

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ทัศนศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ 4) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 384 ราย จำแนกเป็นผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 192 ราย และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 192 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาได้นำเสนอในรูปแบบของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยาย แบ่งผลการศึกษาข้อมูลออกเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ประเภทบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต มูลค่าการใช้ผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ให้มีการแก้ไข ปัญหาของการให้บริการ

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ให้มีการปรับปรุงในการให้บริการ

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และทำการสรุปผลการวิจัยในแต่ละประเด็น รวมถึงทำการอภิปรายผลไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เห็นถึงผลการวิจัยที่ได้นำเสนอ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือน

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือน

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือนของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	จำนวน (n=192)	ร้อยละ	จำนวน (n=192)	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	119	62.00	141	73.40
หญิง	73	38.00	51	26.60
อายุ				
ต่ำกว่า 30 ปี	71	37.00	81	42.20
30-40 ปี	69	35.90	69	35.90
41-50 ปี	27	14.10	22	11.50
50 ปีขึ้นไป	25	13.00	20	10.40
สถานภาพสมรส				
โสด	109	56.80	123	64.10
แต่งงาน/สมรส	83	43.20	69	35.90
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	8	4.20	3	1.60
มัธยมศึกษา/ปวช.	12	6.30	16	8.30
อนุปริญญา/ปวศ.	30	15.60	25	13.00
ปริญญาตรี	140	72.90	148	77.10
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.00	-	-

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	จำนวน (n=192)	ร้อยละ	จำนวน (n=192)	ร้อยละ
อาชีพ				
รับราชการ	26	13.50	31	16.10
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	18.80	53	27.60
เจ้าของกิจการ	59	30.70	10	5.20
พนักงานบริษัทเอกชน	71	37.00	98	51.00
รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน				
15,000-30,000 บาท	104	54.20	135	70.30
30,001-50,000 บาท	60	31.30	57	29.70
50,001-100,000 บาท	19	9.90	-	-
100,001 บาทขึ้นไป	9	4.70	-	-

จากตารางที่ 4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.00 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 37.00 ส่วนสถานภาพสมรสโสดเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72.90 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 37.00 และมีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 54.20

ส่วนลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 73.40 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 42.20 ส่วนสถานภาพสมรสโสดเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 77.10 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 51.00 มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 70.30

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ประเภทบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน

ผลการศึกษาลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ประเภทบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตาม ประเภทบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ลักษณะการใช้บัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	จำนวน (n=192)	ร้อยละ	จำนวน (n=192)	ร้อยละ
ประเภทบัตรเครดิต				
บัตรเครดิตกสิกรไทย-มาสเตอร์การ์ด				
- บัตรคลาสสิก	1	0.50	-	-
บัตรเครดิตกสิกรไทย-วีซ่า				
- บัตรคลาสสิก	124	64.60	-	-
- บัตรโทเพเนียม	42	21.90	-	-
- บัตรทอง	25	13.00	-	-

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะการใช้บัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	จำนวน (n = 192)	ร้อยละ	จำนวน (n = 192)	ร้อยละ
บัตรเครดิตอีออน-มาสเตอร์การ์ด	-	-	11	5.70
บัตรเครดิตอีออน-วีซ่า	-	-	158	82.30
บัตรเครดิตอีออน โกลด์การ์ด-วีซ่า	-	-	23	12.00
จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง				
1 ใบ	65	33.90	62	32.30
2 ใบ	103	53.60	112	58.30
3 ใบ	24	12.50	18	9.40
ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต				
1-2 ปี	44	22.90	37	19.30
3-4 ปี	71	37.00	98	51.00
5-6 ปี	49	25.50	42	21.90
7 ปีขึ้นไป	28	14.60	15	7.80
ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต				
1-2 ครั้ง	19	9.90	25	13.00
3-4 ครั้ง	112	58.30	135	70.30
5-6 ครั้ง	45	23.40	23	12.00
7 ครั้งขึ้นไป	16	8.30	9	4.70
วงเงินของบัตรเครดิต				
15,000-30,000 บาท	95	49.50	169	88.00
30,001-50,000 บาท	72	37.50	23	12.00
50,001-100,000 บาท	16	8.30	-	-
100,001 บาทขึ้นไป	9	4.70	-	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ลักษณะการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตกสิกรไทย-วีซ่า บัตรคลาสสิก ร้อยละ 64.60 ถัดรองบัตรเครดิต 2 ใบ ร้อยละ 53.60 และมีระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต 3-4 ปี ร้อยละ 37.00 มีความถี่ในการใช้จ่ายบัตรเครดิต 3-4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 58.30 มีวงเงินของบัตรเครดิต 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 49.50

ส่วนลักษณะการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตอีออน-วีซ่า ร้อยละ 82.30 ถัดรองบัตรเครดิต 2 ใบ ร้อยละ 58.30 และมีระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 3-4 ปี ร้อยละ 51.00 มีความถี่ในการใช้จ่ายบัตรเครดิต 3-4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 70.30 มีวงเงินของบัตรเครดิต 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 88.00

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตาม วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงินของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ลักษณะการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายบัตรเครดิต (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
1. ถอนเงินสดมาใช้ล่วงหน้า	37	17.50	50	18.80
2. ชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต	117	55.20	162	60.90
3. ชำระค่าอาหารตามภัตตาคาร ร้านอาหาร	6	2.80	-	-
4. ชำระค่าโรงแรมต่างๆ หรือค่าสถานบันเทิง	27	12.70	19	7.10
5. ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ - ค่าไฟฟ้า	18	8.50	34	12.80

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะการใช้บัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. ใช้เมื่อได้รับส่วนลด ในการ ชำระค่าซื้อสินค้าและบริการ หรือบริการพิเศษเมื่อใช้บัตร	7	3.30	1	0.40
รวม	212	100.00	266	100.00
สถานที่ใช้บัตรเครดิต (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
ห้างสรรพสินค้า	117	39.00	162	36.50
ร้านค้าทั่วไป	33	11.00	103	23.20
ซูเปอร์มาร์เก็ต	117	39.00	160	36.00
ภัตตาคาร หรือร้านอาหาร	6	2.00	-	-
โรงแรม	8	2.70	-	-
สถานบันเทิง	19	6.30	19	4.30
รวม	300	100.00	444	100.00
มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	113	58.90	106	55.20
5,001-10,000 บาท	48	25.00	68	35.40
10,001-15,000 บาท	31	16.10	18	9.40
รวม	192	100.00	192	100.00
วิธีการชำระเงิน				
1. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารพาณิชย์	11	5.70	-	-
2. ชำระด้วยเงินสด ณ ที่ทำการไปรษณีย์	4	2.10	-	-
3. ชำระโดย เคนเตอร์เซอร์วิส	71	37.00	100	52.10
4. ชำระโดยเครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติ	-	-	52	27.10

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะการใช้จ่ายบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ชำระด้วยเงินสด หรือเช็ค ณ สถาบันผู้ออกบัตรโดยตรง	36	18.80	-	-
6. ชำระด้วยเงินสด หรือเช็ค กับ ธนาคารพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศที่ กำหนดไว้	70	36.50	40	20.80
รวม	192	100.00	192	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ลักษณะการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 55.20 สถานที่ใช้จ่ายบัตรเครดิต คือ ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 39.00 มูลค่าในการใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 58.90 วิธีการชำระเงินโดย เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 37.00

ส่วนลักษณะการใช้จ่ายบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 60.90 สถานที่ใช้จ่ายบัตรเครดิต คือ ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 36.50 มูลค่าในการใช้จ่ายบัตรเครดิตต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 55.20 วิธีการชำระเงินโดย เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 52.10

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยมีคำถามแยกแต่ละด้านรวมทั้งหมด 40 ข้อ ที่ให้แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจากคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 76-77) คือ

- คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 ถือว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 ถือว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 ถือว่ามีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 ถือว่ามีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 ถือว่ามีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านต่างๆ โดยรวม และราย ด้าน

