร์ ทุก ๆ 21 วัน
- 8) รับสิทธิต่าง ๆ จากรายการพิเศษที่ธุรกิจร่วมกับบริษัท อภินันทนาการนิตยสารเอ็กซ์เพรสซัน และมีสิทธิในการสมัคร Year End Summary le สำหรับสมาชิกบัตรทอง
- 9) มีแผนประกันการเดินทางที่ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุโดยบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส คุ้มครองในวงเงิน 1.5 ล้านดอลลาร์บัตรทอง และบัตรบริษัท 2 ล้านดอลลาร์ บริษัทบัตรทอง 5 ล้านดอลลาร์
- 10) ประกันกระเป๋าเดินทางล่าช้าเกินกว่า 6 ชั่วโมงคุ้มครองในวงเงิน 5000 บาท สำหรับสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสและบัตรทอง หากเดินทางพร้อมครอบครัววงเงินสูงสุดไม่เกิน 10000 บาท และวงเงิน 5,000 บาท สำหรับบัตรบริษัท 7,500 บาท สำหรับสมาชิกบัตรบริษัททอง หากล่าช้าเกินกว่า 48 ชั่วโมง ซึ่งถือว่ากระเป๋าหายถาวร วงเงินสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท

สำหรับสมาชิกบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรสและบัตรทอง หากเดินทางพร้อมครอบครัววงเงินไม่เกิน 20,000 บาท และ 10,000 บาท สำหรับบัตรบริษัท 15,000 บาท สำหรับบัตรบริษัททอง

11) ประกันการคลาดเที่ยวบิน วงเงิน 5,000 บาท สำหรับสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรทอง หากเดินทางพร้อมครอบครัววงเงินสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาทและวงเงิน 5,000 บาท สำหรับบัตรบริษัท 7,500 บาท สำหรับสมาชิกบัตรบริษัททอง

12) รายการรางวัลสมนาคุณนักเดินทาง (Membership Miles Program : MM) โดยเสียดำเนินการรายปี 500 บาท สำหรับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรทอง และ 1250 สำหรับบัตรบริษัทและบัตรบริษัททอง เพื่อสะสมคะแนนจากการใช้จ่ายที่ชำระผ่านบัตร ซึ่งสามารถโอนไปใช้สิทธิบินฟรีจาก Frequent Flyer Program ของสายการบินชั้นนำของโลก เช่น รอยัล ออร์คีด พลัส และ ได้นาสต์ ฟลายเออร์ เป็นต้น คะแนนสะสมในรายการสมนาคุณนักเดินทาง สามารถโอนไปเป็นแต้มสะสมของรอยัล ออคิดพลัส เพื่อขอแลกกับตั๋วเครื่องบินฟรี นอกจากนี้สามารถโอนคะแนนสะสมไปปรับสิทธิพักฟรีใน 3 เครือโรงแรมในโปรแกรมของ Hilton Honors, Priority Club (Holiday Inn) และ Star wood Preferred Guest (Sheraton) และยังสามารถได้รับคะแนนสะสมจาก MR และจากรายการพิเศษของโรงแรมด้วยถ้าใช้จ่ายผ่านบัตร

13) รายการสะสมคะแนนตอบแทนการเป็นสมาชิกบัตร (Membership Rewards : MR) โดยจะได้รับคะแนนสะสม 1 คะแนนต่อ ทุก ๆ 25 บาท ที่ใช้จ่ายด้วยบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส เพื่อรับรางวัลต่าง ๆ มากมาย

14) สิทธิพิเศษในการซื้อเช็คเดินทางอเมริกันเอ็กซ์เพรส เงินตราสกุลหลักตามวงเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยยกเว้นค่าธรรมเนียม 1%

15) ปรับปรุงสภาพคล่องเงินสดในบริษัท โดยลดปริมาณการจ่ายเงินสำรองล่วงหน้ารวมทั้งเพิ่มปริมาณเงินสดหมุนเวียนให้บริษัท

16) ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น ลดขั้นตอนการเบิกจ่ายแต่ละครั้ง โดยการชำระรวมยอดครั้งเดียว ไม่ต้องเบิกจ่ายหลายครั้งให้แก่ห้าง

17) ควบคุมค่าใช้จ่ายเพื่อการเดินทางและการเลี้ยงรับรองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยช่วยให้รายงานการใช้จ่ายของพนักงานแต่ละท่านถูกต้องตรงความเป็นจริงยิ่งขึ้น และสามารถรู้รายงานแนวโน้มค่าใช้จ่ายที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาของปีรวมทั้งช่วยในการวางแผนค่าใช้จ่ายล่วงหน้า

บัตรบริษัท บัตรบริษัททอง มอบสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เหมือนบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรทอง

บัตรจัดซื้อเพื่อองค์กร ช่วยลดขั้นตอนการจัดซื้อและเพิ่มประสิทธิภาพในการจับจ่าย ตลอดจนสามารถควบคุมการบริหารการใช้จ่ายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ล้ำหน้า สามารถลดค่าใช้จ่ายในการซื้อและการใช้จ่ายได้ถึง 80% และอีกกว่า 15% จากราคาปกติของสินค้า และกว่า 95% ในการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต ประหยัดเวลา 70% จากการใช้บัตรเมื่อเปรียบเทียบกับระบบการจัดซื้อแบบเดิม

บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ทราเวล รีวอร์ด เป็นบัตรรางวัลการ์ดที่มอบสิทธิประโยชน์เช่นเดียวกับบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรสที่มีในประเทศไทย ยกเว้น โปรแกรมสะสมคะแนนสำหรับสมาชิก (Membership Reward) นิตยสารเอ็กซ์เพรสชั่น และโปรแกรมประกันความเสียหายของสินค้าที่ซื้อ สิทธิประโยชน์อื่น ๆ เหมือนบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส นอกจากนี้สมาชิกได้รับคะแนนสะสม 1 คะแนนต่อการใช้จ่ายทุก 25 บาท ณ ร้านค้าและสถานบริการทั่วไปที่รับบัตร หรือ 2 คะแนน ทุก ๆ 25 บาท เมื่อซื้อตั๋วเครื่องบินจากสำนักงานการบินไทยที่สาขาทั้งในและต่างประเทศ และที่สำนักงานตัวแทนท่องเที่ยวชั้นนำในประเทศไทยที่เข้าร่วมรายการ รวมทั้งโรงแรมและรีสอร์ทในเครือดุสิต 20 แห่งทั่วประเทศไทย ส่วนลด 50% จากเอวิส Car Rental ในประเทศไทย

บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส แพลทินัม มอบสิทธิประโยชน์เช่นเดียวกับบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่มีในประเทศไทย นอกจากนี้เพิ่มบริการให้ความช่วยเหลือพิเศษทั่วโลกทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น สำรองบัตรเข้าชมภาพยนตร์และโต๊ะอาหาร จัดซื้อ-ส่งของขวัญ ดอกไม้ จัดหาสินค้าและบริการต่าง ๆ ติดตามของสูญหายพร้อมจัดส่งคืน บริการเช่าที่พัก รถรับส่งสนามบิน การเลื่อนชั้นบินหรือรับบัตรโดยสารจากสายการบินชั้นนำ เข้าพักผ่อน ณ ห้องรับรองพิเศษของสายการบินนอร์ธเวสต์ และคอนติเนนตัลแอร์ไลน์ ไร่คลับ/สโมสรสนามบินในยุโรป ตะวันออกกลาง ละตินอเมริกา สิทธิพิเศษจาก 600 โรงแรม รีสอร์ท และสปาชั้นนำทั่วโลก รับการคุ้มครองการเดินทาง 8 ล้านบาท เป็นสมาชิกรถเช่าเอิร์ดซ์พร้อมสิทธิพิเศษ รับประกันและชำระเงินล่วงหน้าแทนในกรณีเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 วัน ในกรณีเจ็บป่วยในประเทศ แนะนำบริการด้านกฎหมายในกรณีฉุกเฉิน ตลอดจนจัดหาทนายท้องถิ่น รวมทั้งการสำรองเงินฉุกเฉินในการชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทางกฎหมาย กรณีเดินทางไปต่างประเทศ กรณีรถเสีย มีบริการจัดหารถลากจูงไปยังอู่ซ่อมที่ใกล้ที่สุด และจัดการเดินทางไปปรับรถคืนจากอู่โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ บริการเงินด่วนเอ็กซ์เพรส แคช จากเครื่อง ATM กว่า 305,000 แห่งทั่วโลก สำหรับในประเทศเบิกได้สูงสุด 60,000 บาท ทุก ๆ 30 วัน และ ทุก ๆ 28 วัน สำหรับในต่างประเทศ ทั้งสมาชิกบัตรหลักและบัตรเสริม และจำสำนักบริการท่องเที่ยวตัวแทนทั่วโลก สำหรับในประเทศเบิกได้สูงสุด 40,000 บาท ทุก ๆ 7 วัน และ ทุก ๆ 21 วัน ในต่างประเทศ รายการสะสม



คะแนน Membership Reward เพื่อรับรางวัลมากมาย รวมถึงประสบการณ์แปลกใหม่ที่นำตื่นเต้น ตื่นใจ รางวัลสมนาคุณนักเดินทางโดยรับสิทธิเข้าร่วมรายการ โดยอัตโนมัติ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมรายปีสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เหมือน บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

#### 4.2.2 วิธีการชำระเงิน

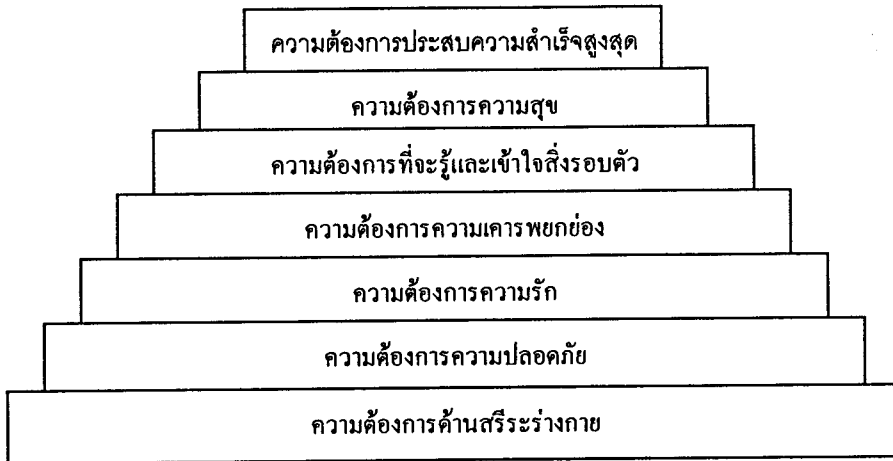
- 1) ชำระด้วยตนเองที่สำนักงาน อเมริกัน เอ็กซ์เพรส เป็นเงินสด เอ็กซ์เพรส หรือ เช็คนำส่งบริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด และชำระด้วยเช็คส่งผ่านไปรษณีย์
- 2) หักบัญชีอัตโนมัติผ่าน ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคาร ซีบีเอส ไทยท努 ธนาคารเอเซีย ธนาคารโตเกียว-มิทซูบิชิ และธนาคารชากรุง
- 3) ชำระเงินสดหรือเช็คผ่านธนาคารกรุงเทพทุกสาขา ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยใช้แบบฟอร์มที่บริษัทจัดส่งให้ พร้อมใบเรียกเก็บเงินแต่ละเดือน
- 4) ตัดวงเงินบัญชีเงินเชื่อ (เฉพาะสมาชิกบัตรทองที่มีวงเงินเงินเชื่อ)

### 5. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจ

มีนักจิตวิทยาหลายท่านให้ความเห็นว่าแนวความคิดเรื่องการแพร่กระจายของนวัตกรรมสามารถนำมาใช้อธิบายกระบวนการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคได้ กล่าวคือกระบวนการซื้อเริ่มต้นจากการได้รู้จักสินค้าจนถึงระดับที่เกิดความสนใจในสินค้า จากนั้นผู้บริโภคจะประเมินดูว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะทดลองซื้อสินค้ามาใช้หรือไม่ หากมีเหตุผลเพียงพอเขาก็จะซื้อมาใช้ จนในที่สุดผู้บริโภคจะมีประสบการณ์จากการใช้สินค้านั้น และสามารถตัดสินใจได้ว่าสินค้านั้นมีคุณค่ามากพอที่จะซื้อมาใช้ต่อไปหรือไม่ หากพอใจก็จะซื้อต่อไป ถ้าไม่เขาก็จะเลิกใช้สินค้านั้นในที่สุด (อภิรดี นิติธร อธิทผลของการสื่อสารการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บัตรเครดิตของคนรุ่นใหม่ ในกรุงเทพมหานคร 2539 : 27)

### 5.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ความต้องการ (Needs) ของมนุษย์ มาสโลว์นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้เสนอ โครงสร้างขั้นบันไดของความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2537 : 41-42)



ภาพแสดงความต้องการของมนุษย์ตาม โครงสร้างขั้นบันไดของมาสโลว์ โครงสร้างขั้นบันไดของความต้องการที่มาสโลว์นำเสนอนี้ มุ่งที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการที่เริ่มจากพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or Security needs) เป็นความต้องการที่เหนือความต้องการอยู่รอด หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นแรกแล้ว จะเพิ่มความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้น คือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วย ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครอง จากอันตรายที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ความต้องการการยอมรับและความรัก (Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่ม และบุคคลที่สำคัญสำหรับกลุ่ม รวมทั้งความรักจากสมาชิกภายในกลุ่มด้วย ความต้องการการนับถือ (ความ ยกย่อง) จากสถานะทางสังคม (Esteem and Status needs) เป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับบุคคลอื่น รวมทั้งความต้องการมีอำนาจ ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความร่ำรวย ความมีชื่อเสียงและความมีเกียรติ และความต้องการสูงสุด คือการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการของแต่ละบุคคล

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซิตี้แบงก์วิซ่า และบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีความ

ต้องการของมาส์ โลว์มาประกอบในการอภิปรายผลเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสถาบันที่ออกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

## 5.2 แรงจูงใจ (Motive)

คือ ความต้องการที่ได้รับจากการกระตุ้นของบุคคลหนึ่งที่ต้องมีการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย ซึ่งแรงจูงใจปกติก็คือ แรงกระตุ้น (Drive) คือตัวที่ทำให้เกิดการกระตุ้นอย่างแรง เพื่อจะได้เกิดการตอบสนองที่พอใจ นักการตลาดอาจจะจัดแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นความต้องการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2537 : 41) ซึ่งแรงจูงใจ (Motives) อาจจะแบ่งออกเป็น 2 กรณีด้วยกัน คือ (ประภาศรี อมรสิน, 2539 : 19-20)

- แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล (Rational Motives)
- แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ (Emotional Motives)

**5.2.1 แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล (Rational Motives)** แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผลนั้นเกิดขึ้นเป็นส่วนใหญ่ (ซึ่งได้ทำการทดลอง และพิสูจน์แล้ว) ก็คือ ค่าใช้จ่ายในการซื้อ (The Cost of Purchase) เพราะลูกค้าก่อนที่จะลงมือซื้อ จำเป็นจะต้องคิดถึงราคาของที่ตนจะต้องจ่ายเงินเสียก่อน เหตุผลก่อนที่จะตกลงใจซื้อจะมีหลายประการตามลำดับดังนี้ คือ

- 1) ราคาของสินค้าที่ตนจะซื้อ (Cost of Purchase)
- 2) ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียแต่ละครั้งที่เรานำมาใช้ (Cost of Operation)
- 3) ความคงทนของสินค้า ถ้าใช้บ่อยจะเสียหายหรือไม่ โดยลูกค้าจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการซ่อมด้วย (Cost of Repair Service)
- 4) ผลិតภักท์ที่จะนำมาใช้นั้นมีอายุนานเท่าไรที่จะให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ (The Useful Life of the Article)
- 5) ประสิทธิภาพของผลิตภักท์นั้นมีมากน้อยเพียงไร (The Effectiveness of the Article)

**5.2.2 แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ (Emotional Motives)** มูลเหตุจูงใจที่เกิดโดยปัจจัยแห่งอารมณ์เป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจและเรียนรู้ แต่อารมณ์นี้เป็นมูลเหตุก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อได้ การตัดสินใจซื้อที่เกิดจากอารมณ์เป็นมูลเหตุจูงใจนั้น อาจจะเกิดขึ้นด้วยสาเหตุดังนี้ คือ

1) Appeal to the Sense การตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นจากความรู้สึกซึ่งมีลักษณะ 5 ประการ คือ การสัมผัสรสชาติ สายตา กลิ่น และการได้ยิน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะขายสินค้าต่าง ๆ กัน โดยมากลูกค้ามักจะตั้งใจซื้อสินค้าเพื่อความพอใจตามความรู้สึกดังกล่าว

2) Courtship สภาพของการติดพันที่เป็นส่วนกระตุ้น

3) Protection อารมณ์ที่ก่อให้เกิดการป้องกันตนเอง ครอบครัวยุ และบรรดาเพื่อนฝูงก็มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดอารมณ์เช่นนี้

4) Prestige and Status ชื่อเสียงและสถานะของผลิตภัณฑ์

5) Personal Satisfaction ความพอใจส่วนบุคคลซึ่งเป็นความพอใจเฉพาะตัว โดยไม่ขึ้นอยู่กับทัศนคติ (attitude) ของผู้อื่น

### 5.3 การเสนอคุณค่าเพื่อความพอใจของลูกค้า

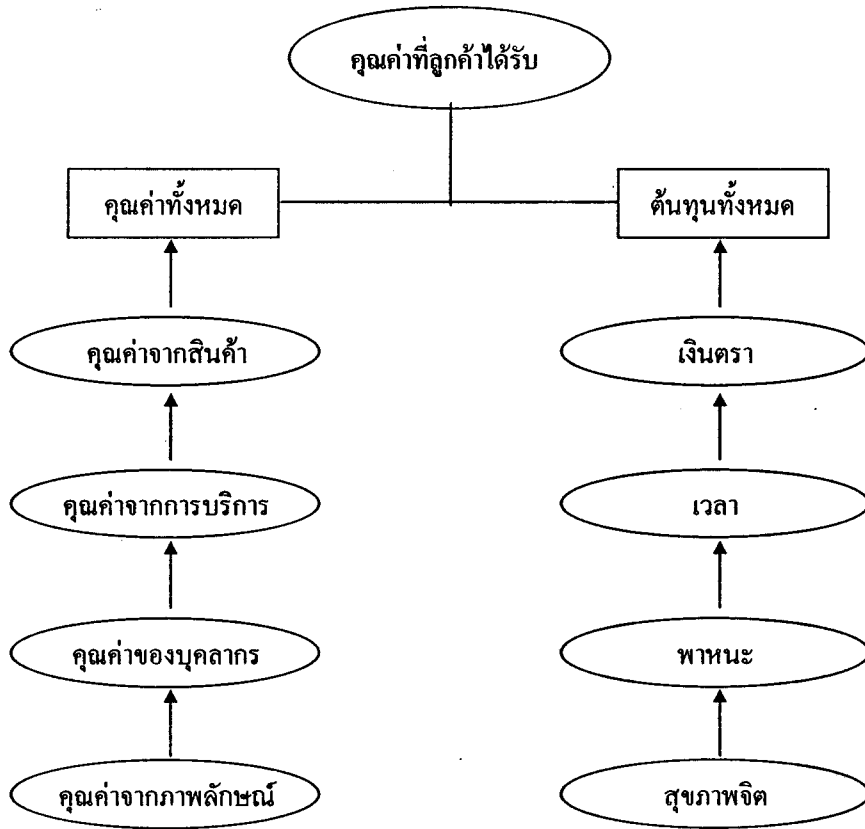
การนำเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้าเป้าหมายโดยวิธีการต่าง ๆ ลูกค้าจะประเมินคุณค่าโดยเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับทั้งหมด เมื่อเทียบกับสิ่งที่ต้องจ่ายไป ผลลัพธ์ที่ได้คือความพอใจหรือความไม่พอใจ องค์กรการตลาดนอกจากต้องพัฒนาเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่แล้ว ยังต้องมีการรักษาลูกค้าและสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างต่อเนื่องอีกด้วย การประเมินความพอใจของลูกค้า ดังนี้

1. คุณค่าเพื่อลูกค้า
2. ความพอใจของลูกค้า
3. การรักษาลูกค้าและตลาดสัมพันธ์ภาพ

5.3.1 *คุณค่าเพื่อลูกค้า (Customer Value)* ปรัชญาและแนวคิดเรื่องของลูกค้าเป็นพื้นฐานสำคัญยิ่งในการบริหารการตลาด หน้าที่ของการตลาดในปัจจุบัน คือ การเสนอสินค้า/บริการที่ก่อปรด้วยคุณค่า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Customer Delivered Value) เกิดขึ้นจากผลต่าง ระหว่างคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้าได้เมื่อเทียบกับต้นทุนทั้งหมดที่จ่ายไป

คุณค่าทั้งหมด (Total Customer Value) หมายถึง ประโยชน์ทั้งหมดที่ลูกค้าคาดหวังจากการใช้สินค้าและบริการ

ต้นทุนทั้งหมด (Total Customer Cost) หมายถึง ต้นทุนทั้งหมดที่มีต่อลูกค้า คาดว่าจะต้องจ่ายไปเพื่อในการให้ได้สินค้ามาใช้ เริ่มตั้งแต่การหาข้อมูลให้ได้มาของสินค้า ต้นทุนขณะที่ใช้สินค้า / บริการ จนถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นเพื่อขจัดซากสินค้านั้น ๆ



ภาพที่ 2.4 คุณค่าเพื่อลูกค้า สามารถแสดงผังภาพเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ที่มา: เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน “หน่วยที่ 2 ความสำคัญแนวคิดการตลาด และการเสนอคุณค่า”  
 ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์ วางแผนและควบคุมทางการตลาด* หน้า 73  
 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544

**5.3.2 ความพอใจ (Satisfaction)** คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา

$$\text{ความพอใจ} = \frac{\text{การบริการที่ได้รับ} / \text{ผลจากการใช้งานสินค้า} - \text{ความคาดหวัง}}{\text{(Satisfaction) (Perceived Performance) (Expectation)}}$$

ถ้าผลจากการใช้งาน / การบริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าค่าคาดหวัง ผู้บริโภคนั้นย่อมเกิดความไม่พอใจถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังถือว่ามีความพอใจ กิจกรรมต่าง ๆ ในปัจจุบันมุ่งหวัง สร้างค่าความพอใจในระดับสูง เพราะยังมีค่าความพอใจสูงมากเท่าใด โอกาสที่ลูกค้าจะหันเหไปใช้ตราอื่น ๆ มีน้อยลง ประเด็นสำคัญคือ องค์กรต้องพยายามสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่ง นำเสนอคุณค่านั้น ๆ ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง และองค์กรพยายามรักษาพันธสัญญาต่าง ๆ ที่มีไว้ให้กับผู้บริโภคเสมอ

