

บทความวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน

กนกพร ตรีภักตรอง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านบัตรเครดิตของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย จำนวน 250 คน เก็บข้อมูลระหว่าง เดือน มกราคม- เมษายน 2555 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.60 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.40 กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 อายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.60 และอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.40 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 58.00 ด้านการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.40 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 34.80 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.40

ผลการวิจัย พบว่า

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของธนาคารมากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะเรื่องธนาคารมีจำนวนช่องทางอื่นๆ ในการชำระหนี้ เช่น ทางไปรษณีย์ ทางเคาน์เตอร์ธนาคาร ผ่าน เอทีเอ็ม ผ่าน Internet Banking รองลงมาคือด้านราคา โดยเฉพาะเรื่องการได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตร

เครดิตรายปี ส่วนเรื่องในกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะเรื่องการมีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และอาชีพที่ต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน ในทุกๆ ด้าน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีทำการวิจัย แนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของงานวิจัย เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่จัดทำเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด
4. ตรวจสอบความเที่ยงตรง
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า 0.91

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย รวม 7 ด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale)

ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ารายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

อภิปรายผลวิจัย

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545 : 68) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (AMEX) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ ATM จำนวนช่องทางอื่นๆ ในการชำระหนี้ และร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิต รองลงมาคือด้านราคา เช่น ยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตแรกเข้าหรือรายปี วงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้ามีความเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยในการผิมนัดชำระหนี้

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธวัชชัย ประจักษ์เศรษฐี (2545 : 82) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซีทีแบงก์วิซ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า การขอเพิ่มหรือการขยายวงเงินสินเชื่อ ได้รับอนุมัติอย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับมีความเหมาะสม แต่สำหรับเรื่องขั้นตอนการเป็นสมาชิก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า การได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตรายปี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในด้านราคาอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือ การได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตแรกเข้า

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า ธนาคารมีจำนวนช่องทางอื่นๆ ในการชำระหนี้ เช่น ทางไปรษณีย์ ทางเคาน์เตอร์ธนาคาร ผ่านเอทีเอ็ม ผ่าน Internet Banking เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือธนาคารมีสาขาจำนวนมาก สะดวกในการรับบริการชำระเงิน แต่สำหรับเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการใช้บัตรเครดิต พนักงานได้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา

รายประเด็นคำถามพบว่าบัตรเครดิต มีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือบัตรเครดิตที่เลือกใช้ให้สิทธิประโยชน์มากกว่าบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่น

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการทำงาน สามารถอธิบายการใช้งานเงินบัตรเครดิตได้อย่างชัดเจน และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือพนักงานให้บริการกับสมาชิกอย่างเสมอภาค

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการทำงานที่ธนาคารมีวิธีการยื่นกู้บัตรเครดิต ได้รับความสะดวกดี และมีขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้บัตรเครดิตความรวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือมีการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการทำงานที่ธนาคารมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือมีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษากิตติศักดิ์ มีฤทธิ์ (2545 : 68) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (AMEX) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ในทุกๆ ด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธวัชชัย ประจักษ์เศรษฐี (2545 : 82) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตซิติ้แบงก์ซีซ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการศึกษาของ อนุช ชาญศิริวงศ์ (2546 : 66 - 67) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ถือบัตรวีซ่าระหว่างธนาคารซีทีแบงก์ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนัสวี น้อยตา (2547 : 52) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรเครดิตในจังหวัดขอนแก่น แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้ามากที่สุดคือ การขอเพิ่มหรือการขยายวงเงินสินเชื่อ ได้รับอนุมัติอย่างรวดเร็วนอกจากนั้นวงเงินบัตรเครดิตที่ลูกค้าได้รับต้องมีความเหมาะสมกล่าวคือลูกค้าสามารถใช้จ่ายเงินได้ตรงกับความต้องการ ดังนั้นธนาคารต้องคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าโดยเฉพาะการขอเพิ่มหรือขยายวงเงิน

2. ด้านราคา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้า มากที่สุดคือ การได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตรายปี และได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตแรกเข้า ดังนั้นธนาคารต้องมีนโยบายอย่างชัดเจนในเรื่องดังกล่าว และต้องประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารู้โดยทั่วกัน

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้า มากที่สุดคือธนาคารต้องมีจำนวนช่องทางในการชำระหนี้ เช่น ทางไปรษณีย์ ทางเคาน์เตอร์ธนาคาร ผ่านเอทีเอ็ม ผ่าน Internet Banking เป็นต้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้า มากที่สุดคือเรื่อง ส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ และบัตรเครดิตที่เลือกใช้ให้สิทธิประโยชน์มากกว่าบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่น

5. ด้านบุคลากร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้า มากที่สุดคือพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองได้ตรงกับปัญหา พนักงานให้บริการกับสมาชิกอย่างเสมอภาค ดังนั้นธนาคารต้องจัดการอบรมให้กับพนักงานให้มากที่สุด

6. ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้า มากที่สุดคือ ขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้บัตรเครดิต มีความรวดเร็ว นอกจากนั้นวิธีการยื่นกู้บัตรเครดิต ได้รับความสะดวกและยุติธรรมจากธนาคาร

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้า มากที่สุดคือมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ และมีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างหลากหลาย