การให้บริการบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	4.00	0.351	เห็นด้วย	4.24	0.431	เห็นด้วย
2. ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	3.92	0.319	เห็นด้วย	4.22	0.469	เห็นด้วย
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	3.81	0.350	เห็นด้วย	4.26	0.379	เห็นด้วย
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.90	0.387	เห็นด้วย	4.16	0.446	เห็นด้วย
รวม	3.91	0.245	เห็นด้วย	4.22	0.317	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ บัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.91$ S.D. = 0.245) และ ($\bar{X} = 4.22$ S.D. = 0.317) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็น ด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.351) คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ส่วนผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$ S.D. = 0.379) คือ ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ทั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ บัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ และมีความมั่นคง	4.52	0.351	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50	0.579	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีภาพพจน์ และชื่อเสียงที่ดีเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย	3.80	0.319	เห็นด้วย	4.42	0.556	เห็นด้วย
3. มีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสิทธิภาพที่ยาวนาน	3.81	0.350	เห็นด้วย	4.39	0.595	เห็นด้วย
4. มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก	3.50	0.357	เห็นด้วย	4.21	0.648	เห็นด้วย
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง	3.91	0.245	เห็นด้วย	4.11	0.743	เห็นด้วย
6. ความถูกต้องของระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ของสถาบันผู้ออกบัตร	4.00	0.351	เห็นด้วย	3.69	1.041	เห็นด้วย
7. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้ถูกต้องแม่นยำ	3.92	0.319	เห็นด้วย	4.26	0.734	เห็นด้วย
8. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต	3.81	0.350	เห็นด้วย	4.68	0.668	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย	4.10	0.387	เห็นด้วย	4.29	0.652	เห็นด้วย
10. ให้บริการสนับสนุนช่วยเหลือสังคม	3.71	0.245	เห็นด้วย	3.98	0.665	เห็นด้วย
รวม	4.00	0.351	เห็นด้วย	4.24	0.431	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.351) และ ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = 0.431) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.52$ S.D. = 0.351) คือ ข้อ 1 เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ และมีความมั่นคง ส่วนผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.68$ S.D. = 0.668) คือ ข้อ 8 ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิตตามรายชื่อ

ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. รูปแบบของบัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลาย	4.56	0.399	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.24	0.651	เห็นด้วย
2. รูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม	3.63	0.397	เห็นด้วย	4.67	0.587	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. มีรูปท่านติดบนบัตร	3.51	0.532	เห็นด้วย	4.23	0.657	เห็นด้วย
4. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แอบแม่เหล็ก มีคุณภาพดี	3.59	0.565	เห็นด้วย	4.21	0.717	เห็นด้วย
5. ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ	4.53	0.484	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.20	0.769	เห็นด้วย
6. ลักษณะบัตรแสดงความทันสมัย	3.93	0.651	เห็นด้วย	4.20	0.725	เห็นด้วย
7. ลักษณะบัตรแสดงควมมีฐานะ	3.72	0.869	เห็นด้วย	4.15	0.716	เห็นด้วย
8. ลักษณะบัตรแสดงการได้รับการยอมรับในสังคม	3.95	0.596	เห็นด้วย	3.88	0.680	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
9. ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์บัตรเครดิต เห็นได้อย่างชัดเจน	3.89	0.625	เห็นด้วย	4.21	0.693	เห็นด้วย
รวม	3.92	0.319	เห็นด้วย	4.22	0.469	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = 0.319) และ ($\bar{X} = 4.22$ S.D. = 0.469) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.56$ S.D. = 0.399) คือ ข้อ 1 รูปแบบของบัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลาย ส่วนผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.67$ S.D. = 0.587) คือ ข้อ 2 รูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตตามรายชื่อ

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความสะดวกสบายในการชำระ ค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด	4.02	0.501	เห็นด้วย	4.29	0.613	เห็นด้วย
2. การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม แรกเข้ารายปี และตลอดชีพ	3.77	0.701	เห็นด้วย	4.21	0.700	เห็นด้วย
3. การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้น ต่ำมีความเหมาะสม	3.81	0.730	เห็นด้วย	4.28	0.719	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่าย บัตรเครดิตมีความเพียงพอ	3.83	0.484	เห็นด้วย	4.31	0.652	เห็นด้วย
5. ชื้อสินค้าและบริการ แบบผ่อน ชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือ ได้รับส่วนลด	3.84	0.501	เห็นด้วย	4.30	0.606	เห็นด้วย
6. ได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก และ การสะสมคะแนนแลกของรางวัล เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	3.86	0.504	เห็นด้วย	4.14	0.661	เห็นด้วย
7. จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิต ครอบคลุมทั่วประเทศ และ สะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย หรือค่าสาธารณูปโภคประจำเดือน	3.94	0.672	เห็นด้วย	4.27	0.653	เห็นด้วย
8. ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชี เงินฝากจากเครื่อง ATM หรือ เบิกเงินสดฉุกเฉินได้ตลอดเวลา	3.79	0.835	เห็นด้วย	4.26	0.649	เห็นด้วย
9. เมื่อซื้อสินค้าแล้วเกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุ จะได้รับชดเชย ค่าสินไหม และได้รับการคุ้มครองประกันอุบัติเหตุในขณะที่ เดินทางไปต่างประเทศ	3.58	0.745	เห็นด้วย	4.23	0.655	เห็นด้วย
10. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืม ประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลัก ทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน)	3.68	0.714	เห็นด้วย	4.23	0.681	เห็นด้วย
รวม	3.81	0.350	เห็นด้วย	4.26	0.379	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.81$ S.D. = 0.350) และ ($\bar{X} = 4.26$ S.D. = 0.379) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.501) คือ ข้อ 1 ความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด ส่วนผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$ S.D. = 0.652) คือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ใบบังคับขอยกบัญชีบัตรเครดิต ให้ ข้อมูลถูกต้อง	3.63	0.841	เห็นด้วย	4.42	0.682	เห็นด้วย
2. สอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ ตลอดเวลา	3.78	0.836	เห็นด้วย	4.64	0.610	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่างๆ	3.51	0.763	เห็นด้วย	3.95	0.779	เห็นด้วย
4. ข้อมูลข่าวสารต่อเนื่อง จากการ ส่งเสริมการตลาด	3.59	0.736	เห็นด้วย	4.18	0.726	เห็นด้วย
5. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วน บุคคลของสมาชิกเป็นความลับ	3.95	0.639	เห็นด้วย	4.22	0.734	เห็นด้วย
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย สัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ	3.95	0.647	เห็นด้วย	4.24	0.690	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และ ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ ชัดเจนถูกต้อง	3.92	0.569	เห็นด้วย	4.17	0.697	เห็นด้วย
8. พนักงานให้ความสะดวก ใน การติดต่อขอใช้บริการ	4.16	0.724	เห็นด้วย	4.15	0.663	เห็นด้วย
9. ขั้นตอนการให้บริการมีความ รวดเร็ว	4.60	0.635	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	3.78	0.754	เห็นด้วย
10. พนักงานมีความเอาใจใส่ในการ ให้บริการ	3.79	0.831	เห็นด้วย	4.09	0.794	เห็นด้วย
11. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการให้บริการ	4.05	0.894	เห็นด้วย	4.02	0.904	เห็นด้วย
รวม	3.90	0.387	เห็นด้วย	4.16	0.446	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ
บัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = 0.387) และ
($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.446) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.60$ S.D. = 0.635) คือ ข้อ 9 ขั้นตอนการให้
บริการมีความรวดเร็ว ส่วนผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.64$ S.D. = 0.610) คือ ข้อ 2 สอบถามข้อมูลทางการเงินได้
ตลอดเวลา

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของความคิดเห็นจำแนกตาม ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้เขียนใช้การทดสอบค่าสถิติ โดยใช้ t-test และ One-Way Anova กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือน และลักษณะการใช้บัตรเครดิต ได้แก่ ประเภทบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน ซึ่งเป็นตัวแปรต้น (Independent Variables) กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม (Dependent variables) ผลการทดสอบปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านต่าง ๆ โดยรวม และรายด้าน

การให้บริการบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	t	Sig	t	Sig
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	0.477	0.63	-0.526	0.60
2. ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	-0.280	0.78	0.517	0.61
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	-2.164	0.03*	-0.835	0.40
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	0.385	0.70	-0.138	0.89
รวม	-0.483	0.63	-0.256	0.80