**5.3.3 การรักษาลูกค้า (Customer Retention)** การตลาดที่ผ่านมามักจะเน้นถึงการเจาะและเข้าถึงลูกค้าใหม่ ๆ มากกว่าการรักษาลูกค้าปัจจุบันให้คงอยู่ และมุ่งเน้นการขาย การเสนอการขายมากกว่าการบริการหรือการติดตามภายหลัง ขณะเดียวกันองค์กรการตลาดยุคใหม่จำนวนมากให้ความสำคัญต่อการรักษาลูกค้าและสร้างสัมพันธ์ภาพในระยะยาว ทั้งนี้ด้วยจุดมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความพอใจนั่นเอง

#### 5.4 กระบวนการพัฒนาลูกค้า (The Customer Development)

จุดเริ่มต้นขององค์กรเกี่ยวกับลูกค้าคือการหาลูกค้า และการพัฒนาเพื่อให้มาเป็นลูกค้าขององค์กร โดยมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

ขั้นที่ 1 บุคคลทั่วไป (Suspects) หมายถึง ทุก ๆ คนที่อาจซื้อสินค้าขององค์กร

ขั้นที่ 2 ลูกค้าผู้มุ่งหวัง (Prospect) หมายถึง การวิเคราะห์ในกลุ่มคนขั้นที่หนึ่งซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีศักยภาพและสนใจ ตลอดจนมีอำนาจในการซื้อสินค้าขององค์กร ถ้าบุคคลไม่มีคุณสมบัติดังกล่าวจะเรียกว่าเป็นกลุ่มคนที่มีคุณสมบัติไม่เข้าข่าย เรียกว่า Disqualified Prospect

ขั้นที่ 3 ลูกค้าที่ซื้อสินค้าเป็นครั้งแรก (First-time Customers) หมายถึงลูกค้าขั้นที่ 2 ที่ลองซื้อสินค้าขององค์กร

ขั้นที่ 4 ลูกค้าที่มีการซื้อซ้ำ (Repeat Customers) หมายถึงลูกค้าขั้นที่ 3 ซึ่งมีความพอใจจนเกิดการซื้อซ้ำ

ขั้นที่ 5 ลูกค้าประจำ (Clients) ลูกค้าซึ่งมีการซื้อซ้ำบ่อยๆ จนเป็นลูกค้าประจำ ซึ่งองค์กรต้องดูแลอย่างพิเศษและเข้าใจถึงจิตใจของลูกค้าเหล่านี้

ขั้นที่ 6 สมาชิก (Member) จากลูกค้าประจำซึ่งมีความสม่ำเสมอจนลูกค้ากลายเป็นสมาชิกความสัมพันธ์จะแนบแน่นมากขึ้นและองค์กรจะเสนอผลประโยชน์หรือสิทธิพิเศษบางอย่างแก่ลูกค้าที่สมัครสมาชิกเหล่านี้

ขั้นที่ 7 ลูกค้าที่สนับสนุน (Advocates) คือลูกค้าที่สัมพันธ์แนบแน่นและอยู่ข้างองค์กรจนหมั่นแนะนำสินค้าขององค์กรแก่ผู้อื่น หรือพูดในเรื่องดี ๆ เกี่ยวกับกิจการและสินค้าขององค์กร

ขั้นที่ 8 หุ้นส่วน (Partners) คือความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นมากที่สุดซึ่งทั้งลูกค้าและกิจการมีกาทำงานกันอย่างใกล้ชิด และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจซึ่งกันและกัน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีแรงจูงใจและการเสนอคุณค่าเพื่อความพอใจของลูกค้า ประกอบในการอภิปรายผลเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส รวมถึงสิทธิประโยชน์ การบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผลงานที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต อิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บัตรเครดิต ด้านพฤติกรรมการบริโภคบัตรเครดิต ด้านทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการเลือกถือบัตรเครดิต ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต การใช้บัตรเครดิตในสังคมไทย โดยแบ่งออกดังนี้

จิตติพงษ์ เนตรรุ่งวัฒนา (2534: 4-5) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการมีบัตรเครดิตต่อพฤติกรรมการบริโภค” การศึกษานี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ปี พ.ศ. 2529-2533 พบว่าระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กัน โอกาสที่ผู้มีบัตรเครดิตสูงสุด คือ การใช้จ่ายเลี้ยงรับรอง 34.6% ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการบริโภคมมากขึ้น แม้รายได้ไม่เปลี่ยนแปลง ทำให้รู้สึก

เหมือนรายได้เพิ่มขึ้น จับจ่ายใช้สอยได้มากขึ้น จากผู้บริโภคได้รับสินเชื่อเพื่อการบริโภคจากรธนาคาร และมีหน้าที่ที่จะต้องชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ย ซึ่งเป็นการดึงรายได้หรือเงินออมในอนาคตมาใช้จ่ายในปัจจุบัน

หนังสือพิมพ์คู่แข่ง “โฟกัสธุรกิจ” (14 มิถุนายน 2537: 32) ได้ศึกษาเรื่อง “บัตรเครดิตด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันทำให้พฤติกรรมกรรมการบริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม” ถึงอำนวยความสะดวกเข้ามามีบทบาทมากขึ้น “บัตรเครดิต” เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอยที่นิยมและยอมรับบริการจากบัตรเครดิต มีผู้ได้รับประโยชน์ เช่นลูกค้าผู้ถือบัตรสถาบันผู้ออกบัตรและร้านค้า ที่รับบัตร ผู้ถือบัตรได้รับการบริโภคสินค้าและบริการได้ล่วงหน้าก่อนชำระเงินจริง สามารถเบิกเงินล่วงหน้าได้หรือการได้ส่วนลดพิเศษเมื่อใช้บัตรเครดิตตลอดจนความปลอดภัยที่ไม่ต้องพกพาเงินจำนวนมากๆ ผู้ถือบัตรมีค่าธรรมเนียมแรกเข้าเป็นสมาชิกผู้ถือบัตร ค่าบริการรายปีและค่าบริการที่เรียกเก็บจากร้านค้าที่รับบัตร ร้านค้าได้รับความสะดวกในการรับเงิน การรับประกัน การชำระเงินโดยผู้ถือบัตร การสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า ผู้ถือบัตรตลอดจนประชาสัมพันธ์ร้าน โดยผ่านบริการของบัตรที่มีลูกค้าจำนวนมาก

กิตติพันธ์ เตชะภาสรัสนันท์ (2538: 4-5) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการถือครองและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต” พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพล อาชีพ อายุ สถานภาพ รายได้ จำนวนบัตรเครดิต ในเรื่องของอาชีพจะมีผลต่อ 1) ชื่อเสียงของบัตร 2) ค่าสมาชิกบัตร 3) ปลอดภัยและพกพาสะดวก ในเรื่องของอายุจะตอบสนองในเรื่องการได้รับสิทธิประโยชน์จากบัตรนั้นมาก ในเรื่องของสถานะภาพและรายได้จะตอบสนองในเรื่องของชื่อเสียงของบัตรมาก การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะได้รับผลจาก อาชีพ รายได้ จำนวนบัตรเครดิต ในเรื่องของอาชีพต้องการใช้จ่ายที่สะดวกและรับบัตรมาก อายุจะมีผลต่อ 2 ปัจจัย คือ 1) การใช้จ่ายผ่านบัตรที่สะดวกรวดเร็ว 2) ได้รับผลประโยชน์จากการจัดรายการนั้น ๆ รายได้นั้นจะมีผลเกี่ยวเนื่องกับการใช้จ่ายสะดวกและมีที่รับบัตรมาก ๆ รายได้เป็นปัจจัยแรกในการที่จะเลือกถือครองบัตรและแสดงให้เห็นถึงอำนาจการใช้จ่ายและเป็นการแสดงให้เห็นถึงอำนาจในการใช้ อาชีพและอายุเป็นปัจจัยที่บ่งบอกรายได้ทางอ้อม อาชีพบ่งบอกถึงการใช้จ่าย แตกต่างกันไปตาม life style ของแต่ละบุคคล

ฐาปณีย์ กันตมระ (2538 อ้างจาก สาลิพา ลิม โภภาสมณี พ.ศ. 2541 : 28) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ” โดยศึกษาทั้งบัตรเงินและบัตรทอง ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรเงินส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ส่วนบัตรทอง ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่จะมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการหรือเป็นผู้บริหาร ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี การใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งสองประเภทจะใช้จ่ายเป็นค่าอาหารมากที่สุด โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือบัตรเงินเท่ากับ 16,654.98 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.11 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ส่วนบัตรทอง



มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 23,246.50 คิดเป็นร้อยละ 68.34 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ปัญหาที่ผู้ใช้บัตรเครดิตพบมากที่สุดคือ การถูกคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากร้านค้า และปัญหารองคือไม่รับบัตร

สุนนา วุฒิพงษ์รักษา (2537 : 204 อ้างจาก สาลิพา ลิม โสภาสมณี พ.ศ. 2541 : 28-29) ได้ศึกษาเรื่อง “เหตุผลของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต” ผลจากการศึกษาพบว่า เหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคและปัญหาและข้อเสนอแนะในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต การพิจารณาเหตุผลต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือให้เครดิตในระยะเวลาที่น่าพอใจ อนุมัติการให้เงินตลอด 24 ชั่วโมง อนุมัติวงเงินใช้จ่ายสูงสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็น

รัสสาทิพย์ รัชฎญเจริญ (2540 : 124 – 139) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรมาสเตอร์การ์ดธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักเพลินจิต พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างธุรกิจเอกชน, ธนาคารมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท/เดือน รายได้ครอบครัว/เดือน 50,001 บาท/เดือนขึ้นไป และยังถือบัตร วีซ่าเงิน อื่นนอกเหนือจากบัตรมาสเตอร์การ์ด ด้านร้านค้าสมาชิก ผู้ใช้บริการบัตรมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 20.27 ด้านระบบการให้บริการ ผู้ใช้บริการบัตรมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 2.06 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 22.53

สาลิพา ลิม โสภาสมณี (2541 : 69-70) พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท ส่วนใหญ่นิยมถือบัตรเครดิตเพียง 1 ใบและบัตรเครดิตที่นิยมถือมากที่สุดคือบัตรเงินวีซ่า ส่วนเหตุผลในการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตเนื่องจากเตรียมไว้ใช้ฉุกเฉิน มีความสะดวกปลอดภัยและสามารถผ่อนชำระได้ ส่วนผลการวิเคราะห์โดยค่าไคสแควร์พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตเมื่อมีบัตรเครดิต ส่วนปัจจัยที่กำหนดการบริโภคโดยใช้บัตรเครดิต คือรายได้และวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต โดยที่ปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกับการบริโภค

บริษัท ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์ จำกัด (2542 : 1 อ้างจาก กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ 2544 : 30) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บัตรเครดิต” พบว่า เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยได้ส่งผลให้ผู้บริโภคระมัดระวังการใช้จ่ายมากขึ้น ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิต ดังนั้นผู้ให้บริการบัตรเครดิต (card

issuers) ต้องทบทวนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะรักษาและขยายฐานลูกค้า รวมถึงส่วนแบ่งทางการตลาด เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ถือบัตร และเน้นคุณภาพของการบริการมากขึ้น ไปยังฐานผู้ถือบัตรเครดิตปัจจุบัน ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการบัตรเครดิตต้องสร้างชื่อเสียงเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือบัตร สำหรับด้านร้านค้าผู้ให้บริการบัตรเครดิต ได้ใช้กลยุทธ์การยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีมากกว่า 1 ปี ซึ่งรายได้ที่ลดลงนี้อาจจะมีผลกระทบต่อรายได้ของผู้ให้บริการบัตรเครดิต ด้านสถานที่รับบัตรผู้ให้บริการ ควรที่จะขยายร้านค้าที่รับบัตรเครดิต ไปยังจังหวัดหลัก ๆ ที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งความสะดวกในการใช้บัตรนี้จะสามารถเป็นจุดแข็งที่สร้างความพึงพอใจและทำให้ผู้ถือบัตรมีความจงรักภักดีต่อผู้ให้บริการ และด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อจูงใจผู้ถือบัตรเครดิตใหม่ คือยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ส่วนลดในการซื้อสินค้าด้วยบัตรเครดิต การขยายระยะเวลาการชำระเงิน การสะสมคะแนนจากการใช้จ่าย

วุฒิชัย เชื้อวงศ์พรหม (2543 : 4) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ การใช้บัตรเครดิตในสังคมไทย” พบว่า เพศชายใช้บัตรเครดิตบ่อยกว่าเพศหญิง คือ กลุ่ม 31-50 ปี การใช้บัตรเครดิตในสังคมไทยใช้เพื่อซื้อสินค้ามากกว่าการซื้อบริการ การใช้บัตรเครดิตในสังคมไทยมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้

อุดมพร ชันแก้วและคณะ (กองบรรณาธิการสยามอารยะ 2536 : 97) ได้ทำการศึกษาลักษณะของผู้ถือบัตรเครดิต ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ครั้งหนึ่งเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป การที่บุคคลในกลุ่มดังกล่าวนิยมในการใช้บัตรเครดิตมากเนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบัตรเครดิต ทราบถึงความสะดวกสบายที่จะได้รับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงและคนที่อายุ 30 ปี ขึ้นไป จะมีบัตรเครดิตไว้เพื่อใช้ในการติดต่อธุรกิจ และกรณีฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน ส่วนผู้ถือบัตรที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มนี้จะถือบัตรเครดิตน้อยเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีระดับรายได้และหน้าที่การงาน ฐานะทางสังคมตั้งแต่ระดับปานกลางกอบด้วย ค่านิยมของการมีบัตรเครดิตยังคงอยู่ในกลุ่มผู้มีรายได้และฐานะทางสังคมตั้งแต่ระดับปานกลางจนถึงระดับสูง กว่าร้อยละ 50 มีทัศนคติต่อบัตรเครดิตและผู้ถือบัตรเครดิตในแง่บวก โดยให้ความเห็นว่าการมีบัตรเครดิตนั้นสะดวกไม่ต้องพกพาเงินมาก แสดงถึงความมีหน้ามีตาของผู้ถือบัตรเครดิต

สุนัย เลหาวิวัฒน์ (2539 : ข-ค) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร:กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธี Regression พบว่า รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อวงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร โดยผู้มีรายได้มาก มีโอกาสได้รับวงเงินบัตรเครดิตมากกว่าผู้มีรายได้น้อย ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีโอกาสดำเนินวงเงินบัตรเครดิตมากกว่าผู้มีประสบการณ์ในการ

ทำงานน้อย และผู้มีอาชีพนักธุรกิจ หรือเจ้าของกิจการมีโอกาสได้รับวงเงินสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ ในด้านการกระจายบัตรเครดิตไปยังกลุ่มต่าง ๆ พบว่า การกระจายบัตรเครดิตชนิดต่าง ๆ แตกต่างไปตามอาชีพ ตามรายได้ ตามอายุ ตามประสบการณ์ในการทำงาน และระหว่างเพศหญิงและเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้มีรายได้ 100,000-200,000 บาทต่อปี อายุ 31-40 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 11 ปี และเพศชายถือบัตรเครดิตมากที่สุด โดยเฉพาะอาชีพนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ ผู้มีรายได้สูงและกลุ่มผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีการกระจายไปยังชนิดบัตรเครดิตที่วงเงินสูง เช่น บัตรวีซ่าทอง

กมลเนตร อยู่คงพน (2543 : 109-115) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการตัดสินใจถือบัตรเครดิต บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นเพศชาย 188 คน เพศหญิง 212 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23-27 ปี 31.5% จบการศึกษาหรือกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี 51% เป็นพนักงานบริษัท 31% โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 5,000-10,000 บาท มากที่สุด 22.3% เกี่ยวกับการรับรู้นั้น กลุ่มตัวอย่าง มีผู้รู้จักบัตรเครดิต 75.8% และทุกคนรู้จักทั้งบัตรเครดิตและบัตรเอทีเอ็ม กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติโดยรวมต่อบัตรทั้ง 3 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ดังนี้คือ ค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบัตรเครดิต 3.30% ต่อบัตรเดบิต 3.28 % และต่อบัตรเอทีเอ็ม 3.04 % มีพฤติกรรมตัดสินใจถือบัตรเครดิต 15.3% ถือบัตรเครดิต 49% และถือบัตรเอทีเอ็ม 87% สามารถซื้อสินค้าและปลอดภัยโดยไม่ต้องพกเงินสด ทำให้ตัดสินใจซื้อสินค้าง่ายและเร็วขึ้น และเป็นพฤติกรรมที่มีเหตุผลสำคัญต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

ศุภาวดี บุญรอด (2543 :49) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้ใช้บัตรของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และมีบัญชีอยู่ในจังหวัดนครปฐม เฉพาะ 3 สาขา คือ สาขา นครปฐม สาขาพระประโทน สาขาปฐมเจดีย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 91 คน เป็นชาย 55 คน เป็นหญิง 36 คน คิดเป็น 60.4% และ 39.6% ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สูงสุด 59.30% สมรสแล้ว 52.70% การศึกษาปริญญาตรี 61.50% มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนสูงสุด 53.80% รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 40.70% ระยะเวลาที่ถือบัตรมากกว่า 5 ปีขึ้นไป 49.50% เป็นบัตรเครดิตวีซ่าสูงสุด 67% ผู้ชายกับผู้หญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันด้านสินเชื่อ ผู้ถือบัตรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ถือบัตรที่เป็นโสด มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ถือบัตรที่สมรสแล้ว

ศุภฎี มณีชัย (2545 : 35-38) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ถือบัตรเครดิตเงินธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ประสบปัญหาในการใช้บัตร จำนวน 150 ราย พบว่า ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ด้านเงื่อนไข ด้านวงเงินอนุมัติ ด้านขอบเขตการใช้บริการ ด้านการชำระหนี้การใช้จ่าย ด้านเวลาการใช้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านค่าธรรมเนียมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาอื่น ๆ ในการใช้บัตรเครดิต วงเงินในบัตรเครดิตน้อยเกินไป (25,000 บาท) และส่วนแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านค่าธรรมเนียม ผู้ถือบัตรให้ความคิดเห็นว่าธนาคารควรลดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดลง กำหนดมาตรการจริงจังเมื่อทราบว่าร้านค้าใดผลกระทบค่าธรรมเนียมให้กับลูกค้า หรือจะยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมจากร้านค้า

มนรดา มงคลศิริ (2545 :92-94) ได้ศึกษา ส่วนแบ่งการตลาดบัตรเครดิต และพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อพิจารณาตามยี่ห้อของบัตรเครดิตแล้ว บัตรเครดิตวีซ่ามีส่วนแบ่งการตลาด 75.15% บัตรเครดิตธนาคาร 14.3% บัตรมาสเตอร์ 9.35% และ บัตรเครดิตเจซีบี 1.19% กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศชาย 46% และเพศหญิง 54% ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี 46% มีสถานภาพโสด 63% การศึกษาในระดับปริญญาตรี 57% มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท 39% มีมูลค่าการใช้จ่ายต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท 38% ซึ่งส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำนวน 1-2 บัตร 47% เป็นระยะเวลา 1-3 ปี 36% และเป็นบัตรเครดิตวีซ่า 94% 100

กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545 : 81-85) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส (AMEX) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ใน 5 ด้าน คือคุณลักษณะของบัตรและสิทธิประโยชน์ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านความสะดวกในการชำระเงิน ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านการบริการทั่วไป พบว่า เพศชาย 54.80% ส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี 69.40 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 50.50 มีรายได้ 30000-35000 บาท พนักงานขายเป็นผู้แนะนำให้ใช้บัตร 75.80 ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าเท่ากับ 5000 บาท คิดเป็น 40.60 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 2-3 ปี 25.50 ชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงเทพ 57.90 ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน รายได้ต่างกัน และมีประเภทบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซิตี้แบงก์กวีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาธุรกิจของตน ให้มีความสอดคล้องและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภค มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและวิธีเลือกตัวอย่าง (Population and Sampling Procedures)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Gathering)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

#### 1. ประชากรและวิธีเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต 2 กลุ่ม คือ สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตซิตี้แบงก์กวีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ซึ่งเป็นคนไทยที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร

จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา มีจำนวนรวม 400 ราย โดยจำแนกเป็นสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตซิตี้แบงก์กวีซ่า 200 ราย และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส 200 ราย

สำหรับวิธีเลือกตัวอย่างสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตจะแบ่งเป็น 6 ชั้นภูมิ โดยแบ่งเขตในกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต ออกเป็น 6 โซน คือ กรุงเทพมหานครศูนย์กลาง กรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานครตอนเหนือ กรุงเทพมหานครตอนใต้ และกรุงเทพมหานครตะวันตก ในการเลือกตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ข้างต้นผู้วิจัยได้กำหนดให้กระจายไปในทุกชั้นภูมิตามสัดส่วนของผู้ถือบัตรเครดิตในแต่ละโซนข้างต้น เนื่องจากโซนกรุงเทพฯ ศูนย์กลางธุรกิจ เป็นโซนที่มีจำนวนเขตมากที่สุด ถึง 21 เขต และเป็นที่ตั้งของ สำนักงานภาครัฐ ภาคเอกชน ได้แก่ ธนาคาร สถาบันการเงิน บริษัท ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก การศึกษาวิจัยครั้งนี้

จึงให้น้ำหนักและความสำคัญในโซนนี้สูงมีสัดส่วน 42 % ส่วนโซนอื่น ๆ มีสัดส่วนอยู่ระหว่าง 10-16 %

รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกตามโซนและตามชนิดของบัตรเครดิต แสดงไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามโซนและสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต

โซน	ชื่อเขตที่อยู่ในโซน	รวมทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง	
			สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต ซิตีแบงก์	อเมริกัน เอ็กซ์เพรส
กรุงเทพฯ	เขตพระนคร เขตสัมพันธวงศ์ เขตป้อมปราบ ศัตรูพ่าย เขตดุสิต เขตบางซื่อ เขตคลองสาน	168	84	84
ศูนย์กลาง ธุรกิจ	เขตธนบุรี เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร			
กรุงเทพฯ	เขตราชเทวี เขตพญาไท เขตยานนาวา เขตห้วยขวาง เขตดินแดง เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตวัฒนา	48	24	24
คอนบน	เขตคูจักษ์ เขตลาดพร้าว เขตบางเขน เขตสายไหม เขตดอนเมือง เขตหลักสี่			
กรุงเทพฯ	เขตบางกะปิ เขตบึงกุ่ม เขตมีนบุรี	64	32	32
ตะวันออก	เขตวังทองหลาง เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง			
เชียงใหม่	เขตคันนายาว เขตหนองจอก	40	20	20
กรุงเทพฯ	เขตพระโขนง เขตประเวศ เขตสวนหลวง			
ตะวันออก	เขตลาดกระบัง เขตบางนา	40	20	20
กรุงเทพฯ	เขตราษฎร์บูรณะ เขตจอมทอง			
คอนใต้	เขตบางขุนเทียน เขตทุ่งครุ เขตบางบอน	40	20	20
กรุงเทพฯ	เขตคลองสาน เขตภาษีเจริญ เขตบางแค			
ตะวันตก	เขตหนองแขม เขตทวีวัฒนา	400	200	200
	<b>รวม</b>			

ที่มา : สำนักนายกรัฐมนตรี กองข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ “รายงานสถิติจำนวนประชากร  
และบ้านทั่วประเทศ” ประจำปีเดือนธันวาคม 2544

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) และลักษณะคำถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale)

แบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข โดยมีผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านบัตรเครดิตได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของด้านเนื้อหาและภาษา อีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงนำสอบแบบสอบถามมาทดสอบกับตัวอย่างสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำนวน 30 ราย โดยในแบบสอบถามได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จะเป็นลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด เหตุผลสำคัญที่สุดที่ตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิตที่ปัจจุบันเป็นสมาชิก ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิต วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับอนุมัติ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์ และวิธีที่สมาชิกต้องการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตมากที่สุด แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ลักษณะคำถามเป็นมาตราประมาณค่า จำแนกระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มีผลมากที่สุด มีผลมาก มีผลปานกลาง มีผลน้อย ไม่มีผล โดยแบ่งออกเป็นข้อคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 47 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ได้จำแนกคำถามเป็น 3 ด้าน ดังนี้



1. ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของสมาชิก ลักษณะคำถามเป็นมาตราประเมินค่า จำแนกระดับปัญหาออกเป็น 5 ระดับ มีปัญหามากที่สุด มีปัญหามาก มีปัญหาปานกลาง มีปัญหาน้อย ไม่มีปัญหา คำถามที่ถามได้แก่ วงเงินสินเชื่อในบัตรเครดิตไม่พอ ร้านค้าผู้ประกอบการคิดค่าธรรมเนียมจากสมาชิก มีข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย สถานที่ชำระเงินมีจำนวนน้อย การชำระเงินตามวันที่ที่ระบุในใบเรียกเก็บเงิน (Statement) ยอดเงินที่จะต้องชำระเต็มจำนวนตามใบเรียกเก็บเงิน อัตราดอกเบี้ยและค่าปรับในกรณีผิดนัดชำระหนี้และอื่น แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

2. ข้อเสนอแนะที่สมาชิกมีต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิต เป็นลักษณะคำถามเป็นมาตราประมาณค่า จำแนกระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ คือ ควรมีมากที่สุด ควรมีมาก ควรมีปานกลาง ไม่จำเป็นต้องมี ไม่จำเป็นต้องมีเลย คำถามที่ถามได้แก่ ลดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี ทั้งบัตรหลักและบัตรเสริม งดอัตราค่าธรรมเนียมตลอดชีพ ขยายระยะเวลาอายุบัตรเครดิตมากกว่า 2 ปี สะสมคะแนนแลกของรางวัล สะสมคะแนนเพื่อแปลงเป็นยอดเงินในบัญชี และสามารถหักลบค่าใช้จ่ายได้ โปรแกรมส่วนลดพิเศษเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการ โปรแกรมผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ จัดเกมส์ลุ้นรางวัล มอบของที่ระลึกหรือของแถมคุ้มครองชีวิต ประกันอุบัติเหตุฟรีและมีเงื่อนไขกำหนด และอื่น ๆ แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

3. ความคิดเห็นอื่น ๆ ที่มีต่อการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติมจากแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและแบบทดสอบ จำนวน 30 ชุด และทำการทดสอบ (Pretest) ใช้สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ( $\alpha$ ) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้ ส่วนที่ 1 = 0.9889 ส่วนที่ 2 = 0.9113 ส่วนที่ 3 = 0.8346 และส่วนที่ 4 = 0.8101 ตามลำดับ (Conbach 1970:161) และนำแบบสอบที่ผ่านการทดสอบมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ถูกต้องยิ่งขึ้น

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยมีผู้ทำงานภาคสนามจำนวน 10 คน สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และก่อนที่คณะทำงานจะออกทำงานภาคสนาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการซักซ้อมความเข้าใจและเงื่อนไขในการใช้แบบสอบถาม อีกทั้งได้มีการแจ้งกำหนดเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลให้คณะทำงานเข้าใจ เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 5 สัปดาห์ คือตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2545 ถึงวันที่ 7 มกราคม 2546 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกระจายแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด ตามกำหนดเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลรวม 5 สัปดาห์ ผู้วิจัยมีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานภาคสนาม ดังนี้ แบ่งทีมคณะทำงานภาคสนามจำนวนทั้งหมด 10 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีคณะทำงานรับผิดชอบจำนวนแบบสอบถามตามสัดส่วนของโซนและจำนวนเขตได้แก่

กลุ่มที่ 1 มีคณะทำงาน 5 คน ให้รับผิดชอบในโซน กรุงเทพฯ ศูนย์กลางธุรกิจ และกรุงเทพมหานครตอนบน รวม 27 เขต และจำนวนตัวอย่าง 216 ราย

กลุ่มที่ 2 มีคณะทำงาน 3 คน ให้รับผิดชอบในโซน กรุงเทพฯตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพฯตะวันออก รวม 13 เขต และจำนวนตัวอย่าง 104 ราย

กลุ่มที่ 3 มีคณะทำงาน 2 คน ให้รับผิดชอบในโซน กรุงเทพฯ ตอนใต้ และกรุงเทพฯตอนตะวันตก รวม 10 เขต และจำนวนตัวอย่าง 80 ราย

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS (Statistical Package for the Social Science for Window) โดยดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่อไปนี้

#### 4.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์เองของแบบสอบถามแต่ละชุด ก่อนที่จะนำไปใช้ในการประมวลผลข้อมูลต่อไป

#### 4.2 การลงรหัสข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือการลงรหัส จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติต่อไป

#### 4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ กับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ ร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

4.3.1 แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ กับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ร้อยละ ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด เหตุผลที่สำคัญที่สุดมีต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิก ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก วงเงินที่ได้รับอนุมัติ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสและจำนวนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน และวิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ด้านรูปแบบลักษณะคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตและบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แล้วนำคำตอบที่ได้มาคำนวณค่าระดับของผลกระทบที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายระดับความคิดเห็น ดังนี้

<u>ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	มีผลมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีผลมาก
2.61 – 3.40	มีผลปานกลาง
1.81 – 2.60	มีผลน้อย
1.00 – 1.80	ไม่มีผล

4.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตซิติ้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

1) ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตซึ่งแบ่งวิชาและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต

<u>ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	มีปัญหามากที่สุด
3.41 – 4.20	มีปัญหามาก
2.61 – 3.40	มีปัญหาปานกลาง
1.81 – 2.60	มีปัญหาน้อย
1.00 – 1.80	ไม่มีปัญหา

2) ข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตซึ่งแบ่งวิชา และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต

<u>ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	ควรมีมากที่สุด
3.41 – 4.20	ควรมีมาก
2.61 – 3.40	ควรมีปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่จำเป็นต้องมี
1.00 – 1.80	ไม่จำเป็นต้องมีเลย

4.3.4 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งแบ่งวิชา และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ (t-test) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่ม และการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งแบ่งวิชา และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F (F – test) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่าสองกลุ่ม

## บทที่ 4

# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบที
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ

### 2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐานแจกแจงความถี่ร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐานแจกแจงความถี่ร้อยละจำแนกตาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก เหตุผลที่สำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิก ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก วงเงินที่ได้รับอนุมัติ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน และวิธีการชำระค่าใช้จ่ายใช้บัตรเครดิต

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต โดยใช้สถิติมีขมิ้มเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ปัจจัยรวม 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติมัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติทดสอบค่า (t-test) จำแนกตาม เพศ ใช้สถิติทดสอบค่า F (F-test) จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และประเภทของบัตรเครดิต

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>				
1.1 ชาย	130	65.0	122	61.0
1.2 หญิง	70	35.0	78	39.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>2. อายุ (ปี)</b>				
2.1 20-30	47	23.5	45	22.5
2.2 31-40	102	51.0	83	41.5
2.3 41-50	36	18.0	58	29.0
2.4 51-60	15	7.5	14	7.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>				
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	12.5	22	11.0
3.2 ปริญญาตรี	119	59.5	131	65.5
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	56	28.0	47	23.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>4. สถานภาพสมรส</b>				
4.1 โสด	101	50.5	77	38.5
4.2 สมรส	91	45.5	117	58.5
4.3 หม้าย/หย่าร้าง	8	4.0	6	3.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>5. อาชีพ</b>				
5.1 ข้าราชการ	3	1.5	6	3.0
5.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	30.0	30	15.0
5.3 พนักงานบริษัทเอกชน	122	61.0	140	70.0
5.4 เจ้าของกิจการ	10	5.0	19	9.5
5.5 อื่น ๆ	5	2.5	5	2.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>6. ตำแหน่งงาน</b>				
6.1 ผู้บริหารระดับสูง	3	1.5	7	3.5
6.2 ผู้บริหารระดับกลาง	33	16.5	75	37.5
6.3 เจ้าของกิจการ	10	5.0	26	13.0
6.4 หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	36	18.0	32	16.0
6.5 พนักงานระดับปฏิบัติงาน	113	56.5	55	27.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
<b>7. รายได้ต่อเดือน (บาท)</b>				
7.1 15,001-25,000	90	45.0	43	21.5
7.2 25,001-35,000	41	20.5	74	37.0
7.3 35,001-50,000	42	21.0	36	18.0
7.4 50,001 ขึ้นไป	27	13.5	47	23.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>



#### จากข้อมูลในตารางที่ 4.1 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัณฑิตเครดิตดีแบงก์วิซ่า ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกที่ใช้บัตรเครดิตเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ร้อยละ 65.0 เป็นเพศชาย และร้อยละ 35.0 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 51.0 รองลงมา มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 23.5 การศึกษาจบระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 59.5 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.0 มีสถานภาพเป็นโสด จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 50.5 รองลงมา จำนวนใกล้เคียงกัน คือสมรสแล้ว ร้อยละ 45.5 ด้านอาชีพ เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีจำนวนมากที่สุด เป็นร้อยละ 61.0 และรองลงมาคือ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.0 ส่วนตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 56.5 รองลงมา เป็นหัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ 18.0 มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ 35,000-50,000 บาท ร้อยละ 21.0

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกที่ใช้บัตรเครดิตเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ร้อยละ 61.0 เป็นเพศชาย และร้อยละ 39.0 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 41.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 29.0 การศึกษาจบระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 65.5 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.5 มีสถานภาพสมรสแล้วจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 58.5 รองลงมา เป็นโสด ร้อยละ 38.5 ด้านอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนมากที่สุด เป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.0 ส่วนตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง มีจำนวนมากที่สุด เป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน ร้อยละ 27.5 มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวนมากที่สุด เป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 23.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก เหตุผลสำคัญที่สุดที่มีต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิก ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก วงเงินที่ได้รับอนุมัติ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน และวิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตเลือกใช้มากที่สุด แสดงไว้ในตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และตามประเภทของบัตรเครดิต

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เป็นสมาชิก	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลที่เกี่ยวข้อง	21	10.5	35	17.5
2. สถาบันผู้ออกบัตร	34	17.0	28	14.0
3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์	15	7.5	33	16.5
4. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	124	62.0	104	52.0
5. อื่น ๆ	6	3.0	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4.2 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกมากที่สุดคือ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ สถาบันผู้ออกบัตร คิดเป็นร้อยละ 17.0

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกมากที่สุดคือ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุดที่มีต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก และตามประเภทของบัตรเครดิต

เหตุผลที่ตัดสินใจเป็นสมาชิก	บัตรเครดิตซิติแบงก์วีซ่า		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ออกบัตรเชิญชวนให้เป็นสมาชิกฟรี โดยยกเว้นค่าธรรมเนียม	135	67.5	126	63.0
2. มีบัญชีเงินฝากจึงได้เป็นสมาชิกฟรี และยกเว้นค่าธรรมเนียม	8	4.0	3	1.5
3. ที่ทำงานอนุมัติให้พนักงานใช้บัตรเครดิต ค้างกล่าว	6	3.0	13	6.5
4. ผู้ออกบัตรส่งเสริมการขาย ร่วมรายการกับร้านค้า ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ให้สมัครบัตรเครดิตฟรี	27	13.5	27	13.5
5. มีความยินดีสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของสถาบันนี้โดยเฉพาะ	19	9.5	30	15.0
6. อื่น ๆ	5	2.5	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4.3 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซิติแบงก์วีซ่า ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลสำคัญที่สุดที่มีต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตคือ ผู้ออกบัตรเชิญชวนให้เป็นสมาชิกฟรี โดยยกเว้นค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ ผู้ออกบัตรส่งเสริมการขายร่วมรายการกับร้านค้า ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ให้สมัครบัตรเครดิตฟรี คิดเป็นร้อยละ 13.5

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลสำคัญที่สุดตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตคือ ผู้ออกบัตรเชิญชวนให้เป็นสมาชิกฟรี โดยยกเว้นค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ มีความยินดีสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของสถาบันนี้โดยเฉพาะ คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตและ จำแนกตามชนิดของบัตรเครดิต

บัตรเครดิต	บัตรเครดิตชนิดที่แบ่งกวีซ่า		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บัตรทอง	41	20.5	57	28.5
2. บัตรเงิน, บัตรเขียว	159	79.5	143	71.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตชนิดที่แบ่งกวีซ่า ผลการวิจัยพบว่า บัตรเงินมากกว่าบัตรทอง กล่าวคือ ร้อยละ 79.5 เป็นสมาชิกบัตรเงิน และร้อยละ 20.5 เป็นสมาชิกบัตรทอง
2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่าบัตรเขียวมากกว่าบัตรทอง กล่าวคือ ร้อยละ 71.5 เป็นสมาชิกบัตรเขียว และร้อยละ 28.5 เป็นสมาชิกบัตรทอง

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นสมาชิก และตามประเภทของบัตรเครดิต

ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก (ปี)	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2	73	36.5	67	33.5
2. 2 ขึ้นไปแต่น้อยกว่า 5	68	34.0	78	39.0
3. มากกว่า 5 แต่น้อยกว่า 10	54	27.0	37	18.5
4. 10 ขึ้นไป	5	2.5	18	9.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ เป็นสมาชิกมากกว่า 2 ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34
2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกมากกว่า 2 ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ เป็นสมาชิกน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติและตามประเภทของบัตรเครดิต

วงเงินที่ได้รับอนุมัติ	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่จำกัดวงเงิน	-	-	200	100.0
2. หนึ่งเท่าของรายได้	28	14.0	-	-
3. 2 เท่าของรายได้	93	46.5	-	-
4. มากกว่า 2 เท่าของรายได้	79	39.5	-	-
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4.6 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ผลการวิจัยพบว่า วงเงินที่ได้รับอนุมัติ 2 เท่าของรายได้ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ มากกว่า 2 เท่าของรายได้ คิดเป็นร้อยละ 39.5
2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ทุกรายได้รับอนุมัติไม่จำกัดวงเงิน คิดเป็นร้อยละ 100.0

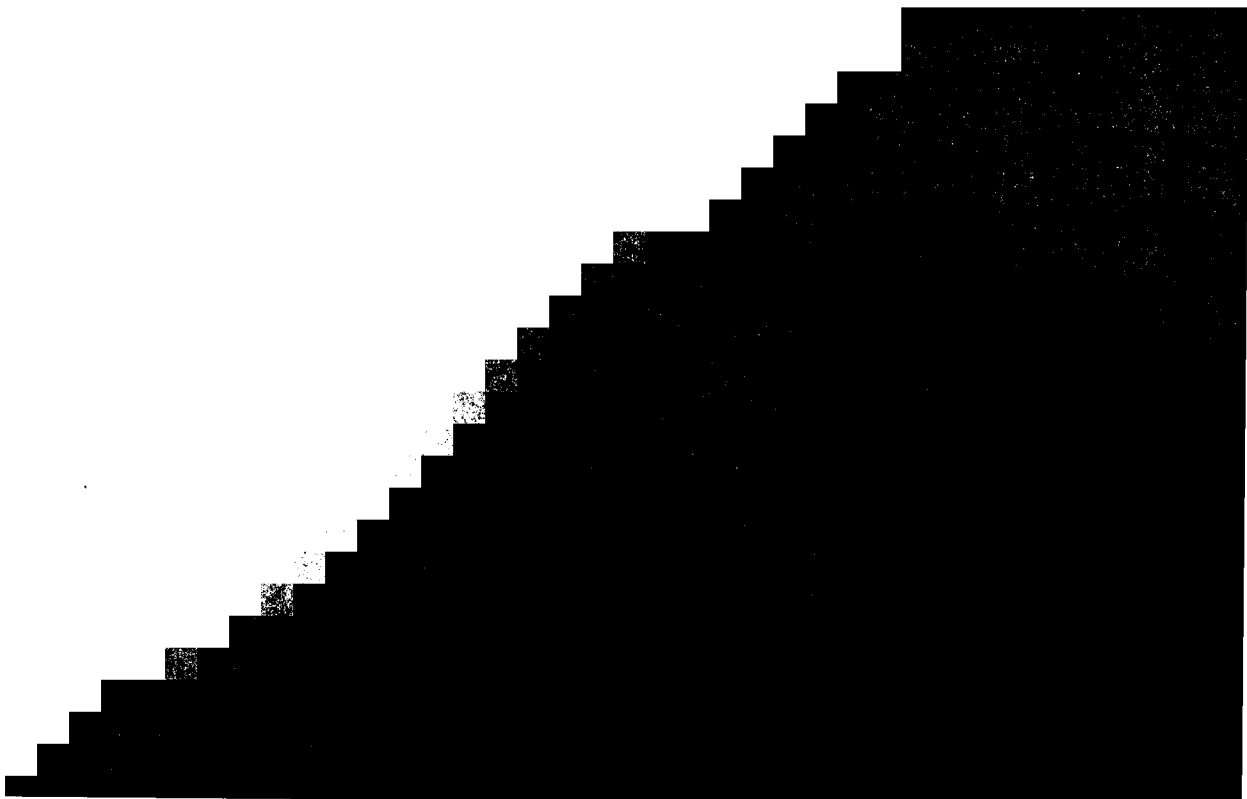
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตชนิดีแบงก์วิซ่า จำแนกตามการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

การใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิต	จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน (บาท)				รวมจ่าย ผ่าน บัตรฯ	รวมไม่ได้ จ่ายผ่าน บัตรฯ
	น้อยกว่า 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 ขึ้นไป		
	1. ที่อยู่อาศัย	33(16.5)	4.0(2.0)	2(1.0)		
2. อาหารและเครื่องดื่ม	135(67.5)	36.0(18.0)	3(1.5)	-	174.0(87.0)	26(13.0)
3. เสื้อผ้า	146(73.0)	24.0(12.0)	3(1.5)	-	173.0(86.5)	27(13.5)
4. เครื่องอุปโภค เครื่องใช้ในบ้าน	117(58.5)	50.0(25.0)	7(3.5)	2.0(1.0)	176(88.0)	24.0(12.0)
5. ค่าสาธารณูปโภค	86(43.0)	17.0(8.5)	1(0.5)	-	104.0(52.0)	96(48.0)
6. เดินทางในประเทศ	54(27.0)	37.0(18.5)	15(7.5)	1.0(0.5)	107(53.5)	93.0(46.5)
7. เดินทางใน ต่างประเทศ	37(18.5)	20.0(10.0)	19(9.5)	22.0(11.0)	98(49.0)	102.0(51.0)
8. ค่ารักษาพยาบาล	110(55.0)	28.0(14.0)	9(4.5)	2.0(1.0)	149(74.5)	51.0(25.5)
9. ค่ายานพาหนะ	71(35.5)	23.0(11.5)	8(4.0)	-	102.0(51.0)	98(49.0)
10. ค่าออกกำลังกาย	42(21.0)	13.0(6.5)	1(0.5)	-	56.0(28.0)	144(72.0)
11. อื่น ๆ	2(1.0)	2.0(1.0)	1(0.5)	-	5.0(2.5)	195(97.5)

จากข้อมูลในตารางที่ 4.7 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

สมาชิกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า เกี่ยวกับเครื่องอุปโภคเครื่องใช้ในบ้าน มากเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ จ่ายค่าอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 87.0 และใกล้เคียงกันจ่ายค่าเสื้อผ้า ร้อยละ 86.5 เมื่อพิจารณาตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อเดือนสำหรับค่าใช้จ่าย ทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมา ดังนี้

1. เครื่องอุปโภคเครื่องใช้ในบ้าน ผลการวิจัยพบว่า จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตร น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ 5,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 25.0 ส่วนจำนวนเงิน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 3.5 และ 25,001 บาท ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 1.0 ตามลำดับ
2. อาหารและเครื่องดื่ม ผลการวิจัยพบว่า จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรน้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ 5,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 18.0 และส่วนจำนวน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ
3. เสื้อผ้าผลการวิจัยพบว่า จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรน้อยกว่า 5,000 บาท มี จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ 5,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 12.0 และส่วนจำนวน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ





ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตและจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน

การใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิต	จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน (บาท)				รวมจ่าย ผ่าน บัตรฯ	รวมไม่ได้ จ่ายผ่าน บัตรฯ
	น้อยกว่า 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 ขึ้นไป		
	1. ที่อยู่อาศัย	18 (9.0)	6 (3.0)	3 (1.5)	2 (1.0)	29 (14.5)
2. อาหารและเครื่องดื่ม	151 (75.5)	32 (16.0)	5 (2.5)	3 (1.5)	191 (95.5)	9 (4.5)
3. เสื้อผ้า	159 (79.5)	23 (11.5)	5 (2.5)	1 (0.5)	188 (94.0)	12 (6.0)
4. เครื่องอุปโภค เครื่องใช้ในบ้าน	148 (74.0)	31 (15.5)	5 (2.5)	1 (0.5)	185 (92.5)	15 (7.5)
5. ค่าสาธารณูปโภค	140 (70.0)	17 (8.5)	2 (1.0)	1 (0.5)	160 (80.0)	40 (20.0)
6. เดินทางในประเทศ	36 (18.0)	105 (52.5)	10 (5.0)	10 (5.0)	161 (80.5)	39 (19.5)
7. เดินทางใน ต่างประเทศ	15 (7.5)	88 (44.0)	14 (7.0)	30 (15.0)	147 (73.5)	53 (26.5)
8. ค่ารักษาพยาบาล	135 (67.5)	20 (10.0)	13 (6.5)	11 (5.5)	179 (89.5)	21 (10.5)
9. ค่ายานพาหนะ	95 (47.5)	8 (4.0)	7 (3.5)	4 (2.0)	114 (57.0)	86 (43.0)
10. ค่าออกกำลังกาย	88 (44.0)	11 (5.5)	4 (2.0)	3 (1.5)	106 (53.0)	94 (47.0)

จากข้อมูลในตารางที่ 4.8 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

สมาชิกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ค่าอาหารและเครื่องดื่ม มากเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ จ่ายค่าเสื้อผ้า ร้อยละ 94.0 และจ่ายเกี่ยวกับเครื่องอุปโภคเครื่องใช้ในบ้าน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามจำนวนเงินที่ใช้จ่ายต่อเดือนสำหรับค่าใช้จ่ายทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมา ดังนี้

1. อาหารและเครื่องดื่ม ผลการวิจัยพบว่า จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรน้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ 5,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 16.0 ส่วนจำนวน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 2.5 และจำนวน 25,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 1.5 ตาม

2. เสื้อผ้าผลการวิจัยพบว่า ผู้จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรน้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 79.5 รองลงมาคือ 5,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 11.5 ส่วนจำนวน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 2.5 และจำนวน 25,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

3. เครื่องอุปโภคเครื่องใช้ในบ้าน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรน้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ 5,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 15.5 ส่วนจำนวน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 2.5 และจำนวน 25,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต และตามประเภทของบัตรเครดิต

วิธีการชำระเงิน	บัตรเครดิตซิติแบงก์วีซ่า		บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	48	24.0	88.0	44.0
2. ชำระโดยใช้เช็คหรือธนาคัติไปรษณีย์	3	1.5	3.0	1.5
3. ชำระด้วยเงินสด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล	5	2.5	-	-
4. ชำระด้วยเงินสด หรือเช็ค ณ สถาบัน ผู้ออกบัตรโดยตรง	10.0	5.0	14.0	7.0
5. ชำระด้วยเงินสด หรือเช็คกับธนาคาร พาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่กำหนดไว้	112.0	56.0	83.0	41.5
6. ชำระโดยการโอนเงินผ่านทางโทรศัพท์ ระบบอัตโนมัติ	11.0	5.5	8.0	4.0
7. อื่น ๆ (ร้าน 7- eleven)	11.0	5.5	4.0	2.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4.9 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซิติแบงก์วีซ่า ผลการวิจัยพบว่า วิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตที่เลือกใช้มากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ชำระด้วยเงินสด หรือเช็คกับธนาคารพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 24.0

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า วิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตที่เลือกใช้มากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ ชำระด้วยเงินสด หรือเช็คกับธนาคารพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 41.5

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก บัตรเครดิต รวม 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 4.10 – 4.14

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต

ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า			บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ และมีความมั่นคง	4.03	0.93	มีผลมาก	4.05	0.67	มีผลมาก
2. การมีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีเป็นที่ ยอมรับอย่างแพร่หลาย	4.09	0.85	มีผลมาก	4.05	0.64	มีผลมาก
3. การมีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสบการณ์ ที่ยาวนาน	4.02	0.88	มีผลมาก	3.63	0.85	มีผลมาก
4. การมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก และทั่วถึง	4.40	0.81	มีผลมากที่สุด	4.58	0.74	มีผลมากที่สุด
5. การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สอบถาม ข้อมูลบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ สามารถสอบถามข้อมูลด้วยตนเอง ได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด	4.18	0.88	มีผลมาก	4.14	0.72	มีผลมาก
6. ให้การสนับสนุนช่วยเหลือสังคม	3.11	1.06	มีผลปานกลาง	3.50	1.30	มีผลมาก
รวม	3.97	0.68	มาก	3.99	0.53	มีผลมาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.10 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกและทั่วถึง เป็นข้อที่สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตระบุว่ามีผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) แต่ข้อการให้การสนับสนุนช่วยเหลือสังคมเป็นข้อที่ผู้ใช้บัตรเครดิตระบุว่ามีผลในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีผลในระดับมากทุกปัจจัย

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในการมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกและทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.58$ ) เป็นข้อที่สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตระบุว่ามีผลในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ มีผลในระดับมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต

ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติ ของบัตรเครดิต	บัตรเครดิตชนิดแบงก์วีซ่า			บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น
1. มีรูปแบบของบัตรเครดิตให้เลือก หลากหลายตามความเหมาะสม กับสมาชิก	3.64	0.92	มีผลมาก	4.21	1.03	มีผลมาก
2. มีรูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม	3.52	0.97	มีผลมาก	3.98	1.16	มีผลมาก
3. มีสีทันสมัย สดใส	3.39	0.94	มีผลปานกลาง	3.98	1.13	มีผลมาก
4. มีตัวอักษรบนบัตรอ่านง่าย	3.55	0.96	มีผลมาก	4.04	1.09	มีผลมาก
5. มีลายเส้นประดับบัตรชัดเจน	3.58	0.95	มีผลมาก	4.02	1.11	มีผลมาก
6. มีรูปสมาชิกติดบนบัตร	3.10	1.20	มีผลปานกลาง	3.67	1.47	มีผลมาก
7. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แถบแม่เหล็ก มีคุณภาพดี	3.93	0.95	มีผลมาก	4.30	0.91	มีผลมากที่สุด
8. สามารถเพื่อแสดงความเป็นผู้นำของ ผู้ถือบัตรได้	3.23	1.04	มีผลปานกลาง	3.72	0.82	มีผลมาก
9. สามารถเพื่อแสดงความทันสมัยของ ผู้ถือบัตรได้	3.39	1.07	มีผลปานกลาง	3.67	0.91	มีผลมาก
10. สามารถเพื่อแสดงความมีฐานะของ ผู้ถือบัตรได้	3.21	1.09	มีผลปานกลาง	3.22	0.88	มีผลปานกลาง
11. สามารถทำให้เกิดการยอมรับในสังคมได้	3.20	1.11	มีผลปานกลาง	3.06	1.33	มีผลปานกลาง
รวม	3.43	0.72	มีผลมาก	3.81	0.75	มีผลมาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.11 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก ( $\bar{X}=3.43$ ) ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีจำนวน 5 ข้อ ที่สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตระบุว่า มีผลในระดับมากที่สุดคือ บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แอบแม่เหล็กมีคุณภาพดี ( $\bar{X}=3.93$ ) รูปแบบของบัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลายตามความเหมาะสมกับสมาชิก ( $\bar{X}=3.64$ ) มีลายเซ็นต้นบัตรชัดเจน ( $\bar{X}=3.58$ ) ตัวอักษรบนบัตรอ่านง่าย ( $\bar{X}=3.55$ ) และมีรูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม ( $\bar{X}=3.52$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีผลในระดับปานกลาง
2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก ( $\bar{X}=3.81$ ) ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แอบแม่เหล็กมีคุณภาพดี มีผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ ) ส่วนข้อเพื่อแสดงความมีฐานะของผู้ถือบัตร ( $\bar{X}=3.22$ ) และสามารถทำให้เกิดการยอมรับในสังคมได้ พบว่ามีผลในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่ามีผลในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต

ด้านสิทธิประโยชน์ของ บัตรเครดิต	บัตรเครดิตชนิดเดบิต			บัตรเครดิตวีซ่า			บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ	4.69	0.70	มีผลมากที่สุด	4.77	0.63	มีผลมากที่สุด			
2. ความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด	4.53	0.67	มีผลมากที่สุด	4.62	0.67	มีผลมากที่สุด			
3. มีอำนาจใช้จ่ายอิสระ โดยไม่มีขีดจำกัดวงเงิน	3.80	1.08	มีผลมาก	4.36	0.96	มีผลมาก			
4. ได้รับวงเงินสินเชื่อจำนวนหนึ่งโดยมีค้ำประกันหรือหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน	3.86	0.97	มีผลมาก	4.36	0.99	มีผลมาก			
5. สามารถเบิกเงินสดฉุกเฉิน / บริการเงินด่วน ได้ตลอดเวลา	3.75	1.03	มีผลมาก	4.33	1.06	มีผลมาก			
6. สามารถซื้อสินค้าหรือบริการแบบผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย	3.98	1.04	มีผลมาก	4.29	1.02	มีผลมาก			
7. สามารถได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ	4.13	1.05	มีผลมาก	4.54	0.76	มีผลมากที่สุด			
8. สามารถได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก	4.02	1.04	มีผลมาก	4.48	0.85	มีผลมากที่สุด			
9. สามารถสะสมคะแนนแลกของขวัญเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	4.13	0.94	มีผลมาก	4.45	0.87	มีผลมากที่สุด			
10. สามารถได้รับของขวัญในวันพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่างๆ	3.70	1.16	มีผลมาก	3.81	0.92	มีผลมาก			
11. สะดวกในการชำระค่าสาธารณูปโภคหรือค่าใช้จ่ายประจำเดือน	3.93	1.02	มีผลมาก	3.89	0.82	มีผลมาก			
12. สามารถได้รับชดเชยค่าสินไหมเมื่อซื้อสินค้าแล้วเกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุ	3.61	1.17	มีผลมาก	4.25	1.05	มีผลมาก			



ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ของ บัตรเครดิต	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า			บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
13. สามารถได้รับการคุ้มครองประกัน อุบัติเหตุในขณะที่เดินทางไปต่างประเทศ	3.70	1.20	มีผลมาก	4.25	1.13	มีผลมาก
14. สามารถยืดเวลาในการเรียกเก็บค่าสินค้า และบริการ โดยปลอดดอกเบี้ย	4.01	1.04	มีผลมาก	4.22	1.13	มีผลมาก
15. มีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืม ประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลักทรัพย์ หรือผู้ค้ำประกัน)	3.55	1.22	มีผลมาก	4.06	1.20	มีผลมาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.68</b>	<b>มีผลมาก</b>	<b>4.31</b>	<b>0.64</b>	<b>มีผลมาก</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4.12 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96$ ) ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีจำนวน 2 ข้อ ที่สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตระบุว่า มีผลในระดับมากที่สุด คือ การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ ( $\bar{X}=4.69$ ) และความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด ( $\bar{X}=4.53$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีผลในระดับมากทุกข้อ

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต มีผลในระดับมาก ( $\bar{X}=4.31$ ) ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีผลในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้คือ การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ ( $\bar{X}=4.77$ ) ความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด ( $\bar{X}=4.62$ ) สามารถได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=4.54$ ) สามารถได้รับแจกของขวัญ ของสมนาคุณจากการสมัครเป็นสมาชิก ( $\bar{X}=4.48$ ) และสามารถสะสมคะแนนแลกของขวัญเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตได้ ( $\bar{X}=4.45$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีผลในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต

ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทน หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	บัตรเครดิตซีบีแบงก์วิซ่า			บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติ บัตรเครดิตที่รวดเร็ว	4.03	0.83	มีผลมาก	4.39	0.82	มีผลมากที่สุด
2. โบนัสยกยอบัญชีบัตรเครดิต ให้ข้อมูล ถูกต้องชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	4.28	0.72	มีผลมากที่สุด	4.52	0.76	มีผลมากที่สุด
3. สามารถสอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ตลอดเวลา	4.17	0.80	มีผลมาก	4.50	0.72	มีผลมากที่สุด
4. มีเทคโนโลยีทันสมัย ระบบ On Line เก็บข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้องแม่นยำ	4.26	0.81	มีผลมากที่สุด	4.18	0.60	มีผลมาก
5. จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตครอบคลุม ทั่วประเทศ	4.40	0.83	มีผลมากที่สุด	4.16	0.69	มีผลมาก
6. ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์บัตรเครดิตเห็น ได้อย่างชัดเจน	4.18	0.86	มีผลมาก	4.39	0.86	มีผลมากที่สุด
7. สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็ว ในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย	4.14	0.87	มีผลมาก	4.06	0.65	มีผลมาก
8. สะดวกในการชำระค่าสาธารณูปโภค หรือค่าใช้จ่ายประจำเดือน	4.07	0.86	มีผลมาก	4.40	0.83	มีผลมากที่สุด
9. ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่าง ๆ	3.66	1.19	มีผลมาก	4.28	0.96	มีผลมากที่สุด
10. ข้อมูลข่าวสารต่อเนื่อง จากการส่งเสริม การตลาดและการขาย	3.77	0.94	มีผลมาก	3.88	0.61	มีผลมาก
11. การเคารพสิทธิในการรักษาข้อมูล ส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ	4.23	0.91	มีผลมากที่สุด	4.25	0.64	มีผลมากที่สุด
12. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ดี พุดจาสุภาพ	4.03	0.96	มีผลมาก	4.06	0.66	มีผลมาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทน หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า			บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับ บัตรเครดิต ได้ชัดเจนถูกต้อง	4.17	0.91	มีผลมาก	4.55	0.71	มีผลมากที่สุด
14. ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชีเงินฝาก จากเครื่อง ATM ทุกแห่ง	3.79	1.05	มีผลมาก	4.20	1.05	มีผลมาก
15. สามารถซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ และ อินเทอร์เน็ต	3.32	1.09	มีผลปานกลาง	3.27	0.89	มีผลมาก
รวม	4.03	0.62	มีผลมาก	4.20	0.50	มีผลมาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.13 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีผลในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีจำนวน 4 ข้อที่สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตระบุว่า มีผลในระดับมากที่สุดคือ มีจำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตครอบคลุมทั่วประเทศ ( $\bar{X} = 4.40$ ) ใบบังคับบัญชีบัตรเครดิตให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.28$ ) มีเทคโนโลยีทันสมัย ระบบ On Line เก็บข้อมูลสมาชิกได้ถูกต้องแม่นยำ ( $\bar{X} = 4.26$ ) และการเคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ ( $\bar{X} = 4.23$ ) และมีผลในระดับปานกลางคือ สามารถซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ และ E-COMMERCE ( $\bar{X} = 3.32$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีผลในระดับมากทุกข้อ

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีผลในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) ต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีจำนวน 8 ข้อที่สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตระบุว่า มีผลในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ชัดเจนถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.55$ ) ใบบังคับบัญชีบัตรเครดิตให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.52$ ) สามารถสอบถามข้อมูลทางการเงินได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.50$ ) สะดวกในการชำระค่าสาธารณูปโภค หรือค่าใช้จ่ายประจำเดือน ( $\bar{X} = 4.40$ ) ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต ( $\bar{X} = 4.39$ ) ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์บัตรเครดิตเห็นได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.39$ ) ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.28$ ) และการเคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ ( $\bar{X} = 4.25$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีผลในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต จำแนกตามปัจจัยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และตามประเภทของบัตรเครดิตที่

ปัจจัยรวม	บัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า			บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	3.97	0.68	มีผลมาก	3.99	0.53	มีผลมาก
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	3.43	0.72	มีผลมาก	3.81	0.75	มีผลมาก
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	3.96	0.68	มีผลมาก	4.31	0.64	มีผลมากที่สุด
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.03	0.62	มีผลมาก	4.20	0.50	มีผลมาก
ภาพรวม	3.85	0.51	มีผลมาก	4.08	0.48	มีผลมาก

จากตารางที่ 4.14 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุบัตรเครดิต ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ( $\bar{X}=4.03$ ) รองลงมาคือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ( $\bar{X}=3.97$ ) ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ( $\bar{X}=3.96$ ) และด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ( $\bar{X}=3.43$ ) ตามลำดับ

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุบัตรเครดิต ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต เป็นปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.31$ ) ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีผลในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิต แสดงไว้ในตารางที่ 4.15 – 4.16

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้บัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต

ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต	บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า			บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. วงเงินสินเชื่อในบัตรเครดิตไม่พอ	2.37	1.34	น้อย	2.00	0.90	น้อย
2. ค่าธรรมเนียมที่ร้านค้าผู้ประกอบการ คิดจากสมาชิก	3.45	1.41	มาก	3.82	1.51	มาก
3. ยังมีข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย	2.45	1.31	น้อย	2.94	1.36	น้อย
4. สถานที่ชำระเงินมีจำนวนน้อย	2.98	1.44	ปานกลาง	3.33	1.14	ปานกลาง
5. การชำระเงินตามวันที่ที่ระบุ ในใบเรียกเก็บเงิน (Statement)	2.46	1.38	น้อย	3.25	1.59	ปานกลาง
6. ยอดเงินที่จะต้องชำระเต็มจำนวน ตามใบเรียกเก็บเงิน	2.32	1.26	น้อย	3.18	1.64	ปานกลาง
7. อัตราดอกเบี้ย และค่าปรับในกรณี ผิดนัดชำระหนี้	3.12	1.61	ปานกลาง	3.37	1.61	ปานกลาง
ภาพรวม	2.73	1.02	ปานกลาง	3.13	1.13	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.15 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีเบงกิวซ่า ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตมีปัญหาในระดับมากที่สุด ค่าธรรมเนียมที่ร้านค้าผู้ประกอบการคิดจากสมาชิก ( $\bar{X} = 3.45$ ) มีปัญหาในระดับปานกลางคือ อัตราดอกเบี้ยและค่าปรับในกรณีผิดนัดชำระหนี้ ( $\bar{X} = 3.12$ ) และสถานที่ชำระเงินมีจำนวนน้อย ( $\bar{X} = 2.98$ ) ส่วนข้ออื่นๆ มีปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ
2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตมีปัญหาในระดับมากที่สุด ค่าธรรมเนียมที่ร้านค้าผู้ประกอบการคิดจากสมาชิก ( $\bar{X} = 3.82$ ) มีปัญหาในระดับปานกลางคือ อัตราดอกเบี้ยและค่าปรับในกรณีผิดนัดชำระหนี้ ( $\bar{X} = 3.37$ ) สถานที่ชำระเงินมีจำนวนน้อย ( $\bar{X} = 3.33$ ) การชำระเงินตามวันที่ที่ระบุในใบเรียกเก็บเงิน (Statement) ( $\bar{X} = 3.25$ ) และยอดเงินที่จะต้องชำระเต็มจำนวนตามใบเรียกเก็บเงิน ( $\bar{X} = 3.18$ ) ส่วนข้ออื่นๆ มีปัญหาในระดับน้อยทุกข้อ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการที่มีต่อการส่งเสริมการขาย  
บัตรเครดิต จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขาย บัตรเครดิต	บัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า			บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการควรมี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการควรมี
1. ลดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี บัตรหลักและบัตรเสริม	4.61	0.92	มากที่สุด	4.61	0.93	มากที่สุด
2. งคอัตราค่าธรรมเนียมบัตรตลอดชีพ	4.72	0.80	มากที่สุด	4.72	0.87	มากที่สุด
3. ขยายระยะเวลาอายุบัตรมากกว่า 2 ปี	4.06	1.19	มาก	3.89	1.09	มาก
4. สะสมคะแนนแลกของรางวัล	4.40	0.96	มากที่สุด	4.57	0.75	มากที่สุด
5. สะสมคะแนนเพื่อแปลงเป็นยอดเงิน ในบัญชีและสามารถหักลบค่าใช้จ่าย	4.36	1.02	มากที่สุด	4.65	0.78	มากที่สุด
6. โปรแกรมส่วนลดพิเศษเพื่อใช้ซื้อสินค้า และบริการ	4.38	0.95	มากที่สุด	4.56	0.75	มากที่สุด
7. โปรแกรมผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ	4.06	1.14	มาก	4.32	0.99	มากที่สุด
8. จัดเกมส์ลุ้นรางวัล มอบของที่ระลึก หรือของแถม	3.84	1.21	มาก	3.88	0.94	มาก
9. คู่ครองชีวิตประกันอุบัติเหตุฟรี และมีเงื่อนไขเวลากำหนด	4.11	1.17	มาก	4.27	0.99	มากที่สุด



จากข้อมูลในตารางที่ 4.16 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตมีความต้องการต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิต ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คือ งดอัตราค่าธรรมเนียมบัตรตลอดชีพ ( $\bar{X}=4.72$ ) ลดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี บัตรหลักและบัตรเสริม ( $\bar{X}=4.61$ ) สะสมคะแนนแลกของรางวัล ( $\bar{X}=4.40$ ) โปรแกรมส่วนลดพิเศษเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=4.38$ ) และสะสมคะแนนเพื่อแปลงเป็นยอดเงินในบัญชี และสามารถหักลบค่าใช้จ่าย ( $\bar{X}=4.36$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความต้องการในระดับมากทุกข้อ

2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความต้องการต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิต ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 ข้อ คือ งดอัตราค่าธรรมเนียมบัตรตลอดชีพ ( $\bar{X}=4.72$ ) สะสมคะแนนเพื่อแปลงเป็นยอดเงินในบัญชีและสามารถหักลบค่าใช้จ่าย ( $\bar{X}=4.65$ ) ลดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี บัตรหลักและบัตรเสริม ( $\bar{X}=4.61$ ) สะสมคะแนนแลกของรางวัล ( $\bar{X}=4.57$ ) โปรแกรมส่วนลดพิเศษเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=4.56$ ) โปรแกรมผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=4.32$ ) และคุ้มครองชีวิตประกันอุบัติเหตุฟรีและมีเงื่อนไขกำหนด ( $\bar{X}=4.27$ ) ส่วนข้ออื่น ๆ มีความต้องการในระดับมากทุกข้อ

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

5.1 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่า จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