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน โดยใช้ t-test พบว่า ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิตผู้ให้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้ออื่นๆ นั้นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	t	Sig	t	Sig
1. เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ และมีความมั่นคง	-0.741	0.46	0.273	0.79
2. มีภาพพจน์ และชื่อเสียงที่ดีเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย	1.342	0.18	-0.651	0.52
3. มีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสบการณ์ที่ยาวนาน	0.363	0.72	-0.021	0.98
4. มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก	-0.385	0.70	-1.290	0.20
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง	-0.056	0.96	-0.034	0.97
6. ความถูกต้องของระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ของสถาบันผู้ออกบัตร	0.425	0.67	-0.890	0.37
7. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้ถูกต้องแม่นยำ	0.195	0.85	-1.275	0.20
8. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต	-0.543	0.59	0.339	0.73
9. สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหายหรือถูกขโมย	1.927	0.06	-0.348	0.73

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	t	Sig	t	Sig
10. ให้บริการสนับสนุนช่วยเหลือ สังคม	0.035	0.97	1.003	0.32
รวม	0.477	0.63	-0.526	0.60

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ โดยใช้ t-test พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายชื่อ

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	t	Sig	t	Sig
1. รูปแบบของบัตรเครดิตมีให้เลือก หลากหลาย	-0.329	0.74	0.305	0.76
2. รูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม	0.021	0.98	0.225	0.82
3. มีรูปท่านติดบนบัตร	0.771	0.44	1.077	0.29
4. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แอบแม่เหล็ก มีคุณภาพดี	-0.100	0.92	0.658	0.51
5. ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ	0.639	0.52	0.500	0.62
6. ลักษณะบัตรแสดงความทันสมัย	0.154	0.88	0.021	0.98
7. ลักษณะบัตรแสดงควมมีฐานะ	-0.538	0.59	0.784	0.43

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	t	Sig	t	Sig
8. ลักษณะบัตรแสดงการได้รับการยอมรับในสังคม	-1.149	0.25	-0.202	0.84
9. ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์บัตรเครดิตเห็นได้อย่างชัดเจน	-0.494	0.62	0.131	0.90
รวม	-0.280	0.78	0.517	0.61

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ โดยใช้ t-test พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายชื่อ

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	t	Sig	t	Sig
1. ความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด	1.045	0.29	-0.299	0.76
2. การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ	-0.790	0.43	-1.256	0.21
3. การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำที่มีความเหมาะสม	-1.406	0.16	-0.614	0.54
4. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ	-2.942	0.00*	-0.516	0.61

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสิรินทร์พย์	
	t	Sig	t	Sig
5. ซื้อสินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด	-3.242	0.00*	-1.041	0.30
6. ได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก และการสะสมคะแนนแลกของรางวัล เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	-1.978	0.04*	0.119	0.91
7. จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิต ครอบคลุมทั่วประเทศ และสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมประจำเดือน	0.180	0.85	-1.115	0.27
8. ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชีเงินฝากจากเครื่อง ATM หรือเบิกเงินสดฉุกเฉินได้ตลอดเวลา	-0.856	0.39	-1.256	0.21
9. เมื่อซื้อสินค้าแล้วเกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุ จะได้รับชดเชยค่าสินไหม และได้รับการคุ้มครองประกันอุบัติเหตุในขณะที่เดินทางไปต่างประเทศ	-1.517	0.13	1.171	0.24
10. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน)	-1.114	0.26	-0.011	0.99
รวม	-2.164	0.03*	-0.835	0.40

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต โดยใช้ t-test พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบตามรายชื่อ พบว่าข้อที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ ข้อ 5 ชื่อสินค้าและบริการแบบผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด ข้อ 6 ได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก และการสะสมคะแนนแลกของรางวัล เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ส่วนข้ออื่นๆ นั้นพบว่า ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	t	Sig	t	Sig
1. ใบบังคับบัญชีบัตรเครดิต ให้ ข้อมูลถูกต้อง	-0.419	0.68	1.969	0.06
2. สอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ ตลอดเวลา	-0.389	0.70	0.326	0.74
3. ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่างๆ	1.035	0.30	-1.313	0.19
4. ข้อมูลข่าวสารต่อเนื่อง จากการ ส่งเสริมการตลาด	0.330	0.74	-0.833	0.41
5. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วน บุคคลของสมาชิกเป็นความลับ	-1.695	0.09	-1.079	0.28
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์ สัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ	-1.068	0.29	0.052	0.96
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และ ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ ชัดเจนถูกต้อง	0.338	0.74	0.585	0.56

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	t	Sig	t	Sig
8. พนักงานให้ความสะดวก ใน การติดต่อขอใช้บริการ	-0.044	0.97	0.354	0.72
9. ขั้นตอนการให้บริการมีความ รวดเร็ว	2.326	0.08	0.920	0.36
10. พนักงานมีความเอาใจใส่ในการ ให้บริการ	0.043	0.97	-0.662	0.51
11. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการให้บริการ	1.573	0.12	-0.711	0.48
รวม	0.385	0.70	-0.138	0.89

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ โดยใช้ t-test พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายชื่อ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน

การให้บริการบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย				
	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	0.70	0.69	0.76	0.74	0.02*
2. ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	0.92	0.83	0.65	0.61	0.80
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	0.28	0.20	1.00	0.74	0.27
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	0.88	0.72	0.87	0.33	0.35
รวม	0.98	0.81	0.85	0.90	0.67

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.98) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.81) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.85) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.90) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.67) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 1 ด้านสถาบันผู้ออกบัตร โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายค่าของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

การใช้ บริการ	รายได้สุทธิต่อเดือน	15,000-	30,001-	50,001-	100,001
		30,000 บาท	50,000 บาท	100,000 บาท	บาทขึ้นไป
1. ด้าน	15,000-30,000 บาท (\bar{X} =4.05)	-	0.65*	0.06	0.00
สถาบันผู้	30,001-50,000 บาท (\bar{X} =3.89)		-	0.21	0.15
ออกบัตร	50,001-100,000 บาท (\bar{X} =4.11)			-	0.06
	100,001 บาทขึ้นไป (\bar{X} =4.04)				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายค่าของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตาม รายได้สุทธิต่อเดือน พบว่า กลุ่มรายได้สุทธิต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้มีรายได้ 30,001-50,000 บาท กับผู้มีรายได้ 15,000-30,000 บาท ทั้งนี้ผู้มีรายได้ 30,001-50,000 บาท มีปัญหา มากกว่าผู้มีรายได้ 15,000-30,000 บาท

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน

การให้บริการ บัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท บัตรเครดิต	จำนวน บัตรเครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตรเครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตรเครดิต	วงเงินของ บัตรเครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ด้านสถาบันผู้ออก บัตร	0.54	0.97	0.88	0.91	0.78	0.73	0.63
2. ด้านคุณสมบัติของ บัตรเครดิต	0.73	0.50	0.44	0.46	0.33	0.49	0.43
3. ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	0.61	0.38	0.18	0.00*	0.55	0.58	0.95
4. ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	0.52	0.37	0.59	0.03*	0.67	0.96	1.00
รวม	0.65	0.35	0.87	0.02*	0.68	0.59	0.89

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.65) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.35) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.87) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.02) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และข้อ 4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.68) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.59) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.89) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และ รายด้านจำแนกตามความถี่ของการใช้บัตรเครดิต