5.1.1 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่า จำแนกตามเพศ แสดงไว้ในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตซีดีแบงก์วีซ่า จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	T	Sig.																																	
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ชาย	4.01	0.67	1.269	0.206																																	
	หญิง	3.89	0.68			2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ชาย	3.41	0.71	-0.558	0.577	หญิง	3.47	0.74	3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ชาย	4.04	0.67	2.338	0.020	หญิง	3.80	0.69	4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ชาย	4.08	0.61	1.479	0.141	หญิง	3.94	0.64	5. รวม	ชาย	3.88	0.50	1.445	0.150
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ชาย	3.41	0.71	-0.558	0.577																																	
	หญิง	3.47	0.74			3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ชาย	4.04	0.67	2.338	0.020	หญิง	3.80	0.69	4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ชาย	4.08	0.61	1.479	0.141	หญิง	3.94	0.64	5. รวม	ชาย	3.88	0.50	1.445	0.150	หญิง	3.78	0.53						
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ชาย	4.04	0.67	2.338	0.020																																	
	หญิง	3.80	0.69			4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ชาย	4.08	0.61	1.479	0.141	หญิง	3.94	0.64	5. รวม	ชาย	3.88	0.50	1.445	0.150	หญิง	3.78	0.53															
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ชาย	4.08	0.61	1.479	0.141																																	
	หญิง	3.94	0.64			5. รวม	ชาย	3.88	0.50	1.445	0.150	หญิง	3.78	0.53																								
5. รวม	ชาย	3.88	0.50	1.445	0.150																																	
	หญิง	3.78	0.53																																			

จากตาราง 4.17 ผลการวิจัยพบว่า เพศของสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงความคิดเห็นด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตเท่านั้น ที่เพศของสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายจะคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ( $\bar{X} = 4.04$ ) สูงกว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 3.08$ ) สำหรับด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.1.2 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า จำแนกตามอายุ แสดงไว้ในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	อายุ (ปี)	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	20-30	4.08	0.47	1.756	0.157
	31-40	4.00	0.76		
	41-50	3.76	0.65		
	51-60	3.89	0.63		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	20-30	3.69	0.64	5.182	0.002
	31-40	3.45	0.76		
	41-50	3.19	0.58		
	51-60	3.04	0.68		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	20-30	4.23	0.59	7.810	0.000
	31-40	4.01	0.70		
	41-50	3.65	0.56		
	51-60	3.52	0.70		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและ บทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	20-30	4.26	0.55	7.728	0.000
	31-40	4.08	0.60		
	41-50	3.79	0.58		
	51-60	3.56	0.70		
5. รวม	20-30	4.06	0.39	9.123	0.000
	31-40	3.89	0.51		
	41-50	3.60	0.46		
	51-60	3.50	0.56		

จากตาราง 4.18 ผลการวิจัยพบว่า อายุของสมาชิกบัตรเครดิตชนิดี่แบงก์วีซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 20 – 30 ปี จะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวม ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ทั้งด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ ออกบัตรเครดิตและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 20 – 30 ปี จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีอายุในกลุ่ม อื่น ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.19 – 4.22 สำหรับ ปัจจัยด้านสถาบันผู้บัตรเครดิต พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์กวีซ่า ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)		20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60
	$\bar{X}$	3.69	3.45	3.19	3.04
20 – 30	3.69	-	0.24	0.50*	0.66*
31 – 40	3.45	-	-	0.26	0.41
41 – 50	3.19	-	-	-	0.16
51 – 60	3.04	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์กวีซ่า ที่มีอายุ 20 – 30 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์กวีซ่า ที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	$\bar{X}$	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60
20 – 30	4.23	-	0.22	0.58*	0.71*
31 – 40	4.01	-	-	0.36*	0.49
41 – 50	3.65	-	-	-	0.13
51 – 60	3.52	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 20 – 30 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมทั้งสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	$\bar{X}$	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60
		4.26	4.08	3.79	3.56
20 – 30	4.26	-	0.17	0.16*	0.70*
31 – 40	4.08	-	-	0.29	0.53*
41 – 50	3.79	-	-	-	0.24
51 – 60	3.56	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 20 – 30 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมทั้งสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	$\bar{X}$	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60
		4.06	3.89	3.60	3.50
20 – 30	4.06	-	0.18	0.47*	0.56*
31 – 40	3.89	-	-	0.29*	0.39*
41 – 50	3.60	-	-	-	0.10
51 – 60	3.50	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 20 – 30 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมทั้งสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยเช่นกัน ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.1.3 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงไว้ในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	0.62	0.244	0.784
	ปริญญาตรี	3.98	0.63		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.98	0.79		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.17	0.68	1.997	0.139
	ปริญญาตรี	3.44	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.51	0.78		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.61	0.77	3.996	0.020
	ปริญญาตรี	3.99	0.70		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.05	0.57		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและ บทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.64	0.76	7.184	0.001
	ปริญญาตรี	4.04	0.61		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.18	0.50		
5. รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.57	0.60	4.505	0.012
	ปริญญาตรี	3.86	0.49		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.93	0.48		

จากตาราง 4.23 ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกบัตรเครดิตชนิดดีแบงก์วีซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาในกลุ่มอื่น ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.24 – 4.26 สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร และ ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.61	-	0.38*	0.44*
ปริญญาตรี	3.99	-	-	0.06
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05	-	-	-

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ต่ำกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่การศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.64	4.04	4.18
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.64	-	0.40*	0.55*
ปริญญาตรี	4.04	-	-	0.14
สูงกว่าปริญญาตรี	4.18	-	-	-

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีการศึกษาด้านการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต่ำกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่การศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.57	3.86	3.93
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.57	-	0.29*	0.36*
ปริญญาตรี	3.86	-	-	0.07
สูงกว่าปริญญาตรี	3.93	-	-	-

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม ต่ำกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่การศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.1.4 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งดีแบงก์วิซ่า จำแนกตามอาชีพ แสดงไว้ในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งดีแบงก์วิซ่า จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็น	อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.93	0.67	0.219	0.804
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.99	0.71		
	เจ้าของกิจการ	3.92	0.36		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.36	0.66	0.854	0.427
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.50	0.72		
	เจ้าของกิจการ	3.54	0.74		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.75	0.74	7.626	0.001
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.11	0.61		
	เจ้าของกิจการ	3.58	0.85		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.88	0.70	3.674	0.027
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.13	0.57		
	เจ้าของกิจการ	3.89	0.48		
5. รวมทุกด้าน	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.73	0.54	3.598	0.029
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.93	0.49		
	เจ้าของกิจการ	3.73	0.51		

จากตาราง 4.27 ผลการวิจัยพบว่า อาชีพของสมาชิกบัตรเครดิตชนิดที่แบ่งก็วีซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาชีพของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีอาชีพในกลุ่มอื่นๆ ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.28 – 4.30 สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร และ ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ
	$\bar{X}$	3.75	4.11	
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.75	-	0.35*	0.17
พนักงานบริษัทเอกชน	4.11	-	-	0.53
เจ้าของกิจการ	3.58	-	-	-

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน	พนักงานบริษัท	เจ้าของกิจการ
		รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	
		3.88	4.13	3.89
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.88	-	0.25*	0.01
พนักงานบริษัทเอกชน	4.13	-	-	0.24
เจ้าของกิจการ	3.89	-	-	-

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน	พนักงานบริษัท	เจ้าของกิจการ
		รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	
		3.73	3.93	3.73
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.73	-	0.20*	0.00
พนักงานบริษัทเอกชน	3.93	-	-	0.20
เจ้าของกิจการ	3.73	-	-	-

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.1.5 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งแบ่งกวีซ่า จำแนกตามตำแหน่งงาน แสดงไว้ในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งแบ่งกวีซ่า จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ผู้บริหารระดับสูง	4.39	0.38	0.334	0.855
	ผู้บริหารระดับกลาง	3.93	0.65		
	เจ้าของกิจการ	3.92	0.36		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	3.94	0.84		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.98	0.67		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ผู้บริหารระดับสูง	3.70	0.14	0.127	0.973
	ผู้บริหารระดับกลาง	3.45	0.63		
	เจ้าของกิจการ	3.54	0.74		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	3.44	0.63		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.45	0.76		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ผู้บริหารระดับสูง	4.16	0.76	1.181	0.321
	ผู้บริหารระดับกลาง	3.86	0.54		
	เจ้าของกิจการ	3.58	0.85		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	4.01	0.64		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	4.01	0.72		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ผู้บริหารระดับสูง	4.07	0.44	0.145	0.965
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.06	0.56		
	เจ้าของกิจการ	3.89	0.48		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	4.04	0.64		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	4.04	0.65		
5. รวม	ผู้บริหารระดับสูง	4.08	0.39	0.334	0.855
	ผู้บริหารระดับกลาง	3.83	0.51		
	เจ้าของกิจการ	3.73	0.51		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	3.86	0.51		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.87	0.52		

จากตาราง 4.31 ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานของสมาชิกบัตรเครดิตที่ดีแบ่งก็วีซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.16 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แสดงไว้ในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็น	รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	15,001 - 25,000	4.06	0.57	1.800	0.149
	25,001 - 35,000	3.78	0.76		
	35,001 - 50,000	3.92	0.78		
	50,001 ขึ้นไป	4.04	0.68		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	15,001 - 25,000	3.47	0.75	3.493	0.017
	25,001 - 35,000	3.16	0.68		
	35,001 - 50,000	3.43	0.69		
	50,001 ขึ้นไป	3.70	0.61		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	15,001 - 25,000	3.95	0.74	1.539	0.206
	25,001 - 35,000	3.82	0.72		
	35,001 - 50,000	3.97	0.58		
	50,001 ขึ้นไป	4.18	0.55		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	15,001 - 25,000	4.06	0.64	2.840	0.039
	25,001 - 35,000	3.80	0.69		
	35,001 - 50,000	4.07	0.52		
	50,001 ขึ้นไป	4.22	0.50		
5. รวม	15,001 - 25,000	3.88	0.52	3.792	0.011
	25,001 - 35,000	3.64	0.52		
	35,001 - 50,000	3.85	0.49		
	50,001 ขึ้นไป	4.04	0.43		

จากตาราง 4.32 ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกบัตรเครดิตชนิดที่แบ่งกวีซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่นๆ ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.33 – 4.35 สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร และ ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-50,000	50,001 ขึ้นไป
		3.47	3.16	3.43	3.70
15,001 - 25,000	3.47	-	0.32	0.05	0.23
25,001 - 35,000	3.16	-	-	0.27	0.55*
35,001 - 50,000	3.43	-	-	-	0.27
50,001 ขึ้นไป	3.70	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-50,000	50,001 ขึ้นไป
		4.06	3.80	4.07	4.22
15,001 - 25,000	4.06	-	0.26	0.01	0.16
25,001 - 35,000	3.80	-	-	0.26	0.41*
35,001 - 50,000	4.07	-	-	-	0.15
50,001 ขึ้นไป	4.22	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชนิดที่แบ่งกวีซ่า ภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-50,000	50,001 ขึ้นไป
		3.88	3.64	3.85	4.04
15,001 - 25,000	3.88	-	0.25	0.04	0.15
25,001 - 35,000	3.64	-	-	0.21	0.40*
35,001 - 50,000	3.85	-	-	-	0.19
50,001 ขึ้นไป	4.04	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.35 พบว่า สมาชิกบัตรเครดิตชนิดที่แบ่งกวีซ่า ที่มีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวมสูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตชนิดที่แบ่งกวีซ่า ที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.2 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

5.2.1 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามเพศ แสดงไว้ในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.																																	
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ชาย	4.05	0.51	2.135	0.034																																	
	หญิง	3.89	0.55			2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ชาย	3.83	0.72	0.676	0.500	หญิง	3.76	0.80	3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ชาย	4.29	0.65	-0.548	0.584	หญิง	4.34	0.63	4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ชาย	4.22	0.48	0.672	0.502	หญิง	4.17	0.53	5. รวม	ชาย	4.10	0.46	0.850	0.396
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ชาย	3.83	0.72	0.676	0.500																																	
	หญิง	3.76	0.80			3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ชาย	4.29	0.65	-0.548	0.584	หญิง	4.34	0.63	4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ชาย	4.22	0.48	0.672	0.502	หญิง	4.17	0.53	5. รวม	ชาย	4.10	0.46	0.850	0.396	หญิง	4.04	0.50						
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ชาย	4.29	0.65	-0.548	0.584																																	
	หญิง	4.34	0.63			4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ชาย	4.22	0.48	0.672	0.502	หญิง	4.17	0.53	5. รวม	ชาย	4.10	0.46	0.850	0.396	หญิง	4.04	0.50															
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ชาย	4.22	0.48	0.672	0.502																																	
	หญิง	4.17	0.53			5. รวม	ชาย	4.10	0.46	0.850	0.396	หญิง	4.04	0.50																								
5. รวม	ชาย	4.10	0.46	0.850	0.396																																	
	หญิง	4.04	0.50																																			

จากตาราง 4.36 ผลการวิจัยพบว่า เพศของสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงความคิดเห็นด้านสถาบันผู้ออกบัตรเท่านั้น ที่เพศของสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายจะคำนึงถึงสถาบันผู้ออกบัตร ( $\bar{X} = 4.05$ ) สูงกว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 3.89$ ) สำหรับด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.2.2 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามอายุ แสดงไว้ในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	อายุ (ปี)	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	20-30	3.94	0.58	3.209	0.024
	31-40	4.11	0.48		
	41-50	3.93	0.48		
	51-60	3.70	0.71		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	20-30	3.66	0.73	2.235	0.085
	31-40	3.91	0.78		
	41-50	3.86	0.72		
	51-60	3.45	0.67		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	20-30	4.33	0.59	6.008	0.001
	31-40	4.40	0.61		
	41-50	4.33	0.61		
	51-60	3.64	0.76		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	20-30	4.17	0.56	3.692	0.013
	31-40	4.32	0.39		
	41-50	4.14	0.54		
	51-60	3.90	0.55		
5. รวม	20-30	4.02	0.46	5.206	0.002
	31-40	4.18	0.43		
	41-50	4.06	0.49		
	51-60	3.67	0.53		

จากตาราง 4.37 ผลการวิจัยพบว่า อายุของสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ทั้งด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีอายุในกลุ่มอื่น ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.38 – 4.41 สำหรับปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	$\bar{X}$	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60
		3.94	4.11	3.93	3.70
20 – 30	3.94	-	0.17	0.01	0.24
31 – 40	4.11	-	-	0.18	0.40*
41 – 50	3.93	-	-	-	0.23
51 – 60	3.70	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสถาบันผู้ออกบัตร สูงกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)		20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60
	$\bar{X}$	4.33	4.40	4.33	3.64
20 – 30	4.33	-	0.07	0.00	0.68*
31 – 40	4.40	-	-	0.07	0.75*
41 – 50	4.33	-	-	-	0.69*
51 – 60	3.64	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอายุ 51 – 60 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	$\bar{X}$	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60
		4.17	4.32	4.14	3.90
20 – 30	4.17	-	0.15	0.03	0.27
31 – 40	4.32	-	-	0.18	0.41*
41 – 50	4.14	-	-	-	0.23
51 – 60	3.90	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.41 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	$\bar{X}$	20 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60
		4.02	4.18	4.06	3.67
20 – 30	4.02	-	0.16	0.04	0.35
31 – 40	4.18	-	-	0.12	0.51*
41 – 50	4.06	-	-	-	0.39*
51 – 60	3.67	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอายุ 51 – 60 ปี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.2.3 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงไว้ในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.90	0.63	1.512	0.223
	ปริญญาตรี	4.04	0.49		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.90	0.59		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.36	0.80	6.548	0.002
	ปริญญาตรี	3.93	0.66		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.67	0.89		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.67	0.75	13.736	0.000
	ปริญญาตรี	4.39	0.60		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.37	0.56		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78	0.66	9.603	0.000
	ปริญญาตรี	4.27	0.45		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.21	0.47		
5. รวมทุกด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.68	0.57	10.540	0.000
	ปริญญาตรี	4.16	0.42		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.04	0.50		

จากตาราง 4.42 ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาในกลุ่มอื่น ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.43 – 4.46 สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.36	-	0.56*	0.31
ปริญญาตรี	3.93	-	-	0.25
สูงกว่าปริญญาตรี	3.67	-	-	-

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.67	4.39	4.37
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.67	-	0.72*	0.70*
ปริญญาตรี	4.39	-	-	0.03
สูงกว่าปริญญาตรี	4.37	-	-	-

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.78	4.27	4.21
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78	-	0.48*	0.43*
ปริญญาตรี	4.27	-	-	0.06
สูงกว่าปริญญาตรี	4.21	-	-	-

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีการศึกษาต่อระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.68	4.16	4.04
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.68	-	0.48*	0.36*
ปริญญาตรี	4.16	-	-	0.12
สูงกว่าปริญญาตรี	4.04	-	-	-

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.2.4 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามอาชีพ แสดงไว้ในตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็น	อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.62	0.55	12.833	0.000
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.06	0.47		
	เจ้าของกิจการ	4.17	0.56		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.46	0.84	5.638	0.004
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.91	0.71		
	เจ้าของกิจการ	3.69	0.74		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.99	0.68	6.637	0.002
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.41	0.62		
	เจ้าของกิจการ	4.29	0.58		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.91	0.59	8.823	0.000
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.28	0.46		
	เจ้าของกิจการ	4.24	0.46		
5. รวม	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.74	0.52	12.822	0.000
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.17	0.44		
	เจ้าของกิจการ	4.10	0.37		



จากตาราง 4.47 ผลการวิจัยพบว่า อาชีพของสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาชีพของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะคำนึงถึงปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และ ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกที่มีอาชีพในกลุ่มอื่นๆ ในขณะที่ด้านสถาบันผู้ออกบัตร สมาชิกที่เป็นเจ้าของกิจการจะคำนึงถึงปัจจัยนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีอาชีพในกลุ่มอื่นๆ ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.48 – 4.52

ตารางที่ 4.48 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน	พนักงานบริษัท	เจ้าของกิจการ
		รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	
		3.62	4.06	4.17
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.62	-	0.44*	0.55*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.06	-	-	0.11
เจ้าของกิจการ	4.17	-	-	-

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสถาบันผู้ออกบัตร ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ
		3.46	3.91	3.69
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.46	-	0.45*	0.23
พนักงานบริษัทเอกชน	3.91	-	-	0.22
เจ้าของกิจการ	3.69	-	-	-

จากตารางที่ 4.49 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.99	-	0.43*	0.31
พนักงานบริษัทเอกชน	4.41	-	-	0.12
เจ้าของกิจการ	4.29	-	-	-

จากตารางที่ 4.50 พบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ
		3.91	4.28	4.24
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.91	-	0.38*	0.33
พนักงานบริษัทเอกชน	4.28	-	-	0.05
เจ้าของกิจการ	4.24	-	-	-

จากตารางที่ 4.51 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ พนักงาน	พนักงานบริษัท	เจ้าของกิจการ
		รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	
		3.74	4.17	4.10
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.74	-	0.43*	0.36*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.17	-	-	0.07
เจ้าของกิจการ	4.10	-	-	-

จากตารางที่ 4.52 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.2.5 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามตำแหน่งงาน แสดงไว้ในตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ผู้บริหารระดับสูง	3.64	0.56	2.335	0.057
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.03	0.37		
	เจ้าของกิจการ	4.14	0.48		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	3.82	0.71		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	4.00	0.57		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ผู้บริหารระดับสูง	3.45	0.88	12.816	0.000
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.21	0.51		
	เจ้าของกิจการ	3.88	0.71		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	3.41	0.81		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.50	0.75		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ผู้บริหารระดับสูง	4.10	0.57	10.387	0.000
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.62	0.50		
	เจ้าของกิจการ	4.43	0.55		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	4.16	0.54		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.98	0.73		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ผู้บริหารระดับสูง	3.95	0.60	4.877	0.001
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.37	0.27		
	เจ้าของกิจการ	4.30	0.40		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	4.13	0.55		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	4.03	0.66		
5. รวม	ผู้บริหารระดับสูง	3.79	0.58	11.038	0.000
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.31	0.30		
	เจ้าของกิจการ	4.19	0.35		
	หัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน	3.88	0.48		
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.88	0.56		

จากตาราง 4.53 พบว่า ตำแหน่งงานของบัตรอเมริกันเฮ็กซ์เพรส ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ สูงกว่าสมาชิกที่มีตำแหน่งงานในกลุ่มอื่นๆ ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.54 – 4.57 สำหรับด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่าไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.54 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		ผู้บริหาร ระดับสูง	ผู้บริหาร ระดับกลาง	เจ้าของ กิจการ	หัวหน้าแผนก/หัว หน้าหน่วยงาน	พนักงานระดับ ปฏิบัติงาน
	$\bar{X}$	3.45	4.21	3.88	3.41	3.50
ผู้บริหารระดับสูง	3.45	-	0.76	0.43	0.05	0.04
ผู้บริหารระดับกลาง	4.21	-	-	0.33	0.80*	0.71*
เจ้าของกิจการ	3.88	-	-	-	0.47	0.38
หัวหน้าแผนก/ หัวหน้าหน่วยงาน	3.41	-	-	-	-	0.09
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.50	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.54 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต สูงกว่าสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	ผู้บริหาร	เจ้าของ	หัวหน้าแผนก/หัว	พนักงานระดับ
		ระดับสูง	ระดับกลาง	กิจการ	หน้าหน่วยงาน	ปฏิบัติงาน
		4.10	4.62	4.43	4.16	3.98
ผู้บริหารระดับสูง	4.10	-	0.52	0.34	0.07	0.11
ผู้บริหารระดับกลาง	4.62	-	-	0.19	0.46*	0.64*
เจ้าของกิจการ	4.43	-	-	-	0.27	0.45*
หัวหน้าแผนก/ หัวหน้าหน่วยงาน	4.16	-	-	-	-	0.18
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.98	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.55 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต สูงกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมทั้ง สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการ จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต สูงกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		ผู้บริหาร ระดับสูง	ผู้บริหาร ระดับกลาง	เจ้าของ กิจการ	หัวหน้าแผนก/หัว หน้าหน่วยงาน	พนักงานระดับ ปฏิบัติงาน
	$\bar{X}$	3.95	4.37	4.30	4.13	4.03
ผู้บริหารระดับสูง	3.95	-	0.42	0.35	0.18	0.08
ผู้บริหารระดับกลาง	4.37	-	-	0.07	0.24	0.34*
เจ้าของกิจการ	4.30	-	-	-	0.17	0.27
หัวหน้าแผนก/ หัวหน้าหน่วยงาน	4.13	-	-	-	-	0.10
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	4.03	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.56 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		ผู้บริหาร ระดับสูง	ผู้บริหาร ระดับกลาง	เจ้าของ กิจการ	หัวหน้าแผนก/หัว หน้าหน่วยงาน	พนักงานระดับ ปฏิบัติงาน
	$\bar{X}$	3.79	4.31	4.19	3.88	3.88
ผู้บริหารระดับสูง	3.79	-	0.52	0.40	0.09	0.09
ผู้บริหารระดับกลาง	4.31	-	-	0.12	0.43*	0.43*
เจ้าของกิจการ	4.19	-	-	-	0.31	0.31
หัวหน้าแผนก/ หัวหน้าหน่วยงาน	3.88	-	-	-	-	0.00
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	3.88	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.57 ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตภาพรวม สูงกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าแผนก/หัวหน้าหน่วยงาน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5.2.6 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แสดงไว้ในตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็น	รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	15,001 - 25,000	3.81	0.58	3.479	0.017
	25,001 - 35,000	4.04	0.51		
	35,001 - 50,000	3.91	0.43		
	50,001 ขึ้นไป	4.13	0.55		
2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	15,001 - 25,000	3.57	0.75	3.901	0.010
	25,001 - 35,000	4.02	0.68		
	35,001 - 50,000	3.75	0.70		
	50,001 ขึ้นไป	3.72	0.84		
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	15,001 - 25,000	4.08	0.74	4.122	0.007
	25,001 - 35,000	4.49	0.56		
	35,001 - 50,000	4.24	0.70		
	50,001 ขึ้นไป	4.29	0.55		
4. ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ	15,001 - 25,000	3.96	0.70	4.757	0.003
	25,001 - 35,000	4.31	0.39		
	35,001 - 50,000	4.22	0.41		
	50,001 ขึ้นไป	4.24	0.44		
5. รวม	15,001 - 25,000	3.86	0.57	5.752	0.001
	25,001 - 35,000	4.22	0.41		
	35,001 - 50,000	4.03	0.42		
	50,001 ขึ้นไป	4.09	0.45		

จากตาราง 4.58 ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาทจะคำนึงถึงปัจจัยในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท จะคำนึงถึงปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่นๆ สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่าสมาชิกที่มีรายได้มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป จะคำนึงถึงสูงกว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่นๆ ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.59 – 4.63

ตารางที่ 4.59 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-50,000	50,001 ขึ้นไป
		3.81	4.04	3.91	4.13
15,001 - 25,000	3.81	-	0.24	0.10	0.33*
25,001 - 35,000	4.04	-	-	0.14	0.09
35,001 - 50,000	3.91	-	-	-	0.22
50,001 ขึ้นไป	4.13	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.59 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสถาบันผู้ออกบัตร ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 50,001 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-50,000	50,001 ขึ้นไป
		3.57	4.02	3.75	3.72
15,001 - 25,000	3.57	-	0.45*	0.18	0.14
25,001 - 35,000	4.02	-	-	0.27	0.31
35,001 - 50,000	3.75	-	-	-	0.04
50,001 ขึ้นไป	3.72	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.60 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.61 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-50,000	50,001 ขึ้นไป
		4.08	4.49	4.24	4.29
15,001 - 25,000	4.08	-	0.41*	0.16	0.20
25,001 - 35,000	4.49	-	-	0.25	0.20
35,001 - 50,000	4.24	-	-	-	0.04
50,001 ขึ้นไป	4.29	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.61 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-50,000	50,001 ขึ้นไป
		3.96	4.31	4.22	4.24
15,001 - 25,000	3.96	-	0.35*	0.26	0.27
25,001 - 35,000	4.31	-	-	0.09	0.08
35,001 - 50,000	4.22	-	-	-	0.01
50,001 ขึ้นไป	4.24	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.62 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรความคิดเห็นด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.63 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-50,000	50,001 ขึ้นไป
		3.86	4.22	4.03	4.09
15,001 - 25,000	3.86	-	0.36*	0.18	0.24
25,001 - 35,000	4.22	-	-	0.19	0.13
35,001 - 50,000	4.03	-	-	-	0.06
50,001 ขึ้นไป	4.09	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.63 พบว่า สมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตในภาพรวม ต่ำกว่าสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

# สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ศึกษาพฤติกรรมกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิก ระหว่างบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

### 1. วิธีการดำเนินการวิจัย

#### 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เฉพาะสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต 2 กลุ่ม คือ สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส เป็นคนไทยที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร วิธีเลือกตัวอย่างเพื่อกำหนดตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวนรวม 400 ราย โดยจำแนกเป็นสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และสมาชิกผู้ถือบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส คิดเป็นอัตราส่วน 1:1

#### 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยดำเนินการสร้างเครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จะเป็นลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

จะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด ได้แก่ เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่มีต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิก ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก วงเงินที่ได้รับอนุมัติ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ดีแบงก์วิซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และวิธีที่สมาชิกต้องการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตมากที่สุด ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต จะเป็นลักษณะคำถามเป็นมาตราประเมินค่า จำแนกระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็นข้อความ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด จำนวน 47 ข้อ และส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตที่ดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยปัญหาในการใช้บัตรเครดิต เป็นลักษณะคำถามเป็นมาตราประเมินค่า จำแนกระดับปัญหาออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 8 ข้อ ส่วนข้อเสนอแนะที่สมาชิกมีต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิต เป็นลักษณะคำถามเป็นมาตราประเมินค่าเช่นกัน ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 10 ข้อ ส่วนความคิดเห็นอื่น ๆ ที่มีต่อการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มจากแบบสอบถาม

### 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการปฏิบัติเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสำรวจแบบเผชิญหน้าด้วยการสัมภาษณ์ แล้วแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก เป็นผู้ถือบัตรเครดิตของบัตรเครดิตที่ดีแบงก์วิซ่า และกลุ่มที่สอง เป็นผู้ถือบัตรเครดิตของบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลครอบคลุมทุกพื้นที่และเป็นไปตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการเก็บรวบรวมจากสำนักงานภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งตามศูนย์การค้า โดยได้จัดเตรียมคณะทำงานภาคสนามจำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มรับผิดชอบจำนวนแบบสอบถามตามสัดส่วนของโซนและจำนวนเขต ได้แก่

กลุ่มที่ 1 มีคณะทำงาน 5 คน รับผิดชอบโซน กรุงเทพ ศูนย์กลางธุรกิจ และกรุงเทพตอนบน รวม 27 เขต

กลุ่มที่ 2 มีคณะทำงาน 3 คน รับผิดชอบโซน กรุงเทพตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพตะวันออก รวม 13 เขต

กลุ่มที่ 3 มีคณะทำงาน 2 คน รับผิดชอบโซน กรุงเทพ ตอนใต้ และกรุงเทพตอน ตะวันตก รวม 10 เขต

#### 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS (Statistical Package for the Social Science for Window) โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยสถิติวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

1.4.2 วิเคราะห์พฤติกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด ได้แก่ เหตุผลที่สำคัญที่สุดมีต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิก ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก วงเงินที่ได้รับอนุมัติ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และจำนวนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน และวิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต

1.4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นในด้านการตัดสินใจการเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณะคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตและบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการ

1.4.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4.5 วิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตาม

กลุ่มที่ 3 มีคณะทำงาน 2 คน รับผิดชอบโซน กรุงเทพ ตอนใต้ และกรุงเทพตอน ตะวันตก รวม 10 เขต

#### 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS (Statistical Package for the Social Science for Window) โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยสถิติวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

1.4.2 วิเคราะห์พฤติกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด ได้แก่ เหตุผลที่สำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ประเภทของบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิก ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก วงเงินที่ได้รับอนุมัติ พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และจำนวนที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน และวิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต

1.4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นในด้านการตัดสินใจการเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณะคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตและบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

1.4.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บัตรเครดิต และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส โดยใช้สถิติค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4.5 วิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตชี้แจงกวีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส จำแนกตาม

เพศ โดยใช้สถิติทดสอบ t (t-test) และการทดสอบความแตกต่างของความถี่เห็นๆ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบ F (F-test)

## 2. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### 2.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของตัวอย่าง

**2.1.1 บัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า** พบว่า สมาชิกผู้ถือบัตรตัวอย่างเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ครึ่งหนึ่งของสมาชิกเป็นโสด อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาท

**2.1.2 บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส** พบว่า สมาชิกผู้ถือบัตรตัวอย่าง เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สมาชิกเกินครึ่งหนึ่งสมรสแล้ว อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง และมีรายได้อยู่ระหว่าง 25,001-35,000 บาท

### 2.2 พฤติกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิต

**2.2.1 บัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า** พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก คือ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต คือ ผู้ออกบัตรเชิญชวนให้เป็นสมาชิกฟรีโดยยกเว้นค่าธรรมเนียม มีผู้ใช้บัตรเงินมากกว่าบัตรทอง ระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี วงเงินที่ได้รับอนุมัติมากที่สุด คือ 2 เท่าของรายได้ สมาชิกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในเรื่องเครื่องอุปโภคเครื่องใช้ในบ้านมากที่สุด โดยส่วนมากชำระด้วยเงินสด หรือเช็คกับธนาคารพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่กำหนดไว้ จากที่กล่าวมาสามารถอธิบายถึงแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นความต้องการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2537:41) แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล ส่วนใหญ่ซึ่งได้ทำการทดลองแล้ว และพิสูจน์แล้ว ได้แก่ ราคาของสินค้าที่คนจะซื้อ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียแต่ละครั้งที่น่ามาใช้ ความคงทนของสินค้า และอายุนานเท่าไรที่จะให้



ประโยชน์แก่ผู้ใช้ ส่วนแรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ มูลเหตุที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ความรู้สึก ส่วนกระตุ้น ชื่อเสียงและสถานะของผลิตภัณฑ์ทัศนคติส่วนบุคคล

2.2.2 *บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส* พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกคือ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต คือ ผู้ออกบัตรเชิญชวนให้เป็นสมาชิกฟรีโดยยกเว้นค่าธรรมเนียม มีผู้ใช้บัตรเชียวมากกว่าบัตรทอง ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 2 ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี วงเงินที่ได้รับอนุมัติ คือ ไม่จำกัดวงเงิน สมาชิกใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในเรื่องอาหารและเครื่องคิมมากที่สุด โดยส่วนมากชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จากที่กล่าวมาสามารถอธิบายถึงแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นความต้องการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2537:41) แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล ส่วนใหญ่ซึ่งได้ทำการทดลองแล้ว และพิสูจน์แล้ว ได้แก่ ราคาของสินค้าที่ตนจะซื้อ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียแต่ละครั้งที่น่ามาใช้ ความคงทนของสินค้า และอายุนานเท่าไรที่จะให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ ส่วนแรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ มูลเหตุที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ความรู้สึก ส่วนกระตุ้น ชื่อเสียงและสถานะของผลิตภัณฑ์ทัศนคติส่วนบุคคล

2.3 ความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และการต่ออายุบัตรเครดิตของผู้ใช้บัตรเครดิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3.1 *บัตรเครดิตซีทีแบงก์วีซ่า* พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุบัตรเครดิต ในระดับมากที่สุดค่า 3.85 โดยปัจจัยด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.03 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต การมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.40 ส่วนด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต บัตรใช้วัสดุแข็งแรงแถบแม่เหล็กมีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.93 ส่วนด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.69 ส่วนด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตครอบคลุมทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.40

2.3.2 *บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส* พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุบัตรเครดิต ในระดับมากที่สุดค่า 4.08 โดยปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.31 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต การมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.58 ส่วนด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต บัตรใช้วัสดุแข็งแรงแถบแม่เหล็กมีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.30 ส่วนด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต การได้รับยกเว้นค่า

ธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.77 ส่วนด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พนักงานให้คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ชัดเจนถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.55

## 2.4 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต

**2.4.1 บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า** พบว่า สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าร้านค้าผู้ประกอบการคิดค่าธรรมเนียมจากสมาชิก เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.45 ซึ่งแตกต่างกับผลการวิจัยของ สาลิพา ลิ้มโอภาสมณี (2541 : 72) พบว่า ปัญหาที่ผู้ถือบัตรเครดิตพบมากที่สุดคือร้านค้าไม่รับบัตรเครดิต ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตรู้สึกเสียหน้า ส่วนปัญหารองลงมาคือถูกร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม ในขณะที่ผลการวิจัยสอดคล้องกับ คุณฎี มณีชัย (2542 : 1) สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า ค่าธรรมเนียมมีปัญหาในระดับมาก

**2.4.2 บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส** พบว่า สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าร้านค้าผู้ประกอบการคิดค่าธรรมเนียมจากสมาชิก เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.82 ซึ่งแตกต่างกับผลการวิจัยของ สาลิพา ลิ้มโอภาสมณี (2541: 72) พบว่า ปัญหาที่ผู้ถือบัตรเครดิตพบมากที่สุดคือร้านค้าไม่รับบัตรเครดิต ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตรู้สึกเสียหน้า ส่วนปัญหารองลงมาคือถูกร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม

## 3. อภิปรายผล

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิก และต่ออายุสมาชิกระหว่างบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นผลการวิจัยที่น่าสนใจ ดังนี้

**3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการถือบัตรเครดิตและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ของผู้ใช้บัตรเครดิต**

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการถือบัตรเครดิตและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมีรายละเอียดดังนี้

### 3.1.1 บัณฑิตครีดีทีแบงก์วิซ่า

1) เพศ ร้อยละ 65.0 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชาย อาจเนื่องมาจากบัณฑิตครีดีทีมีความสะดวกในการพกพาและในการใช้จ่าย อีกทั้งเป็นการสร้างเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ หนังสือพิมพ์ คู่แข่งที่ระบุว่า “บัณฑิตครีดีที” เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายใช้สอย เป็นที่นิยมและยอมรับเพราะปลอดภัย ไม่ต้องพกพาเงินจำนวนมาก ๆ

2) อายุ ร้อยละ 51.0 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุของคนวัยทำงาน ที่นิยมความทันสมัย ความรวดเร็ว ความคล่องตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัสสาทิตย์ รัชฎาเจริญ (2540 : 30) ที่พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี หรืออยู่ในวัยทำงาน

3) ระดับการศึกษา ร้อยละ 59.5 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันผู้ที่มีการศึกษาสูง นิยมถือและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกันมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนตรี เพิ่มพูนธนาลากและสมสุข เกียรติสารสกุล (2536) ที่พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี

4) สถานภาพสมรส ร้อยละ 50.5 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นโสด อาจเนื่องมาจากนโยบายของสถาบันผู้ออกบัตรที่ลูกค้าเป้าหมายเป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาและเริ่มต้นทำงาน ซึ่งมักจะเป็นคนโสดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาทิภา ถิ่นโอภาสธณี (2541 : 45) ที่พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นโสด

5) อาชีพ ร้อยละ 61.0 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมักจะมีกิจกรรมทางสังคมมากกว่าอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภาวดี บุญรอด (2543 : 49) ที่พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน

6) ตำแหน่งงาน ร้อยละ 56.5 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากนโยบายของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต ที่เน้นลูกค้าเป้าหมาย คือ ผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและเริ่มทำงาน จึงเป็นพนักงานหรือผู้บริหารในระดับต้น

7) รายได้ต่อเดือน ร้อยละ 45.0 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 15,000-25,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตที่เน้นผู้บริโภคที่มีเงินเดือนประจำ และอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงานจึง

มีตำแหน่งเป็นเพียงพนักงานหรือผู้บริหารระดับต้น ทำให้มีอัตราเงินเดือนไม่สูงมากนัก ซึ่งแตกต่างกับผลการวิจัยของ ทักษิณา ชัยอิทธิพรวงศ์ (2533 : 126 อ้างถึงใน วุฒิชัย เชื้อวงศ์พรหม 2543 : 59) คือ มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท อาจเนื่องมาจากกำหนดเกณฑ์ในการกำหนดรายได้อื่นๆ ต่อเดือนไม่เท่ากัน

8) การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาประเภทของค่าใช้จ่ายที่ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า มีสัดส่วนสูงสุดในค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการครองชีพและต่อครอบครัว ใกล้เคียงกัน 3 ประเภทเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในเรื่องเครื่องอุปโภค เครื่องใช้ในบ้าน ร้อยละ 14.86 ค่าใช้จ่ายในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 14.69 ค่าใช้จ่ายในเรื่องเสื้อผ้า ร้อยละ 14.61 และรองลงไปเป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 12.58 ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ อภิรดี นิตุธร (2539 : 77) ที่พบว่า การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่เป็นค่าที่อยู่อาศัย ค่าเสื้อผ้า ค่าเครื่องอุปโภค ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด และเงินออม ตามลำดับ

9) จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตทั้งหมด ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในค่าใช้จ่ายทุกประเภท ที่จำนวนน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้เนื่องจากการเป็นพนักงานหรือผู้บริหารระดับต้นที่เงินเดือนยังไม่สูงมากนัก ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ อภิรดี นิตุธร (2539 : 77) ที่พบว่า คนรุ่นใหม่ส่วนใหญ่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือนน้อยกว่า 3,000 บาท มีเพียงค่าอาหารเท่านั้นที่จ่ายเดือนละประมาณ 3,000-5,000 บาท

10) วิธีการชำระเงิน ร้อยละ 56.0 ชำระด้วยเงินสดหรือเช็คกับธนาคารพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่กำหนดไว้ เนื่องจากจำนวนเงินค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่สูงมากนัก รองลงไปร้อยละ 24.0 ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

### 3.1.2 บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

1) เพศ ร้อยละ 61.0 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชาย อาจเนื่องมาจากบัตรเครดิตมีความสะดวกในการพกพาและในการใช้จ่าย อีกทั้งเป็นการสร้างเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัสสาทิพย์ รัญญเจริญ (2540 : 133) ที่พบว่า เพศชายมีการใช้บัตรเครดิตมากกว่าเพศหญิง อาจเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงของสังคมเพศชายก็ยังมีบทบาทในการเป็นผู้นำ

2) อายุ ร้อยละ 41.5 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุของคนวัยทำงาน ที่นิยมความทันสมัย ความรวดเร็ว ความคล่องตัว

3) ระดับการศึกษา ร้อยละ 65.5 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันผู้ที่มีการศึกษาสูง นิยมถือและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตกันมากขึ้น สอดคล้องกับ มนรดา มงคลศิริ (2545 : 92-94) ที่พบเมื่อพิจารณาตามยี่ห้อของบัตรเครดิตแล้ว การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี

4) สถานภาพสมรส ร้อยละ 58.5 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร สมรสแล้ว อาจเนื่องมาจากนโยบายของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตที่ถูกค่าเป้าหมายเป็นผู้บริหารระดับกลาง ที่มักจะมีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในช่วงสร้างครอบครัวใหม่ด้วยการแต่งงาน หรือด้วยการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต อีกทั้งเงื่อนไขที่ไม่จำกัดวงเงินเครดิตจึงช่วยให้ผู้ที่เพิ่งเริ่มมีครอบครัวใช้จ่ายสะดวกขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายรายเดือนของผู้ที่มีครอบครัวแล้วจะสูงกว่าค่าใช้จ่ายของคนโสด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัสสาทิพย์ รัชญเจริญ (2540 : 133) ที่พบว่า เพศชายที่สมรสแล้วมีการใช้บัตรเครดิตมากกว่า อาจเนื่องมาจากระบบครอบครัวไทยที่มีลักษณะบิดาเป็นใหญ่ จึงมีบทบาทเป็นผู้นำและต้องจัดหาสิ่งจำเป็นในการดำรงชีพให้แก่สมาชิกในครอบครัว

5) อาชีพ ร้อยละ 70.0 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมักจะมีกิจกรรมทางสังคมมากกว่าอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัสสาทิพย์ รัชญเจริญ (2540 : 30) ที่พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง, พนักงานธุรกิจเอกชน, ธนาคาร

6) ตำแหน่งงาน ร้อยละ 37.5 ของผู้ถือบัตรเครดิตตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้บริหารระดับกลาง อาจเนื่องมาจากนโยบายของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตที่เน้นลูกค้าเป้าหมาย คือ ผู้บริหารระดับกลาง ที่มีประสบการณ์ในการทำงานพอประมาณและมีความก้าวหน้าในอนาคต

7) รายได้ต่อเดือน ร้อยละ 37.0 ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 25,001-35,000 บาท ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตที่เน้นผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเงินเดือนขั้นต่ำที่ 25,000 บาทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจโดย “คู่แข่งมอนิเตอร์” (ผู้จัดการรายวัน อ้างถึงใน อภิรดี นิตุธร 2539: 83) พบว่า คนทำงานร้อยละ 70.3 เห็นว่าบัตรเครดิตเป็นสิ่งจำเป็นในปัจจุบัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มี รายได้สูงกว่า 20,000 บาทต่อเดือน โดยจำนวนนี้ให้เหตุผลว่า ไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพันธ์ เศรษฐภาสรัตน์ (2538 : 5) พบว่า รายได้ เป็นปัจจัยแรกในการที่จะเลือกถือครองบัตรเครดิตและแสดงให้เห็นถึงอำนาจการใช้จ่าย

8) การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อพิจารณาประเภทของค่าใช้จ่ายที่ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า มีสัดส่วนสูงสุดในค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการครองชีพและต่อครอบครัว คือ ใช้จ่ายในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 13.08 รองลงไปเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน 3 ประเภทเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในเรื่องเสื้อผ้า ร้อยละ 12.88 ค่าใช้จ่ายในเรื่องเครื่องอุปโภค เครื่องใช้ในบ้าน ร้อยละ 12.67 และค่าใช้จ่ายในเรื่องการรักษาพยาบาล ร้อยละ 12.26 ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ อภิรดี นิตุธร (2539 : 77) ที่พบว่า การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่เป็นค่าที่อยู่อาศัย ค่าเสื้อผ้า ค่าเครื่องอุปโภค ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด และเงินออม ตามลำดับ

9) จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในค่าใช้จ่ายเกือบทุกประเภท ที่จำนวนน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน จะมีเพียงค่าใช้จ่ายในเรื่องการเดินทางในประเทศและต่างประเทศ ที่มีจำนวน 5,000-15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจโดย “คู่แข่งมอนิเตอร์” (ผู้จัดการรายวัน อ้างถึงใน อภิรดี นิตุธร 2539 : 83) พบว่า ร้อยละ 87.1 มีพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตประมาณเดือนละไม่เกิน 15,000 บาท

10) วิธีการชำระเงิน ร้อยละ 44.0 ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารระดับกลางส่วนใหญ่มักใช้เวลาในการบริหารงาน และส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ของการเริ่มก่อร่างสร้างตัว จึงไม่ค่อยมีเวลาเดินทางไปชำระหนี้ที่ธนาคารพาณิชย์ด้วยตนเอง วิธี หักบัญชีเงินฝากธนาคารจึงเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด รองลงไปร้อยละ 41.5 ชำระด้วยเงินสดหรือเช็คกับธนาคารพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่กำหนดไว้