การใช้บริการ	ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต	ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต			
		1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	7 ครั้งขึ้นไป
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	1-2 ครั้ง ($\bar{X}=3.54$)	-	0.28*	0.34*	0.34*
	3-4 ครั้ง ($\bar{X}=3.82$)		-	0.06	0.06
	5-6 ครั้ง ($\bar{X}=3.88$)			-	0.00
	7 ครั้งขึ้นไป ($\bar{X}=3.88$)				-
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	1-2 ครั้ง ($\bar{X}=3.66$)	-	0.28*	0.23	0.30
	3-4 ครั้ง ($\bar{X}=3.93$)		-	0.05	0.03
	5-6 ครั้ง ($\bar{X}=3.89$)			-	0.08
	7 ครั้งขึ้นไป ($\bar{X}=3.96$)				-
รวมทั้งหมด	1-2 ครั้ง ($\bar{X}=3.75$)	-	0.17	0.18	0.22*
	3-4 ครั้ง ($\bar{X}=3.92$)		-	0.01	0.05
	5-6 ครั้ง ($\bar{X}=3.93$)			-	0.04
	7 ครั้งขึ้นไป ($\bar{X}=3.97$)				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตโดยรวม พบว่า ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป กับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป มีปัญหามากกว่าความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง

ผลการศึกษาความแตกต่างตามรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต พบว่า ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ความถี่

ของการใช้บัตรเครดิต 3-4 ครั้ง กับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 5-6 ครั้ง กับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง และความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป กับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง มีปัญหาน้อยกว่าความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 3-4 ครั้ง 5-6 ครั้ง และ 7 ครั้งขึ้นไป

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 3-4 ครั้งกับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง มีปัญหาน้อยกว่าความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 3-4 ครั้ง

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย				
	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่และมีความมั่นคง	0.86	0.74	0.47	0.98	0.91
2. มีภาพพจน์ และชื่อเสียงที่ดีเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย	0.75	0.54	0.87	0.27	0.33
3. มีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสบการณ์ที่ยาวนาน	0.37	0.44	0.47	0.25	0.53
4. มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก	0.90	0.73	0.89	0.96	0.34
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง	0.17	0.51	0.36	0.06	0.01*
6. ความถูกต้องของระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ของสถาบันผู้ออกบัตร	0.86	0.31	0.57	0.48	0.96

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
7. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า ได้ถูกต้องแม่นยำ	0.36	0.31	0.79	0.57	0.01*
8. ระยะเวลาในการพิจารณา อนุมัติบัตรเครดิต	0.85	0.67	0.54	0.55	0.57
9. สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้ รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย	0.09	0.46	0.34	0.04*	0.00*
10. ให้บริการสนับสนุนช่วยเหลือ สังคม	0.88	0.26	0.90	0.50	0.72
รวม	0.70	0.69	0.76	0.74	0.02*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร โดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.70) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.69) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.76) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.74) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 9 สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.02) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง ข้อ 7 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้ถูกต้องแม่นยำ ข้อ 9 สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายข้อ

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภทบัตร	จำนวนบัตร	ระยะเวลาในการถือบัตร	ความถี่ของการใช้บัตร	วงเงินของบัตรเครดิต	มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตร	วิธีการชำระเงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่และมีความมั่นคง	0.96	0.50	0.42	0.73	0.62	0.90	0.88
2. มีภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย	0.87	0.36	0.67	0.48	0.93	0.71	0.62
3. มีประสิทธิภาพสูงด้วยประสบการณ์ที่ยาวนาน	0.02*	0.40	0.88	0.42	0.08	0.28	0.42
4. มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก	0.42	0.12	0.95	0.90	0.42	0.44	0.98

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท	จำนวน	ระยะเวลา	ความถี่	วงเงินของ	มูลค่าการ	วิธีการ
	บัตร	บัตร	ในการถือ	ของการใช้	บัตร	ใช้จ่าย	ชำระ
	เครดิต	เครดิตที่	บัตร	บัตร	เครดิต	ผ่านบัตร	เงิน
	ถือครอง	เครดิต	เครดิต		เครดิต		
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง	0.33	0.02*	0.32	0.20	0.16	0.06	0.18
6. ความถูกต้องของระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ของสถาบันผู้ออกบัตร	0.73	0.74	0.94	0.48	0.86	0.78	0.50
7. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้ถูกต้องแม่นยำ	0.31	0.88	0.57	0.75	0.37	0.18	0.31
8. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต	0.72	0.70	0.88	0.95	0.64	0.21	0.87
9. สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย	0.22	0.62	0.06	0.09	0.53	0.16	0.41
10. ให้บริการสนับสนุนช่วยเหลือสังคม	0.81	0.49	0.67	0.14	0.24	0.65	0.10
รวม	0.54	0.97	0.88	0.91	0.78	0.73	0.63

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร โดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.54) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 มีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสบการณ์ที่ยาวนาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.97) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.88) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.91) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.78) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.73) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.63) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย				
	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. รูปแบบของบัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลาย	0.61	0.93	0.30	0.84	0.22
2. รูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม	0.75	0.18	0.63	0.86	0.44
3. มีรูปท่านคิดบนบัตร	0.59	0.26	0.65	0.16	0.20
4. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แลบแม่เหล็กมีคุณภาพดี	0.97	0.38	0.55	0.17	0.06
5. ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ	0.28	0.04*	0.03*	0.50	0.08
6. ลักษณะบัตรแสดงความทันสมัย	0.99	0.50	0.12	0.15	0.77
7. ลักษณะบัตรแสดงความมีฐานะ	0.35	0.61	0.78	0.08	0.54
8. ลักษณะบัตรแสดงการได้รับการยอมรับในสังคม	0.68	0.69	0.91	0.52	0.42
9. ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์บัตรเครดิตเห็นได้อย่างชัดเจน	0.99	0.66	0.15	0.27	0.47
รวม	0.92	0.83	0.65	0.61	0.80

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต โดยรวมและรายชื่อ จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.92) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.83) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.65) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.61) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.80) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายข้อ

ด้านคุณสมบัติ ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตรเครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. รูปแบบของบัตร เครดิตมีให้เลือก หลากหลาย	0.62	0.31	0.41	0.45	0.35	0.80	0.13
2. รูปลักษณ์ของบัตร สวยงาม	0.94	0.10	0.38	0.24	0.10	0.63	0.41
3. มีรูปท่านติดบนบัตร	0.75	0.07	0.17	0.47	0.33	0.60	0.51

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติ ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
4. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แถบแม่เหล็กมี คุณภาพดี	0.09	0.72	0.15	0.65	0.67	0.23	0.33
5. ลักษณะบัตรแสดง ความเป็นผู้นำ	0.83	0.87	0.16	0.80	0.12	0.03*	0.77
6. ลักษณะบัตรแสดง ความทันสมัย	0.99	0.78	0.56	0.98	0.21	0.88	0.72
7. ลักษณะบัตรแสดง ความมีฐานะ	0.98	0.84	0.43	0.37	0.68	0.38	0.25
8. ลักษณะบัตรแสดง การได้รับการยอมรับ ในสังคม	0.99	0.85	0.92	0.97	0.85	0.77	1.00
9. ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์ บัตรเครดิตเห็นได้ อย่างชัดเจน	0.45	0.84	0.52	0.31	0.33	0.85	0.43
รวม	0.73	0.50	0.44	0.46	0.33	0.49	0.43

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตร
เครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณสมบัติของ
บัตรเครดิต โดยรวมและรายชื่อ จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.73) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.50) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.44) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.46) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.33) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.49) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.43) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ความสะดวกสบายในการชำระ ค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด	0.62	0.34	0.01	0.75	0.62
2. การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม แรกเข้ารายปี และตลอดชีพ	0.68	0.98	0.69	0.38	0.68
3. การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้น ต่ำมีความเหมาะสม	0.52	0.85	0.17	0.69	0.52
4. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่าย บัตรเครดิตมีความเพียงพอ	0.04*	0.75	0.99	0.62	0.04*
5. ช้อสินค้าและบริการ แบบ ผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด	0.06	0.63	0.90	0.35	0.06
6. ได้รับแจกของขวัญ/ของ สมนาคุณ จากการสมัครเป็น สมาชิก และการสะสมคะแนน แลกของรางวัล เมื่อใช้จ่ายผ่าน บัตรเครดิต	0.52	0.85	0.92	0.93	0.52
7. จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิต ครอบคลุมทั่วประเทศ และ สะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย หรือค่าสาธารณูปโภค ประจำเดือน	0.36	0.62	0.72	0.88	0.36