### 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจ การเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต มีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 **บัตรเครดิตชนิด์แบ่งกั้วซ่า** จากการทดสอบ พบว่า เพศ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตชนิด์แบ่งกั้วซ่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดว่าคุณลักษณะส่วนของสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตชนิด์แบ่งกั้วซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดจำแนกตามแต่ละคุณลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

1) เพศ จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงความคิดเห็นด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตเท่านั้นที่เพศของสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายจะคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตสูงกว่าเพศหญิง สำหรับด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2) อายุ จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ทั้งด้านรูปลักษณะและคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 20 – 30 ปี จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีอายุในกลุ่มอื่น สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพันธ์ เตชะภาสรัสนันท์ (2538 : 4) พบว่า อายุ มีผลต่อการได้รับสิทธิประโยชน์จากบัตร

3) ระดับการศึกษา จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่าของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาในกลุ่มอื่น สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร และด้านรูปลักษณะและคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4) อาชีพ จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งตีแบงก์วีซ่า ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาชีพของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีอาชีพในกลุ่มอื่นๆ สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร และด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

5) ตำแหน่งงาน จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งตีแบงก์วีซ่า ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6) รายได้ต่อเดือน จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตซึ่งตีแบงก์วีซ่า ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น ๆ สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร และด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ไม่มีความแตกต่างกัน



3.2.2 **บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส** จากการทดสอบ พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส แตกต่างกันไป และมีเพียงเพศของผู้ถือบัตรเครดิตเท่านั้น ที่จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกของบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดว่าคุณลักษณะส่วนของสมาชิกผู้ถือบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต แตกต่างกันไป โดยมีรายละเอียดจำแนกตามแต่ละคุณลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

1) เพศ จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงความคิดเห็นด้านสถาบันผู้ออกบัตรเท่านั้น ที่เพศของสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายจะคำนึงถึงสถาบันผู้ออกบัตรสูงกว่าเพศหญิง สำหรับด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2) อายุ จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ทั้งด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีอายุในกลุ่มอื่น สำหรับปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์

ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาในกลุ่มอื่น สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

4) อาชีพ จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ของผู้ออกบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาชีพของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จะคำนึงถึงปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกที่มีอาชีพในกลุ่มอื่น ๆ ในขณะที่ด้านสถาบันผู้ออกบัตร สมาชิกที่เป็นเจ้าของกิจการจะคำนึงถึงปัจจัยนี้สูงกว่าสมาชิกที่มีอาชีพในกลุ่มอื่น ๆ จากที่กล่าวมาสามารถอธิบายจากแนวคิดทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง ตามโครงสร้างขั้นบันไดของมาสโลว์ (สุดาวดี นุญรอด 2543 : 11) กล่าวได้ว่าแสดงให้เห็นถึงความต้องการที่เริ่มจาก พื้นฐานทางด้านร่างกาย เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นแรกแล้ว จะเพิ่มความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้น คือความต้องการเกี่ยวกับการป้องกันความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

5) ตำแหน่งงาน จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ของผู้ออกบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จะคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ สูงกว่าสมาชิกที่มีตำแหน่งงานในกลุ่มอื่นๆ สำหรับด้านสถาบันผู้ออกบัตรพบว่าไม่แตกต่างกัน สังคม ดังนั้นสามารถอธิบายจากแนวคิดทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามโครงสร้างขั้นบันไดของมาสโลว์ (สุดาวดี บุญรอด 2543: 11) ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการยอมรับจากบุคคลอื่น ประกอบกับ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ประกอบด้วย ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง อยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

6) รายได้ต่อเดือน จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส ของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ารายได้ต่อเดือนของสมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกที่มีรายได้ 25,001–35,000 บาท จะคำนึงถึงปัจจัยด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตรและบทบาทตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สูงกว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่นๆ สำหรับปัจจัยด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่า สมาชิกที่มีรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จะคำนึงถึงสูงกว่าสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่นๆ

#### 4. ข้อเสนอแนะ

##### 4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิต มีดังนี้

สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ต่างประสบปัญหาเดียวกันในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ ร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมจากสมาชิก ทำให้บั่นทอนแรงจูงใจในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตลดน้อยลง ดังนั้นหากสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตต้องการเพิ่ม

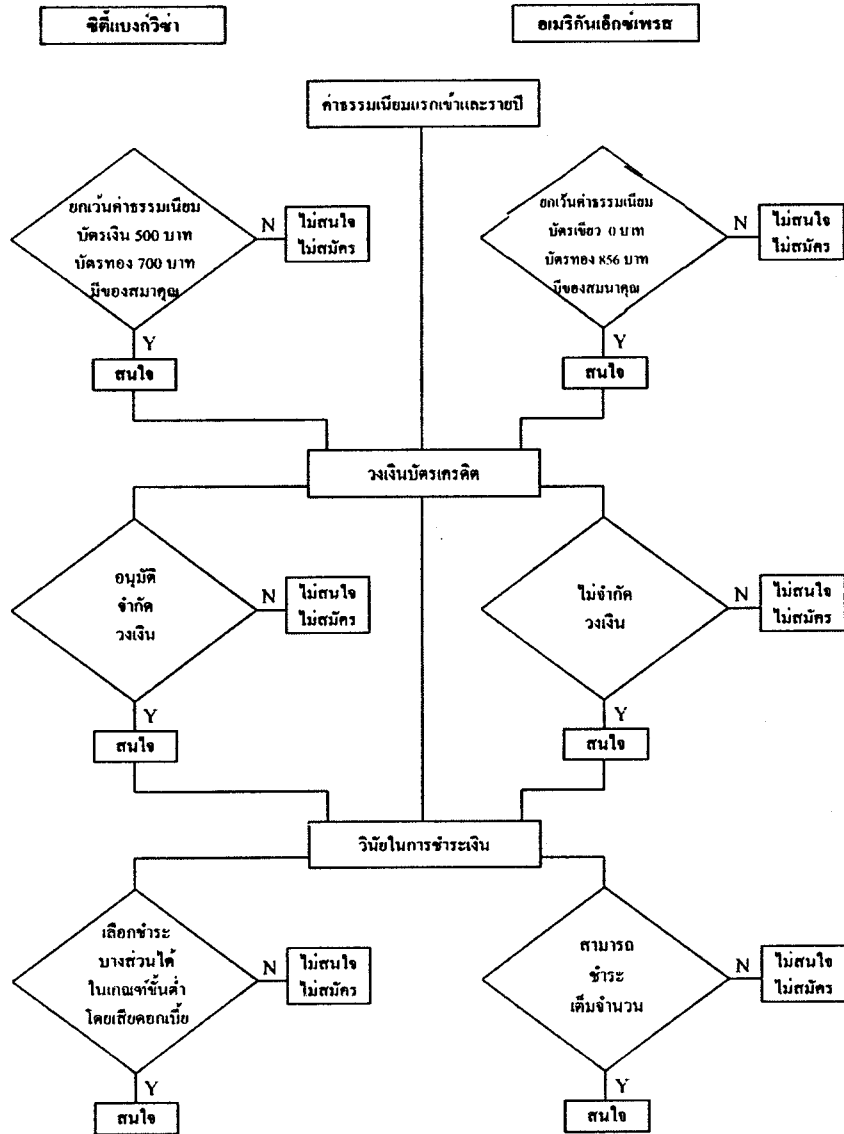
ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตให้สูงขึ้น ต้องควบคุมร้านค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศให้ลดค่าธรรมเนียมทุกครั้งที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจากสมาชิกผู้ถือบัตร

**4.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงด้านการส่งเสริมการขายบัตรเครดิตมีดังนี้**

**4.2.1 บัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า** พบว่า สมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตมีความต้องการต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิต ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปน้อย คือ งดอัตราค่าธรรมเนียมบัตรตลอดชีพ ลดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี บัตรหลักและบัตรเสริม สะสมคะแนนแลกของรางวัล โปรแกรมส่วนลดพิเศษเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการ และสะสมคะแนนเพื่อแปลงเป็นยอดเงินในบัญชีและสามารถหักลบค่าใช้จ่าย นอกนั้นมีความต้องการในระดับมากทุกข้อ คือ กลุ่มครองชีวิตประกันอุบัติเหตุฟรีและมีเงื่อนไขเวลากำหนด ขยายระยะเวลาอายุบัตรมากกว่า 2 ปี โปรแกรมผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ และจัดเกมส์ลุ้น รางวัล มอบของที่ระลึกหรือของแถม หากสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตสามารถรองรับความต้องการดังกล่าวได้ อาจจะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในปริมาณมากขึ้น

**4.2.2 บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส** พบว่า ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความต้องการต่อการส่งเสริมการขายบัตรเครดิต ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 ข้อเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปน้อย คือ งดอัตราค่าธรรมเนียมบัตรตลอดชีพ สะสมคะแนนเพื่อแปลงเป็นยอดเงินในบัญชีและสามารถหักลบค่าใช้จ่าย ลดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี บัตรหลักและบัตรเสริม สะสมคะแนนแลกของรางวัล โปรแกรมส่วนลดพิเศษเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการ โปรแกรมผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ และกลุ่มครองชีวิตประกันอุบัติเหตุฟรีและมีเงื่อนไขเวลากำหนด นอกนั้นมีความต้องการในระดับมาก คือ ขยายระยะเวลาอายุบัตรมากกว่า 2 ปี จัดเกมส์ลุ้นรางวัล มอบของที่ระลึกหรือของแถม หากสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตสามารถรองรับความต้องการดังกล่าวได้ อาจจะทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในปริมาณมากขึ้น

นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษต่างๆ ที่สมาชิกผู้ถือบัตรจะได้รับตามเกณฑ์ต่างๆ ที่ธนาคารพาณิชย์และสถาบันผู้ออกบัตรเป็นผู้กำหนดไว้นั้น ในการแข่งขันของธุรกิจปัจจุบันมุ่งเน้นให้ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจที่เป็นอิสระมากที่สุดเพื่อขยายฐานผู้ถือบัตรและกระตุ้นยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต รวมถึงการพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครบัตรเครดิตและต่ออายุสมาชิกยังมีเงื่อนไขแตกต่างกันไป ในขณะที่ด้วยกันสมาชิกควรจะศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นแนวทางพิจารณาก่อนตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 เงื่อนไขค่าธรรมเนียมในการสมัคร (วงเงิน) และการชำระเงินของบัตรเครดิต ซีดีเบงกิวซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

ภาพที่ 5.1 พอสรุปลงโดยสังเขปเกี่ยวกับเงื่อนไขที่สมาชิกควรนำมาพิจารณา ศึกษาเพื่อใช้เป็นเกณฑ์เบื้องต้นก่อนที่จะตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตซีดีเบงกิวซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส มีดังนี้

1) ค่าธรรมเนียม เมื่อได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีทั้งจำนวน พร้อมของรางวัลสมนาคุณจากการสมัครเป็นสมาชิก น่าสนใจในพิจารณาสมัครเป็นสมาชิกของบัตรทั้งสอง

2. วงเงินหมุนเวียนสูงสุดที่ท่านต้องการ บัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า วงเงินที่ได้รับ การอนุมัติจำกัดจำนวนจะขึ้นอยู่กับรายได้เป็นหลัก ทั้งนี้จะไม่เกิน 2 เท่าของรายได้เฉลี่ยของผู้ถือบัตร ถ้าผู้ถือบัตรจะใช้จ่ายมากกว่าวงเงินที่มีอยู่ ต้องได้รับอนุมัติจากผู้ออกบัตรเป็นกรณีพิเศษ บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส เป็นบัตรประเภทซาร์จการ์ด นั้นมีอิสระเต็มที่ไม่มีภาระจำกัดวงเงินใช้จ่าย ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจท่านต้องการมีรายได้หมุนเวียนในอนาคตเท่าไร

3. วินัยในการชำระเงิน บัตรเครดิตซีดีแบงก์วิซ่า ให้อิสระเลือกชำระคืนบางส่วน ในแต่ละเดือนได้มากน้อยตามที่ต้องการ โดยชำระคืนเต็มจำนวนหรือรับสิทธิในการชำระขั้นต่ำตาม เกณฑ์ที่กำหนดและเสียดอกเบี้ยแต่ไม่เสียค่าเบี้ยปรับ สะดวกช่วยเหลือภาระผ่อนหนักเป็นเบา ส่วนบัตร อเมริกันเอ็กซ์เพรส ต้องชำระเงินเต็มจำนวนในเวลาที่กำหนด ซึ่งเหมาะกับผู้มีรายได้สูงและมีระเบียบวินัยชำระเงินทั้งจำนวน ถ้าชำระไม่เต็มจำนวนจะเสียทั้งดอกเบี้ยในอัตราที่สูง รวมถึง ประวัติในการพิจารณาต่ออายุสมาชิกปีต่อไป การพิจารณาสมัครเป็นสมาชิกของบัตรใดขึ้นอยู่กับ รายได้และความสามารถในการชำระคืนค่าใช้จ่ายอย่างไร

การสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตโดยใช้เงินเดือนข้างต้นเป็นเกณฑ์ช่วยในการ ตัดสินใจ ได้แก่ ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารวมถึงรายปีและตลอดชีพนั้นจะเป็นแรงจูงใจ ช่วยกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ส่วนรายได้ในอนาคตจากวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับ อนุมัติ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะทำให้สมาชิกเกิดความมั่นใจได้ ด้านวินัยใน การชำระเงิน สมาชิกเลือกวิธีการชำระเงินเพื่อให้เหมาะสมกับกำลังความสามารถทางการเงินของ ตนเองได้ ในขณะที่เดียวกันนี้สมาชิกอาจจะใช้เงินเดือนอื่นมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพิ่มได้ก่อนจะ ตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก เช่น ระยะเวลาที่ผู้ประกอบการเรียกเก็บ วันที่ที่กำหนดในการชำระค่า ใช้จ่ายบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยและค่าปรับในกรณีผิดนัดชำระเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ ผ่านสถานบริการต่างๆ ที่กำหนดไว้ ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ค่าธรรมเนียมบัตรเสริม จำนวนร้านค้าที่รับ บัตรเครดิต รูปแบบผลิตภัณฑ์ของบัตรเครดิต ความพึงพอใจต่อการบริการต่างๆ ของผู้ประกอบการ

#### 4.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.3.1 การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตเฉพาะ ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น แต่เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมไปตามจังหวัดสำคัญ เพื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์และความคิดเห็น ของประชาชนทุกระดับในสังคม ที่มีต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต

4.3.2 การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจการเป็น สมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตเพียง 4 ด้านเท่านั้น แต่เพื่อให้สถาบันผู้ออกบัตรเครดิต สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับไปพัฒนาปรับปรุง ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุม

มากที่สุด อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ และนำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของรายได้ของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตด้วย การเสนอคุณค่าเพื่อความพอใจของลูกค้าให้อยู่ต่อเนื่องเป็นสมาชิกในระยะยาวสืบไป

4.3.3 การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจการเป็นสมาชิก และการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิตเพียง 2 บัตรเท่านั้น แต่เพื่อให้ภาครัฐ สถาบัน ผู้ออกบัตรเครดิต และวงการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต ได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

## บรรณานุกรม

กิตติพันธ์ เตชะภาสรัณท์ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการถือครองและใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต”

กรุงเทพมหานคร ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ 2538

กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ “ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส (Amex) ของผู้บริโภค  
ในเขตกรุงเทพมหานคร” สารนิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2545

กมลเนตร อยู่คงพัน “การรับรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการตัดสินใจถือบัตรเครดิต บัตรเครดิต  
บัตรเอทีเอ็มของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2543

แจ๊ค มินท์ อิงค์เนส “สินเชื่อส่วนบุคคลโอกาส หรือวิกฤติ” *บิสิเนสไทย* 2 (20 – 26 มกราคม  
2546) หน้า 25

ทิมเศรษฐกิจ “หุ้่นการเงิน” *กรุงเทพธุรกิจ* (18 พฤศจิกายน 2544) หน้า 9

คุณฎี มณีนัย “ปัญหาในการใช้บัตรเครดิต : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)”  
ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา 2545

ฐานปณีย์ กันตามาระ “การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์ 2545

ทำเนียบบัตรเครดิต 1997 – 2002 *การเงินการธนาคารฉบับพิเศษ* โรงพิมพ์สยามเอ็ม แอนด์ บี  
พับลิชชิ่ง 2545

นิรนาม “โฟกัสธุรกิจ” *หนังสือพิมพ์คู่แข่ง* 14 (มิถุนายน 2537) หน้า 9 – 32

\_\_\_\_\_ . “ตลาดเงินกู้ส่วนบุคคลเดือด” *คู่มือเงินกู้ส่วนบุคคล ฉบับพิเศษ* (กันยายน 2544)  
หน้า 2 – 4

ปรกรณ์ ปรียากร *การวางแผนกลยุทธ์แนวคิด และแนวทางเชิงประยุกต์* กรุงเทพมหานคร  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สำนักพิมพ์  
สมาวรรณ 2543



ประคอง วรรณสุด *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2538

ประภาศรี อมรสิน *นักขายมืออาชีพ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ธีรานุสรณ์ 2539

ปรีชา จอนแจ็ก “การพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต กรณีศึกษาของธนาคาร เอ” *หลักสูตรปริญญา  
การจัดการมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยคริสเตียน* 2543

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์ 2525

เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก “หน่วยที่ 2 การวิเคราะห์การวางแผนและการควบคุมทางการตลาด”  
ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการตลาด* หน้า 40–45 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544

มนรดา มงคลศิริ “ส่วนแบ่งการตลาดบัตรเครดิต และพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคาร  
พาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร” *วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
(เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ *การวิเคราะห์ผู้รับสาร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
2543

รัสชาติชัย ธีบุญเจริญ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรมาสเตอร์การ์ดธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเพลินิจิต” *สารนิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก* 2540

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ *กลยุทธ์การตลาด* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา 2537

\_\_\_\_\_ *การบริหารการโฆษณาและส่งเสริมการตลาด* สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา 2537

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรีญู ถักมิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวสนิช *การบริหาร  
การตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา 2538

สมยศ นาวิการ *การบริหารธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์กรุงธน 2525

สุนัย เลหาวิวัฒน์ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร : กรณีศึกษา  
ธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” *วิทยานิพนธ์ปริญญา  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* 2539

สุนนา จุติพงษ์รักษา “เหตุผลของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต”  
*วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนา  
บริหารศาสตร์* 2538

สาลีพา ลี้ม โสภาสมณี “พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา : พนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก 2541

วุฒิชัย เชื้อวงศ์พรหม “การใช้บัตรเครดิตในสังคมไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ไทยศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2543

วนิดา คณาจันทร์ “บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบัตรเครดิตขั้วณกรของชาวกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2534

อภิรดี นิตูธร “อิทธิพลของการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมเลือกใช้บัตรเครดิตของคนรุ่นใหม่ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโทศาสตรพัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2539

อุดมพร ชันแก้ว *สังคมบัตรเครดิต* กรุงเทพมหานคร กองบรรณาธิการสยามอารยะ 2536

Abraham Maslow. *A Preface to Motivational Theory in Psychosomatic*. New York: Harper and Row, 1990.

Barnard, Chester I. *Organization and Management*. Cambridge, Mass: Harvard University, 1989.

Katz Elihu and Others. *The Use of Mass Communication*. Current Perspective on Gratification Research (eds.), 1974.

Michael E Porter. *Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Face Press, 1985.

Philip Kotler. *Marketing Management the Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, 2000.

## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและต่ออายุสมาชิก  
ระหว่างบัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร

---

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในหลักสูตรปริญญาบริหาร  
ธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความคิดเห็น  
ของท่าน ซึ่งตรงกับความจริงมากที่สุด และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า  
และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต  
บัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บัตรเครดิตซิตี้แบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน (....) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด (โปรดตอบทุกข้อ)

1. เพศ

(....) 1. หญิง

(....) 2. ชาย

2. อายุ

(....) 1. 20-30 ปี

(....) 2. 31-40 ปี

(....) 3. 41-50 ปี

(....) 4. 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

(....) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

(....) 2. ปริญญาตรี

(....) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

(....) 1. โสด

(....) 2. สมรส

(....) 3. หม้าย / หย่าร้าง

5. อาชีพ

(....) 1. ข้าราชการ

(....) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

(....) 3. พนักงานบริษัทเอกชน

(....) 4. เจ้าของกิจการ

(....) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

6. ตำแหน่งงาน

(....) 1. ผู้บริหารระดับสูง

(....) 2. ผู้บริหารระดับกลาง

(....) 3. เจ้าของกิจการ

(....) 4. หัวหน้าแผนก / หัวหน้าหน่วยงาน

(....) 5. พนักงานระดับปฏิบัติงาน

(....) 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 7. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

- (....) 1. 15,000 - 25,000 บาท                      (....) 2. 25,001 - 35,000 บาท  
 (....) 3. 35,001 - 50,000 บาท                      (....) 4. 50,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการถือบัตรและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเครดิตซิติแบงก์วีซ่า และบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน (....) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

## 8. ปัจจัยใดต่อไปนี้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของท่านมากที่สุด

- (....) 1. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับท่าน                      (....) 2. สถาบันผู้ออกบัตร  
 (....) 3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์                      (....) 4. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ  
 (....) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## 9. เหตุผลใดที่สำคัญที่สุดที่ท่านตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตดังกล่าว

- (....) 1. ผู้ออกบัตรเชิญชวนให้เป็นสมาชิกฟรีโดยยกเว้นค่าธรรมเนียม  
 (....) 2. ท่านมีบัญชีเงินฝากจึงได้เป็นสมาชิกฟรีและยกเว้นค่าธรรมเนียม  
 (....) 3. ที่ทำงานของท่านอนุมัติให้พนักงานใช้บัตรเครดิตดังกล่าว  
 (....) 4. ผู้ออกบัตรส่งเสริมการขาย ร่วมรายการกับ ร้านค้า ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ให้สมัครบัตรเครดิตฟรี  
 (....) 5. ท่านมีความยินดีสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของสถาบันนี้โดยเฉพาะ  
 (....) 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## 10. ปัจจุบันท่านเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ชนิดใด

- (....) 1. บัตรเครดิตซิติแบงก์วีซ่า  
                     (....) 1. บัตรทอง    (....) 2. บัตรเงิน  
 (....) 2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส  
                     (....) 1. บัตรทอง    (....) 2. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (บัตรเขียว)

11. ระยะเวลาที่ท่านเป็นสมาชิกสมาชิกบัตรเครดิตดังกล่าว (ข้อ 10)

- (....) 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี      (....) 2. มากกว่า 2 ปีแต่น้อยกว่า 5 ปี  
 (....) 3. มากกว่า 5 ปีแต่น้อยกว่า 10 ปี      (....) 4. 10 ปีขึ้นไป

12. ท่านได้รับอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตเท่าไร

- (....) 1. ไม่จำกัดวงเงิน      (....) 2. หนึ่งเท่าของรายได้  
 (....) 3. 2 เท่าของรายได้      (....) 4. มากกว่า 2 เท่าของรายได้

13. ท่านใช้จ่ายในสิ่งเหล่านี้ผ่านบัตรเครดิตอย่างไร

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ของสมาชิกบัตร เครดิต	ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต				ไม่ได้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 – 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป	
1. ที่อยู่อาศัย					
2. อาหารและ เครื่องดื่ม					
3. เสื้อผ้า					
4. เครื่องอุปโภค เครื่องใช้ในบ้าน					
5. ค่าสาธารณูปโภค					
6. เดินทางใน ประเทศ					
7. เดินทางในต่าง ประเทศ					
8. ค่ารักษาพยาบาล					
9. ค่ายานพาหนะ					
10. ค่าออกกำลังกาย					
11. อื่น ๆ (โปรด ระบุ).....					