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
8. ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชี เงินฝากจากเครื่อง ATM หรือ เบิกเงินสดฉุกเฉินได้ตลอดเวลา	0.17	0.72	0.32	0.04*	0.17
9. เมื่อซื้อสินค้าแล้วเกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุ จะได้รับชดเชย ค่าสินไหม และได้รับการคุ้มครองประกันอุบัติเหตุในขณะ เดินทางไปต่างประเทศ	0.18	0.78	0.82	0.15	0.18
10. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืม ประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลัก ทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน)	0.26	0.47	0.81	0.26	0.26
รวม	0.28	0.20	1.00	0.74	0.27

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต โดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.28) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.20) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 1.00) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.74) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 8 ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชีเงินฝากจากเครื่อง ATM หรือเบิกเงินสดถูกเงินได้ตลอดเวลา โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.27) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายข้อ

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท บัตรเครดิต	จำนวน บัตรเครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตรเครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตรเครดิต	วงเงินของ บัตรเครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ความสะดวกสบายใน การชำระค่าสินค้าและ บริการแทนเงินสด	0.73	0.96	0.67	0.51	0.76	0.59	0.81
2. การได้รับยกเว้นค่า ธรรมเนียมแรกเข้า รายปี และตลอดชีพ	0.23	0.55	0.69	0.76	0.67	1.00	0.02*
3. การกำหนดอัตรา ผ่อนชำระขั้นต่ำมี ความเหมาะสม	0.29	0.26	0.80	0.59	0.01*	0.38	0.31
4. วงเงินที่ได้รับอนุมัติ ให้ใช้จ่ายบัตรเครดิต มีความเพียงพอ	0.72	0.25	0.41	0.00*	0.20	0.39	0.14

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
5. ซื้อสินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระ โดย ปลอดดอกเบี้ย หรือ ได้รับส่วนลด	0.35	0.42	0.46	0.08	0.09	0.21	0.25
6. ได้รับแจกของขวัญ/ ของสมนาคุณ จาก การสมัครเป็นสมาชิก และการสะสม คะแนนแลกของ รางวัล เมื่อใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิต	0.92	0.23	0.15	0.18	0.34	0.71	0.60
7. จำนวนร้านค้าที่รับ บัตรเครดิตครอบ คลุมทั่วประเทศ และสะดวกในการ ชำระค่าใช้จ่าย หรือ ค่าสาธารณูปโภค ประจำเดือน	0.83	0.90	0.69	0.27	0.56	0.38	0.99

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท	จำนวน	ระยะเวลา	ความถี่	วงเงินของ	มูลค่าการ	วิธีการ
	บัตร	บัตร	ในการถือ	ของการใช้	บัตร	ใช้จ่าย	ชำระ
	เครดิต	เครดิตที่	บัตร	บัตร	เครดิต	ผ่านบัตร	เงิน
		ถือครอง	เครดิต	เครดิต		เครดิต	
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
8. ให้บริการถอนเงิน							
สดผ่านบัญชีเงินฝาก							
จากเครื่อง ATM หรือ	0.82	0.34	0.12	0.18	0.32	0.64	0.95
เบิกเงินสดฉุกเฉินได้							
ตลอดเวลา							
9. เมื่อซื้อสินค้าแล้วเกิด							
ความเสียหายจาก							
อุบัติเหตุ จะได้รับ							
ชดเชยค่าสินไหม	0.72	0.35	0.43	0.15	0.91	0.52	0.73
และได้รับการคุ้มครอง							
ประกันอุบัติเหตุ							
ในขณะที่เดินทางไป							
ต่างประเทศ							
10. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า							
การกู้ยืมประเภทอื่น							
(ที่มีต้องมีหลัก	0.59	0.45	0.24	0.00*	0.65	0.12	0.85
ทรัพย์หรือผู้ค้ำ							
ประกัน)							
รวม	0.61	0.38	0.18	0.00*	0.55	0.58	0.95

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต โดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.61) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.38) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.18) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.00) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ และข้อ 10 อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลัก ทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน) โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.55) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.58) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.95) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 2 การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ไปแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตให้ ข้อมูลถูกต้อง	0.92	0.85	1.00	0.49	0.64
2. สอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ ตลอดเวลา	0.33	0.56	0.77	0.69	0.23
3. ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่างๆ	0.11	0.91	0.91	0.64	0.35
4. ข้อมูลข่าวสารต่อเนื่อง จาก การส่งเสริมการตลาด	0.63	0.77	0.43	0.39	0.58
5. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วน บุคคลของสมาชิกเป็นความลับ	0.30	0.28	0.74	0.00*	0.51
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มี มนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ	0.16	0.11	0.87	0.39	0.06
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และ ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ ชัดเจนถูกต้อง	0.25	0.90	0.56	0.30	0.11
8. พนักงานให้ความสะดวก ใน การติดต่อขอใช้บริการ	0.99	0.63	0.06	0.87	0.55
9. ขั้นตอนการให้บริการมีความ รวดเร็ว	0.39	0.18	0.32	0.30	0.85
10. พนักงานมีความเอาใจใส่ใน การให้บริการ	0.27	0.05	0.61	0.16	0.08

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
11. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการให้บริการ	0.40	0.11	0.07	0.09	0.19
รวม	0.88	0.72	0.87	0.33	0.35

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.88) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.72) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.87) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.33) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.35) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท บัตรเครดิต	จำนวน บัตรเครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตรเครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตรเครดิต	วงเงินของ บัตรเครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. โบนัสยอดบัญชีบัตรเครดิตให้ข้อมูลถูกต้อง	0.40	0.57	0.55	0.28	0.47	0.82	0.94
2. สอบถามข้อมูลทางการเงินได้ตลอดเวลา	0.29	0.87	0.19	0.01*	0.33	0.88	0.61
3. ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่างๆ	0.91	0.81	0.72	0.43	0.91	0.96	0.93
4. ข้อมูลข่าวสารต่อเนื่อง จากการส่งเสริมการตลาด	0.81	0.81	0.25	0.29	0.70	0.61	0.56
5. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ	0.87	0.67	0.65	0.21	0.87	0.67	0.08
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ	0.30	0.07	0.06	0.07	0.94	0.73	0.16

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย						
	ประเภท	จำนวน	ระยะเวลา	ความถี่	วงเงินของ	มูลค่าการ	วิธีการ
	บัตร เครดิต	บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ในการถือ บัตร เครดิต	ของการใช้ บัตร เครดิต	บัตร เครดิต	ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และข้อมูลเกี่ยวกับ บัตรเครดิตได้ชัดเจน ถูกต้อง	0.42	0.52	0.90	0.07	0.87	0.55	0.27
8. พนักงานให้ความ สะดวกในการติด ต่อขอใช้บริการ	0.55	0.94	0.73	0.22	0.77	0.81	0.16
9. ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว	0.99	0.25	0.92	0.24	0.96	0.92	0.41
10. พนักงานมีความเอา ใจใส่ในการให้บริการ	0.97	0.94	0.70	0.81	0.84	0.93	0.30
11. พนักงานมีความ ซื่อสัตย์สุจริตใน การให้บริการ	0.71	0.49	0.55	0.68	0.28	0.85	0.19
รวม	0.52	0.37	0.59	0.03*	0.67	0.96	1.00

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมและรายชื่อ จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.52) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.37) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.59) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.03) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 2 สอบถามข้อมูลทางการเงินได้ตลอดเวลา โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.67) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.96) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 1.00) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน

การให้บริการบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	0.61	0.19	0.93	0.60	0.93
2. ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	0.26	0.16	0.31	0.77	0.99
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	0.14	0.94	0.19	0.51	0.67
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	0.45	0.92	0.68	0.10	0.70
รวม	0.18	0.31	0.35	0.21	0.82

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.18) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.31) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.35) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.21) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.82) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน

		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
การให้บริการ บัตรเครดิต	บัตร	ประเภท	จำนวน	ระยะเวลา	ความถี่	วงเงินของ	มูลค่าการ	วิธีการ
		บัตร	บัตรเครดิตที่	ในการถือ	ของการใช้	บัตร	ใช้จ่าย	ชำระ
		เครดิต	ถือครอง	บัตรเครดิต	บัตรเครดิต	เครดิต	ผ่านบัตร	เงิน
		Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร		0.34	0.11	0.11	0.67	0.23	0.79	0.89
2. ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต		0.58	0.57	0.14	0.28	0.54	0.91	0.56
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต		0.45	0.11	0.00*	0.04*	0.38	0.76	0.07
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ		0.10	0.07	0.22	0.03*	0.60	0.68	0.13
รวม		0.15	0.06	0.03*	0.03*	0.28	0.73	0.17

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้าน จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.15) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.06) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.03) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.03) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และข้อ 4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.28) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.73) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.17) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม และรายด้านจำแนกตามระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต

การใช้บริการ	ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต	ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต			
		1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	1-2 ปี ($\bar{X}=4.22$)	-	0.10	0.14	0.12
	3-4 ปี ($\bar{X}=4.32$)		-	0.24*	0.03
	5-6 ปี ($\bar{X}=4.08$)			-	0.27
	7 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=4.36$)				-
รวมทั้งหมด	1-2 ปี ($\bar{X}=4.24$)	-	0.04	0.13	0.05
	3-4 ปี ($\bar{X}=4.28$)		-	0.17*	0.09
	5-6 ปี ($\bar{X}=4.11$)			-	0.08
	7 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=4.18$)				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตโดยรวม พบว่า ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 5-6 ปี กับระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 3-4 ปี ทั้งนี้ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 5-6 ปี มีปัญหามากกว่าระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 3-4 ปี

ผลการศึกษาคความแตกต่างตามรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต พบว่า ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 5-6 ปี กับระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 3-4 ปี ทั้งนี้ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 5-6 ปี มีปัญหามากกว่าระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 3-4 ปี

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้านจำแนกตามความถี่ของการใช้บัตรเครดิต

การใช้บริการ	ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต	ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต			
		1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	7 ครั้งขึ้นไป
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	1-2 ครั้ง ($\bar{X}=4.34$)	-	0.07	0.21	0.34*
	3-4 ครั้ง ($\bar{X}=4.27$)		-	0.15	0.27
	5-6 ครั้ง ($\bar{X}=4.13$)			-	0.13
	7 ครั้งขึ้นไป ($\bar{X}=4.00$)				-
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	1-2 ครั้ง ($\bar{X}=4.30$)	-	0.12	0.21	0.48*
	3-4 ครั้ง ($\bar{X}=4.18$)		-	0.09	0.36
	5-6 ครั้ง ($\bar{X}=4.08$)			-	0.27
	7 ครั้งขึ้นไป ($\bar{X}=3.82$)				-
รวมทั้งหมด	1-2 ครั้ง ($\bar{X}=4.32$)	-	0.08	0.19	0.31*
	3-4 ครั้ง ($\bar{X}=4.24$)		-	0.11	0.23
	5-6 ครั้ง ($\bar{X}=4.12$)			-	0.12
	7 ครั้งขึ้นไป ($\bar{X}=4.01$)				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต โดยรวม พบว่า ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป กับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป มีปัญหามากกว่าความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง

ผลการศึกษาความแตกต่างตามรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต พบว่า ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป กับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป มีปัญหามากกว่าความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป กับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป มีปัญหามากกว่าความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. เป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ และมีความมั่นคง	0.98	0.64	0.06	0.10	0.81
2. มีภาพพจน์ และชื่อเสียงที่ดี เป็นที่ยอมรับแพร่หลาย	0.44	0.34	0.44	0.90	0.85
3. มีประสิทธิภาพสูง ด้วย ประสบการณ์ที่ยาวนาน	0.95	0.81	1.00	0.47	0.94
4. มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก	0.72	0.27	0.96	0.94	0.78
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่าน ระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง	0.21	0.70	0.94	0.81	0.76
6. ความถูกต้องของระบบข้อมูล คอมพิวเตอร์ของสถาบัน ผู้ออกบัตร	0.55	0.09	0.85	0.34	0.82

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
7. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า ได้ถูกต้องแม่นยำ	0.11	0.07	0.80	0.52	0.54
8. ระยะเวลาในการพิจารณา อนุมัติบัตรเครดิต	0.92	0.78	1.00	0.72	0.69
9. สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้ รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย	0.55	0.68	0.86	0.12	0.94
10. ให้บริการสนับสนุนช่วยเหลือ สังคม	0.29	0.07	0.56	0.08	0.31
รวม	0.61	0.19	0.93	0.60	0.93

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตร
เครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ด้านสถาบันผู้ออกบัตร โดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(Sig = 0.61) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(Sig = 0.19) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(Sig = 0.93) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.60)
เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.93) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิตในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายข้อ

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. เป็นสถาบันการเงิน ที่ใหญ่และมีความ มั่นคง	0.90	0.53	0.85	0.64	0.78	0.94	0.33
2. มีภาพพจน์ และ ชื่อเสียงที่ดีเป็นที่ ยอมรับแพร่หลาย	0.76	0.25	0.43	0.70	0.94	0.85	0.91
3. มีประสิทธิภาพสูง ด้วยประสบการณ์ที่ ยาวนาน	0.73	0.09	0.25	0.26	0.71	0.45	0.97
4. มีเครือข่ายครอบคลุม ทั่วโลก	0.13	0.37	0.18	0.30	0.09	0.82	0.89
5. มีเทคโนโลยีที่ ทันสมัยผ่านระบบ อัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง	0.41	0.85	0.10	0.88	0.43	0.93	0.69

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
6. ความถูกต้องของ ระบบ ข้อมูล คอมพิวเตอร์ของ สถาบันผู้ออกบัตร	0.38	0.33	0.57	0.88	0.29	0.67	0.73
7. การเก็บรักษาข้อมูล ของลูกค้าได้ถูกต้อง แม่นยำ	0.48	0.59	0.07	0.36	0.23	0.80	0.57
8. ระยะเวลาในการ พิจารณาอนุมัติบัตร เครดิต	0.35	0.61	0.48	0.91	0.21	0.19	0.91
9. สมาชิกสามารถรับ บัตรใหม่ได้รวดเร็ว ในกรณีบัตรสูญ หาย หรือถูกขโมย	0.72	0.18	0.28	0.16	0.59	0.81	0.25
10. ให้บริการ สนับสนุน ช่วยเหลือสังคม	0.37	0.09	0.25	0.58	0.65	0.35	0.39
รวม	0.34	0.11	0.11	0.67	0.23	0.79	0.89

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร โดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.34) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.11) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.11) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.67) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.23) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.79) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.89) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. รูปแบบของบัตรเครดิตมีให้ เลือกหลากหลาย	0.25	0.74	0.91	0.76	0.42
2. รูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม	0.38	0.67	0.70	0.22	0.70
3. มีรูปท่านติดบนบัตร	0.31	0.47	0.15	0.94	0.30
4. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แลบแม่ เหล็กมีคุณภาพดี	0.01*	0.02*	0.44	0.78	0.36
5. ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ	0.24	0.24	0.30	0.16	0.75
6. ลักษณะบัตรแสดงความทันสมัย	0.64	0.24	0.29	0.64	0.88
7. ลักษณะบัตรแสดงควมมีฐานะ	0.37	0.20	0.56	0.46	0.30
8. ลักษณะบัตรแสดงการได้รับการ ยอมรับในสังคม	0.78	0.18	0.30	0.33	0.87
9. ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์บัตร เครดิตเห็นได้อย่างชัดเจน	1.00	0.77	0.91	0.86	0.48
รวม	0.26	0.16	0.31	0.77	0.99

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต โดยรวมและรายชื่อ จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.26) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แถบแม่เหล็กมีคุณภาพดี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.16) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แถบแม่เหล็กมีคุณภาพดี โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.31) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.77) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.99) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายข้อ

ด้านคุณสมบัติ ของบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. รูปแบบของบัตร เครดิตมีให้เลือก หลากหลาย	0.53	0.68	0.87	0.53	0.86	0.87	0.26
2. รูปลักษณ์ของบัตร สวยงาม	0.87	0.13	0.22	0.66	0.93	0.37	0.69

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติ ของบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
3. มีรูปท่านติดบนบัตร	0.52	0.92	0.16	0.58	0.25	0.63	0.07
4. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แถบแม่เหล็กมี คุณภาพดี	0.46	0.57	0.14	0.69	0.56	0.39	0.53
5. ลักษณะบัตรแสดง ความเป็นผู้นำ	0.40	0.18	0.12	0.63	0.18	0.64	0.29
6. ลักษณะบัตรแสดง ความทันสมัย	0.71	0.15	0.09	0.40	0.44	0.60	0.90
7. ลักษณะบัตรแสดง ความมีฐานะ	0.41	0.40	0.66	0.64	0.26	0.68	0.65
8. ลักษณะบัตรแสดง การได้รับการยอมรับ รับในสังคม	0.91	0.54	0.10	0.11	0.91	0.99	0.92
9. ร้านค้าแสดงสัญลักษณ์ บัตรเครดิตเห็นได้ อย่างชัดเจน	0.66	0.90	0.24	0.19	0.57	0.33	0.89
รวม	0.58	0.57	0.14	0.28	0.54	0.91	0.56

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณสมบัติ ของบัตรเครดิต โดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.58) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.57) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.14) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.28) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.54) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.91) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.56) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ความสะดวกสบายในการชำระ ค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด	0.86	0.21	0.96	0.67	0.35
2. การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม แรกเข้ารายปี และตลอดชีพ	0.17	0.77	0.52	0.66	0.80
3. การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้น ต่ำมีความเหมาะสม	0.59	0.93	0.32	0.54	0.24
4. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่าย บัตรเครดิตมีความเพียงพอ	0.63	0.90	0.11	0.70	0.50
5. ช้อสินค้าและบริการ แบบ ผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด	0.42	0.90	0.58	0.44	0.59
6. ได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก และ การสะสมคะแนนแลกของ รางวัล เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	0.13	0.84	0.06	0.53	0.80
7. จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิต ครอบคลุมทั่วประเทศ และ สะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย หรือค่าสาธารณูปโภคประจำเดือน	0.18	0.54	0.83	0.49	0.49
8. ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชี เงินฝากจากเครื่อง ATM หรือ เบิกเงินสดฉุกเฉินได้ตลอดเวลา	0.31	0.21	0.32	0.59	0.07

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
9. เมื่อซื้อสินค้าแล้วเกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุ จะได้รับชดเชย ค่าสินไหม และได้รับการคุ้มครองประกันอุบัติเหตุในขณะที่ เดินทางไปต่างประเทศ	0.19	0.68	0.89	0.29	0.48
10. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืม ประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลัก ทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน)	0.32	0.97	0.69	0.26	0.28
รวม	0.14	0.94	0.19	0.51	0.67

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตโดยรวมและรายชื่อ จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.14) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.94) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.19) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.51) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.67) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตตามรายข้อ

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท บัตรเครดิต	จำนวน บัตรเครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตรเครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตรเครดิต	วงเงินของ บัตรเครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ความสะดวกสบายใน การชำระค่าสินค้าและ บริการแทนเงินสด	0.07	0.87	0.36	0.64	0.04*	0.99	0.91
2. การได้รับยกเว้นค่า ธรรมเนียมแรกเข้า รายปี และตลอดชีพ	0.10	0.21	0.33	0.44	0.13	0.96	0.62
3. การกำหนดอัตรา ผ่อนชำระขั้นต่ำมี ความเหมาะสม	0.31	0.17	0.03*	0.29	0.50	0.73	0.06
4. วงเงินที่ได้รับอนุมัติ ให้ใช้จ่ายบัตรเครดิต มีความเพียงพอ	0.74	0.19	0.28	0.37	0.46	0.16	0.07

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท	จำนวน	ระยะเวลา	ความถี่	วงเงินของ	มูลค่าการ	วิธีการ
	บัตร	บัตร	ในการถือ	ของการใช้	บัตร	ใช้จ่าย	ชำระ
	เครดิต	เครดิตที่	บัตร	บัตร	เครดิต	ผ่านบัตร	เงิน
		ถือครอง	เครดิต	เครดิต		เครดิต	
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
5. ซื้อสินค้าและบริการ							
แบบผ่อนชำระ							
โดยปลอดดอกเบี้ย	0.57	0.32	0.00*	0.00*	0.30	0.12	0.12
หรือได้รับส่วนลด							
6. ได้รับแจกของขวัญ/ ของสมนาคุณ จาก การสมัครเป็นสมาชิก							
และการสะสม	0.88	0.57	0.26	0.00*	0.65	0.16	0.39
คะแนนแลกของ							
รางวัล เมื่อใช้จ่าย							
ผ่านบัตรเครดิต							
7. จำนวนร้านค้าที่รับ							
บัตรเครดิตครอบคลุมทั่วประเทศ							
และสะดวกในการ	0.62	0.28	0.04*	0.54	0.97	0.15	0.22
ชำระค่าใช้จ่าย หรือ							
ค่าสาธารณูปโภค							
ประจำเดือน							

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ ของบัตรเครดิต	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท	จำนวน	ระยะเวลา	ความถี่	วงเงินของ	มูลค่าการ	วิธีการ
	บัตร	บัตร	ในการถือ	ของการใช้	บัตร	ใช้จ่าย	ชำระ
	เครดิต	เครดิตที่	บัตร	บัตร	เครดิต	ผ่านบัตร	เงิน
		ถือครอง	เครดิต	เครดิต		เครดิต	
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
8. ให้บริการถอนเงิน							
สดผ่านบัญชีเงินฝาก							
จากเครื่อง ATM หรือ	0.93	0.01*	0.09	0.67	0.96	0.66	0.54
เบิกเงินสดฉุกเฉินได้							
ตลอดเวลา							
9. เมื่อซื้อสินค้าแล้วเกิด							
ความเสียหายจาก							
อุบัติเหตุ จะได้รับ							
ชดเชยค่าสินไหม	0.50	0.33	0.51	0.11	0.93	1.00	0.18
และได้รับการคุ้มครอง							
ประกันอุบัติเหตุ							
ในขณะที่เดินทางไป							
ต่างประเทศ							
10. อัตราดอกเบี้ยต่ำ							
กว่าการกู้ยืม							
ประเภทอื่น (ที่มี	0.10	0.88	0.68	0.51	0.60	0.79	0.67
ต้องมีหลัก ทรัพย์							
หรือผู้ค้ำประกัน)							
รวม	0.45	0.11	0.00*	0.04*	0.38	0.76	0.07

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตโดยรวมและรายชื่อจำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.45) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.11) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.00) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม ข้อ 5 ชื้อสินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระโดยปลอดดอกเบี้ยหรือได้รับส่วนลด และข้อ 7 จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตครอบคลุมทั่วประเทศ และสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย หรือค่าสาธารณูปโภคประจำเดือน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.04) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 ชื้อสินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระโดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด และข้อ 6 ได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก และการสะสม โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.38) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 1 ความสะดวกสบายในการชำระ ค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.76) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.07) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 2 การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ไปแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตให้ ข้อมูลถูกต้อง	0.39	0.12	0.38	0.14	0.91
2. สอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ ตลอดเวลา	0.29	0.91	0.69	0.04*	0.55
3. ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่างๆ	0.52	0.36	0.93	0.33	0.45
4. ข้อมูลข่าวสารต่อเนื่อง จาก การส่งเสริมการตลาด	0.43	0.77	0.73	0.24	0.89
5. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วน บุคคลของสมาชิกเป็นความลับ	0.78	0.85	0.84	0.45	0.75
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มี มนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ	0.53	0.92	0.93	0.86	0.76
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และ ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ ชัดเจนถูกต้อง	0.26	0.91	0.72	0.32	0.73
8. พนักงานให้ความสะดวก ใน การติดต่อขอใช้บริการ	0.89	0.49	0.15	0.75	0.69
9. ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว	0.31	0.21	0.51	0.06	0.19

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
10. พนักงานมีความเอาใจใส่ใน การให้บริการ	0.37	0.78	0.73	0.31	0.90
11. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการให้บริการ	0.26	0.37	0.58	0.14	0.84
รวม	0.45	0.92	0.68	0.10	0.70