## 14. ท่านต้องการชำระเงินด้วยวิธีใดมากที่สุด

- (....) 1. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
- (....) 2. ชำระโดยใช้เช็คหรือธนาคัติไปรษณีย์
- (....) 3. ชำระด้วยเงินสด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล
- (....) 4. ชำระด้วยเงินสด หรือเช็ค ณ สถาบันผู้ออกบัตรโดยตรง
- (....) 5. ชำระด้วยเงินสด หรือเช็คกับธนาคารพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่กำหนดไว้
- (....) 6. ชำระโดยการโอนเงินผ่านทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ
- (....) 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของตัวท่านมากที่สุด (5 = มีผลมากที่สุด 4 = มีผลมาก 3 = มีผลปานกลาง 2 = มีผลน้อย 1 = ไม่มีผล)

1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่และมีความมั่นคง					
2. มีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย					
3. มีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสบการณ์ที่ยาวนาน					
4. มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกและทั่วถึง					
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สอบถามข้อมูลบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ ได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด					
6. ให้การสนับสนุนช่วยเหลือสังคม					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....					

## 14. ท่านต้องการชำระเงินด้วยวิธีใดมากที่สุด

- (....) 1. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
- (....) 2. ชำระโดยใช้เช็คหรือธนาคัติไปรษณีย์
- (....) 3. ชำระด้วยเงินสด ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล
- (....) 4. ชำระด้วยเงินสด หรือเช็ค ณ สถาบันผู้ออกบัตรโดยตรง
- (....) 5. ชำระด้วยเงินสด หรือเช็คกับธนาคารพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่กำหนดไว้
- (....) 6. ชำระโดยการโอนเงินผ่านทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ
- (....) 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกบัตรเครดิต

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของตัวท่านมากที่สุด (5 = มีผลมากที่สุด 4 = มีผลมาก 3 = มีผลปานกลาง 2 = มีผลน้อย 1 = ไม่มีผล)

1. <u>ด้านสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต</u>	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่และมีความมั่นคง					
2. มีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย					
3. มีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสบการณ์ที่ยาวนาน					
4. มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกและทั่วถึง					
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สอบถามข้อมูลบัตรเครดิตผ่านระบบอัตโนมัติ ได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด					
6. ให้การสนับสนุนช่วยเหลือสังคม					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....					



2. ด้านรูปลักษณ์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. รูปแบบของบัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลายตามความเหมาะสมกับสมาชิก					
2. รูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม					
3. สีฉูดฉาด สดใส					
4. ตัวอักษรบนบัตรอ่านง่าย					
5. ลายเส้นด้านบนบัตรชัดเจน					
6. มีรูปท่านคิดบนบัตร					
7. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แดบแม่เหล็กมีคุณภาพดี					
8. เพื่อแสดงความเป็นผู้นำ					
9. เพื่อแสดงความทันสมัย					
10. เพื่อแสดงควมมีฐานะ					
11. เพื่อการได้รับการยอมรับในสังคม					

3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปีและตลอดชีพ					
2. ความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด					
3. มีอำนาจใช้จ่ายอิสระ โดยไม่มีขีดจำกัดวงเงิน					
4. ได้รับวงเงินสินเชื่อจำนวนหนึ่ง โดยต้องมีหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน					
5. เพื่อเบิกเงินสดฉุกเฉิน / บริการเงินด่วน ได้ตลอดเวลา					
6. เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการแบบผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย					
7. เพื่อได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ					
8. เพื่อได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก					
9. เพื่อการสะสมคะแนนแลกของขวัญ เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต					
10. เมื่อซื้อสินค้าแล้วเกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุ จะได้รับชดเชยค่าสินไหม					
11. เพื่อได้รับการคุ้มครองประกันอุบัติเหตุในขณะที่เดินทางไปต่างประเทศ					
12. เพื่อการยืดเวลาในการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการ โดยปลอดดอกเบี้ย					
13. เพื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน)					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					

4. <u>ด้านการบริการของสถาบันผู้ออกบัตร และบทบาท ของตัวแทน หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</u>	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตที่รวดเร็ว					
2. ใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิต ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย					
3. สอบถามข้อมูลทางการเงินได้ตลอดเวลา					
4. มีเทคโนโลยีทันสมัย ระบบ On Line เก็บข้อมูลสมาชิก ได้ถูกต้องแม่นยำ					
5. จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตครอบคลุมทั่วประเทศ					
6. ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์บัตรเครดิตเห็นได้อย่างชัดเจน					
7. สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตร สูญหาย หรือถูกขโมย					
8. สะดวกในการชำระค่าสาธารณูปโภค หรือค่าใช้จ่าย ประจำเดือน					
9. ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาล ต่าง ๆ					
10. ข้อมูลข่าวสารต่อเนื่อง จากการส่งเสริมการตลาด และการขาย					
11. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก เป็นความลับ					
12. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ					
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต ได้ชัดเจนถูกต้อง					
14. ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชีเงินฝากจากเครื่อง ATM ทุกแห่ง					
15. สามารถซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ และ อินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตซิติแบงก์วิซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส และข้อเสนอแนะต่อการส่งเสริมการขาย

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของตัวท่านมากที่สุด

(5 = มีผลมากที่สุด 4 = มีผลมาก 3 = มีผลปานกลาง 2 = มีผลน้อย 1 = ไม่มีผล)

1. ท่านสมาชิกมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตอย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. วงเงินสินเชื่อในบัตรเครดิตไม่พอ					
2. ร้านค้าผู้ประกอบการคิดค่าธรรมเนียมจากสมาชิก					
3. มีข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย					
4. สถานที่ชำระเงินมีจำนวนน้อย					
5. การชำระเงินตามวันที่ที่ระบุในใบเรียกเก็บเงิน (Statement)					
6. ยอดเงินที่จะต้องชำระเต็มจำนวนตามใบเรียกเก็บเงิน					
7. อัตราดอกเบี้ย และค่าปรับในกรณีผิดนัดชำระหนี้					
8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

(5 = มีผลมากที่สุด 4 = มีผลมาก 3 = มีผลปานกลาง 2 = มีผลน้อย 1 = ไม่มีผล)

2. ข้อเสนอแนะที่ท่านสมาชิกมีต่อการส่งเสริมการขาย บัตรเครดิตเหล่านี้	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ลดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี บัตรหลัก และบัตรเสริม					
2. งคอัตราค่าธรรมเนียมบัตรตลอดชีพ					
3. ขยายระยะเวลาอายุบัตรมากกว่า 2 ปี					
4. สะสมคะแนนแลกของรางวัล					
5. สะสมคะแนนเพื่อแปลงเป็นยอดเงินในบัญชีและสามารถ หักลบค่าใช้จ่าย					
6. โปรแกรมส่วนลดพิเศษเพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการ					
7. โปรแกรมผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการ					
8. จัดเกมส์ลุ้นรางวัล มอบของที่ระลึกหรือของแถม					
9. กลุ่มครองชีวิตประกันอุบัติเหตุฟรีและมีเงื่อนไขกำหนด					
10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....					

3. ความคิดเห็นอื่น ๆ ที่มีต่อการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่าและบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส

.....

.....

.....

.....

.....

❀❀❀❀❀ ❀❀❀❀❀ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ❀❀❀❀❀

**ภาคผนวก ข**

**การบริการข้อมูลเครดิต**

## การบริการข้อมูลเครดิต

เนื่องจากบัตรเครดิตเป็นผลิตภัณฑ์ที่สถาบันการเงินสร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าโดยวงเงินสินเชื่อที่ปล่อยให้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการผ่อนชำระ ซึ่งธนาคาร หรือบริษัทการเงินจะเป็นผู้วิเคราะห์โดยพิจารณาจากเงินเดือน อาชีพการงาน และประวัติของสมาชิกเป็นหลักสินเชื่อส่วนบุคคลมาพร้อมกับความรับผิดชอบจะต้องมีวินัย และความรับผิดชอบในการบริหารเงินโดยการเลือกใช้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ตรงกับความเป็น และความต้องการเงินพร้อมกับการพิจารณาข้อเสนอที่ดีที่สุดจะเป็นส่วนช่วยอย่างมาก ที่จะทำให้ได้รับประโยชน์เต็มที่

ลูกค้าที่จัดได้ว่าเป็นลูกค้าชั้นดีประเภทหนึ่ง คือลูกค้าที่มีเงินฝากประจำที่เป็นลูกค้ามานานมักจะเป็นลูกค้าเงินฝากประจำ 6 เดือน หรือ 12 เดือน มีเงินนิ่งอยู่ในบัญชีเงินฝากเป็นเวลานานจะเป็นกลุ่มที่มักจะมียศหรือโทรศัพท์เชิญให้มาทำบัตรเครดิต

กลุ่มลูกค้าชั้นดีที่กลุ่มที่สองที่มักจะเป็นเป้าหมายของเซลล์ผู้ถือบัตรเครดิต คือพวกลูกค้าประจำที่ได้รับเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคาร กลุ่มนี้จะได้รับโทรศัพท์ชักชวนค่อนข้างมากกว่ากลุ่มแรก เพราะติดต่อง่าย และมักจะเป็นคนรุ่นใหม่ที่ชอบใช้ชีวิตนอกบ้านซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้บัตรเครดิต อย่างไรก็ตามธนาคารผู้ออกบัตรมักจะพิจารณาสภาพคล่องของคนกลุ่มนี้ด้วย

ลูกค้าชั้นดีกลุ่มที่สาม คือลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตที่มีประวัติการใช้จ่ายชำระคืนบัตรเครดิตดี ลูกค้าเงินฝากของสถาบันการเงินอื่น ๆ สมาชิกสถานบริการชั้นนำ เช่นสมาชิกโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เป็นสมาชิกบัตรเครดิต/บัตรซื้อสินค้าของห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ เงื่อนไขในการอนุมัติบัตรของลูกค้าชั้นดีกลุ่มที่สามนี้มีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาหนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สูงกว่าลูกค้าสองกลุ่มแรก ดังนั้นเงื่อนไขในการอนุมัติของลูกค้าชั้นดีกลุ่มที่สามนี้จะเข้มงวดมากกว่า เช่น ถ้านับเงื่อนไขของฐานเงินเดือนสภาพคล่องของทางการเงินที่พอ ๆ กัน ลูกค้าของธนาคารผู้ออกบัตรจะได้รับวงเงินสินเชื่อ 2 เท่าของรายได้ แต่กลุ่มที่ 3 อาจจะได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเพียง 1 เท่า หรือในขณะที่ลูกค้าของธนาคารผู้ออกบัตรเองอาจไม่ต้องใช้บัญชีเงินฝากประจำซ้ำกัน

ฉบับพิเศษ คู่มือเงินกู้ส่วนบุคคล “เครดิตบูโร” (กันยายน 2544 : 6) ปัจจุบันในประเทศไทยมีบริษัทให้บริการข้อมูลเครดิตสองบริษัท คือ

1. บริษัทข้อมูลเครดิตกลาง (Central Credit Information Service) สนับสนุนโดยธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมจัดตั้งขึ้นโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 13 แห่ง ซึ่งก่อตั้งในเดือนธันวาคม 2542 โดยมีบริษัท ทรานส์ ยูเนียน อินเตอร์เนชันแนล ซึ่งเป็นเครดิตบูโรยักษ์ใหญ่ของประเทศสหรัฐ

อเมริกาและบริษัทบิซิเนส ออนไลน์ ซึ่งเป็นบริษัทให้บริการข้อมูลชั้นนำของไทยร่วมทุนด้วย ภายในปี 2544 มีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้นรวม 22 ราย บริษัทข้อมูลเครดิตกลาง ซึ่งเป็นเครดิตบูโร ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลเป็นระยะและได้ให้บริการในเฟสที่สองตั้งแต่ ต้นเดือนอพฤษภาคม 2544 โดยได้ขยายฐานให้ครอบคลุมข้อมูลลูกหนี้รายย่อยทั้งหมด ซึ่งจะทำให้มีข้อมูลในระบบเพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อยหนึ่งล้านรายการต่อเดือนและทำให้สถาบันผู้ให้สินเชื่อได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนยิ่งขึ้นกว่าเดิม

2. บริษัทข้อมูลเครดิตไทย (Thai Credit Bureau) เป็นบริษัทเครดิตบูโรรายที่สองของประเทศไทยก่อตั้งขึ้นภายใต้การสนับสนุนของกระทรวงการคลัง ในเดือนกันยายน 2542 และมีสถาบันการเงินเข้าร่วมเป็นสมาชิก 15 แห่งประกอบด้วยบริษัทเงินทุนและบริษัทที่ให้บริการเช่าซื้อ รวมทั้งสถาบันการเงินภายใต้การบริหารงานของกระทรวงการคลัง อาทิ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยบริษัทให้บริการข้อมูลเครดิตเน้นการให้สินเชื่อรายย่อยภายในปี 2544 มีฐานข้อมูลเครดิตอย่างน้อย 4 ล้านบัญชี

บริษัทเครดิตบูโรของไทยทั้งสองบริษัทนี้ยังอยู่ในระหว่างการสร้างฐานข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วนเหมือนในต่างประเทศซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลมานาน แต่ข้อมูลเหล่านี้ก็เริ่มมีผลต่อชีวิตของคนไทยแล้วเพราะคนไทยเป็นชนชาติที่นิยมสร้างเครดิตมากที่สุดชนชาติหนึ่งของโลก ทำให้ข้อมูลเครดิตของแต่ละคนหลังไหลเข้าสู่ฐานข้อมูลอย่างรวดเร็ว

สินเชื่อส่วนบุคคลที่สถาบันการเงินและบริษัทการเงินคิดค้นขึ้นมามี 3 ประเภท คือ

1. วงเงินสดหมุนเวียน เป็นวงเงินกู้ส่วนตัวที่สามารถเบิกใช้ได้เมื่อต้องการ ผลคือวงเงินที่เบิกเกินบัญชีที่ทางธนาคารอนุมัติให้ซึ่งเป็นวงเงินพิเศษ มีความแตกต่างจากบัตรเครดิต เพราะเป็นการเบิกเงินสดในการใช้จ่ายโดยเบิกได้จากเครื่อง เอทีเอ็ม หรือเป็นเช็ค วงเงินแบบนี้ช่วยแก้ปัญหาเวลาไม่มีเงินสดไว้ใช้ในกรณีที่ต้องใช้เงิน

2. วงเงินสินเชื่อ เป็นการให้กู้เป็นก้อนที่ต้องผ่อนชำระคืนเป็นงวด เป็นวงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้โดยมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินที่ชัดเจน เช่น กู้เพื่อการศึกษา กู้เพื่อแต่งงาน กู้เพื่อที่อยู่อาศัย เป็นสินเชื่อที่มีวงเงินและระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ชัดเจนทำให้สามารถวางแผนใช้เงินได้อย่างถูกต้อง



3. บัตรเครดิต เป็นผลิตภัณฑ์หนึ่งในสินเชื่อส่วนบุคคลที่อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นการเพิ่มกำลังซื้อให้สามารถใช้จ่ายได้เมื่อเกิดความจำเป็น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดรายได้ของผู้มีบัตรเครดิตได้ต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท และมีอายุไม่ต่ำกว่า 22 ปี

## ตารางที่ 1.1 ตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทย พ.ศ. 2539-2544

## จำนวนบัตร (ล้านบาท)

ปี พ.ศ. บัตรเครดิตในประเทศไทย	รวมทั้งสิ้นรายไตรมาส		
	2	3	4
2539	1.95		1.97
2540	1.99		2.01
2541	1.94		1.906
2542	1.786		1.629
2543	1.682		1.765
2544	2.246		2.53

ที่มา: นสพ กรุงเทพธุรกิจ “หุ้นการเงิน” พฤศจิกายน 2544 :18

ณ ไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งสิ้น 2,684,291 บัตร เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันปีก่อน 791,328 บัตร หรือ 41.80%

การให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ในไตรมาสที่ 1 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 – พ.ศ. 2545 (ดังตารางที่ 2.2) แสดงให้เห็นถึงจำนวนบัตร ยอดสินเชื่อคงค้าง การใช้จ่ายในประเทศ และต่างประเทศ เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ปริมาณการใช้จ่ายบัตรในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2545 มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 71,626.39 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 16,445.54 ล้านบาท หรือ 29.80% เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันปี พ.ศ. 2544 ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตเฉพาะการใช้จ่ายผ่านบัตรของคนไทยมีปริมาณสูงถึง 42,052.43 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 11,337.43 ล้านบาท หรือ 36.91% เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกัน ปี พ.ศ. 2544 (ที่มา “ทำเนียบบัตรเครดิต 2002 บทนำ”)

ตารางที่ 2.2 การให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไตรมาสที่หนึ่ง 2541 – 2545

ระยะเวลา	ประเภทธนาคาร	จำนวนบัตร	ยอดสินเชื่อ คงค้าง	การใช้จ่ายในประเทศ			การใช้จ่าย ในต่างประเทศ	ปริมาณ การใช้ จ่ายรวม
				คนไทย	คนต่างประเทศ	รวม		
<b>ไตรมาส 1</b>								
<b>2545</b>	ธนาคารพาณิชย์ไทย	2,017,873	28,488,198	29,107,014	29,565,601	58,672,615	1,598,459	60,271,074
	สาขาธนาคารพาณิชย์ต่าง ประเทศในประเทศไทย	666,418	12,661,070	10,699,179	8,356	10,707,535	647,777	11,355,312
	<b>รวมทั้งระบบ</b>	<b>2,684,291</b>	<b>41,149,268</b>	<b>39,806,193</b>	<b>29,573,957</b>	<b>69,380,150</b>	<b>2,246,236</b>	<b>71,626,386</b>
<b>2544</b>	ธนาคารพาณิชย์ไทย	1,379,134	20,464,854	20,501,782	24,444,107	44,945,889	1,462,057	46,407,946
	สาขาธนาคารพาณิชย์ต่าง ประเทศในประเทศไทย	513,829	11,761,779	8,195,836	21,591	8,217,427	555,479	8,772,906
	<b>รวมทั้งระบบ</b>	<b>1,892,963</b>	<b>32,226,633</b>	<b>28,697,618</b>	<b>24,465,698</b>	<b>53,163,316</b>	<b>2,017,536</b>	<b>55,180,852</b>
<b>2543</b>	ธนาคารพาณิชย์ไทย	1,133,926	18,991,168	15,115,913	19,335,870	34,451,783	1,131,231	35,583,014
	สาขาธนาคารพาณิชย์ต่าง ประเทศในประเทศไทย	598,956	13,385,366	6,993,117	6,011	6,999,128	565,077	7,564,205
	<b>รวมทั้งระบบ</b>	<b>1,642,882</b>	<b>32,376,534</b>	<b>22,109,030</b>	<b>19,341,881</b>	<b>41,450,911</b>	<b>1,696,308</b>	<b>43,147,219</b>
<b>2542</b>	ธนาคารพาณิชย์ไทย	1,343,779	24,905,138	14,702,249	17,922,033	32,624,282	1,030,369	33,654,651
	สาขาธนาคารพาณิชย์ต่าง ประเทศในประเทศไทย	472,088	16,824,359	5,449,726	15,087	5,464,813	421,553	5,886,366
	<b>รวมทั้งระบบ</b>	<b>1,815,867</b>	<b>41,729,497</b>	<b>20,151,975</b>	<b>17,937,120</b>	<b>38,089,095</b>	<b>1,451,922</b>	<b>39,541,017</b>
<b>2541</b>	ธนาคารพาณิชย์ไทย	1,659,594	27,908,904	16,291,249	16,181,368	32,472,617	870,534	33,343,151
	สาขาธนาคารพาณิชย์ต่าง ประเทศในประเทศไทย	509,016	18,368,112	4,988,018	1,319,986	6,308,004	310,088	6,618,092
	<b>รวมทั้งระบบ</b>	<b>2,168,610</b>	<b>46,277,016</b>	<b>21,279,267</b>	<b>17,501,354</b>	<b>38,780,621</b>	<b>950,864</b>	<b>39,961,243</b>

ที่มา: ทำเนียบบัตรเครดิต 1999 – 2002

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## 1. ค่าสถิติพื้นฐาน

## 1.1 ค่าร้อยละ

## 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Johnson. 1996 : 45) จากสูตร

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

## 1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Johnson. 1996 : 62) จากสูตร

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

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

## 2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

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

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	$n$	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$S^2_i$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

### 3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	$n_1$	แทน	จำนวนตัวอย่างของประชากรที่หนึ่ง
	$n_2$	แทน	จำนวนตัวอย่างของประชากรที่สอง
	$S^2_1$	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่หนึ่ง
	$S^2_2$	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่สอง
	$\mu_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากรที่หนึ่ง
	$\mu_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากรที่สอง
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยลักษณะที่สนใจศึกษาจากตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนจากประชากรที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยลักษณะที่สนใจศึกษาจากตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนจากประชากรที่สอง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
สำนักบรรณสารสนเทศ  
190

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรัชชา กิตติบุญญา
วัน เดือน ปีเกิด	24 มีนาคม 2499
สถานที่เกิด	เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2534
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคาทอลิกสงเคราะห์ผู้ประสพภัยและผู้ลี้ภัย (โคเออร์) 122-122/1 ซอยนาคสุวรรณ ถนนนพรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพ 10120
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