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.45) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.92) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.68) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.10) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 2 สอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ตลอดเวลา โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.70) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท บัตรเครดิต	จำนวน บัตรเครดิต	ระยะเวลา ในการถือ บัตรเครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตรเครดิต	วงเงินของ บัตรเครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ไปแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตให้ข้อมูลถูกต้อง	0.24	0.71	0.22	0.03*	0.75	0.50	0.87
2. สอบถามข้อมูลทางการเงินได้ตลอดเวลา	0.65	0.72	0.39	0.17	0.59	0.83	0.58
3. ได้รับของขวัญในวาระพิเศษ เช่น วันเกิด วันเทศกาลต่างๆ	0.32	0.16	0.92	0.73	0.52	0.98	0.79
4. ข้อมูลข่าวสารต่อเนื่อง จากการส่งเสริมการตลาด	0.43	0.36	0.14	0.14	0.72	0.99	0.06
5. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ	0.12	0.00*	0.06	0.27	0.07	0.97	0.63
6. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ	0.47	0.46	0.67	0.29	0.26	0.40	0.25

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และข้อมูลเกี่ยวกับ บัตรเครดิตได้ชัดเจน ถูกต้อง	0.03	0.17	0.14	0.11	0.12	0.01*	0.09
8. พนักงานให้ความ สะดวกในการติด ต่อขอใช้บริการ	0.27	0.26	0.03*	0.13	0.65	0.61	0.27
9. ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว	0.01*	0.10	0.88	0.73	0.13	0.87	0.00*
10. พนักงานมีความเอา ใจใส่ในการให้บริการ	0.12	0.38	0.45	0.09	0.38	0.90	0.39
11. พนักงานมีความ ซื่อสัตย์สุจริตใน การให้บริการ	0.84	0.35	0.25	0.25	0.72	0.33	0.22
รวม	0.10	0.07	0.22	0.03*	0.60	0.68	0.13

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ บริการ โดยรวมและรายข้อ จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.10) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 9 ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.07) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.22) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 8 พนักงานให้ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.03) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 1 ใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตให้ข้อมูลถูกต้อง โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.60) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.68) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ชัดเจนถูกต้อง โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีการชำระเงิน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.13) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 9 ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน

การให้บริการบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต	ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต	ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต
	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	0.02*			
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต		0.00*	0.00*	0.04*
4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ		0.03*		0.03*
รวม		0.02*	0.03*	0.03*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 1 ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และข้อ 4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ชนสินทรัพย์	
	อาชีพ	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน		Sig
		Sig	Sig	
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง			0.01*	
7. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้ถูกต้องแม่นยำ			0.01*	
9. สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหายหรือถูกขโมย	0.04*		0.00*	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตาม

อาชีพ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 9 สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง ข้อ 7 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้ถูกต้องแม่นยำ และข้อ 9 สมาชิกสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย

ตารางที่ 4.40 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์	
	สถานภาพ	ระดับ	อายุ	สถานภาพ
	สมรส	การศึกษา		สมรส
	Sig	Sig	Sig	Sig
4. บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แอบแม่เหล็กมีคุณภาพดี			0.01*	0.02*
5. ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ	0.04*	0.03*		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.40 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตาม

อายุ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แอบแม่เหล็กมีคุณภาพดี สถานภาพสมรส พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 บัตรใช้วัสดุแข็งแรง แอบแม่เหล็กมีคุณภาพดี และข้อ 5 ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ

ระดับการศึกษา พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ

ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์
	อายุ	อาชีพ	รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน
	Sig	Sig	Sig
4. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ	0.04*		0.04*
8. ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชีเงินฝากจากเครื่อง ATM หรือเบิกเงินสดฉุกเฉินได้ตลอดเวลา		0.04*	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตาม

อายุ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ

อาชีพ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 8 ให้บริการถอนเงินสดผ่านบัญชีเงินฝากจากเครื่อง ATM หรือเบิกเงินสดฉุกเฉินได้ตลอดเวลา

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ

ตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	ธนาคารกสิกรไทย	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์
	อาชีพ	อาชีพ
	Sig	Sig
2. สอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ ตลอดเวลา		0.04*
5. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วน บุคคลของสมาชิกเป็นความลับ	0.00*	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำแนกตาม

อาชีพ พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 2 สอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ตลอดเวลา และข้อ 5 เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ

ตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ

ด้านสถาบันผู้ออกบัตร	ธนาคารกสิกรไทย		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์
	ประเภทบัตร	จำนวนบัตร	
	เครดิต	เครดิตที่ถือครอง	
	Sig	Sig	
3. มีประสิทธิภาพสูง ด้วย ประสบการณ์ที่ยาวนาน	0.02*		
5. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านระบบ อัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง		0.02*	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 มีประสิทธิภาพสูงด้วยประสบการณ์ที่ยาวนาน

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่านระบบอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์
	มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	
	Sig	
5. ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ	0.03*	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต จำแนกตาม

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ

ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	ความถี่	วงเงินของ	วิธีการ	ระยะเวลา	ความถี่	วงเงินของ
	ของการใช้	บัตรเครดิต	ชำระ	ในการถือ	ของการใช้	บัตรเครดิต
	บัตรเครดิต	บัตรเครดิต	เงิน	บัตรเครดิต	บัตรเครดิต	บัตรเครดิต
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด						0.04*
2. การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ			0.02*			
3. การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม		0.01*		0.03*		
4. วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ	0.00*					
5. ช้อสินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด				0.00*	0.00*	
6. ได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณจากการสมัครเป็นสมาชิก และการสะสมคะแนนแลกของรางวัลเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต					0.00*	
7. จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตครอบคลุมทั่วประเทศ และสะดวกในการชำระค่าใช้จ่ายหรือค่าสาธารณูปโภคประจำเดือน				0.04*		

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร เครดิต	ธนาคารกสิกรไทย			บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์		
	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	วงเงินของ บัตร เครดิต
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
10. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืม ประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลัก ทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน)						0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต จำแนกตาม

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 3 การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม ข้อ 5 ซื้องินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด และข้อ 7 จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตครอบคลุมทั่วประเทศ และสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย หรือค่าสาธารณูปโภคประจำเดือน

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ ข้อ 5 ซื้องินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด ข้อ 6 ได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก และการสะสมคะแนนแลกของรางวัล เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และข้อ 10 อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมประเภทอื่น (ที่มีต้องมีหลัก ทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน)

วงเงินของบัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 1 ความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด และข้อ 3 การกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม

วิธีการชำระเงิน พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 2 การได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปี และตลอดชีพ

ตารางที่ 4.46 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ

	ธนาคาร		บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์				
	กสิกร ไทย						
ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ความถี่ ของการใช้ บัตรเครดิต	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. โบนัสยอดบัญชีบัตรเครดิตให้ข้อมูลถูกต้อง					0.03*		
2. สอบถามข้อมูลทางการเงินได้ตลอดเวลา	0.01*						
5. เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ			0.00*				
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ชัดเจนถูกต้อง						0.01*	

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ธนาคาร กสิกร ไทย บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์						
	ความถี่ ของการใช้ บัตรเครดิต	ประเภท บัตร เครดิต	จำนวน บัตร เครดิตที่ ถือครอง	ระยะเวลา ในการถือ บัตร เครดิต	ความถี่ ของการใช้ บัตร เครดิต	มูลค่าการ ใช้จ่าย ผ่านบัตร เครดิต	วิธีการ ชำระ เงิน
8. พนักงานให้ความ สะดวกในการคิด ต่อขอใช้บริการ					0.03*		
9. ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว			0.01*				0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.46 เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำแนก ตาม

ประเภทบัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 9 ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว

จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 5 เคารพสิทธิในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกเป็นความลับ

ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 8 พนักงานให้ความสะดวกในการคิดต่อขอใช้บริการ

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 1 ใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตให้ข้อมูลถูกต้อง และข้อ 2 สอบถามข้อมูลทางการเงินได้ตลอดเวลา

มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตได้ชัดเจนถูกต้อง

วิธีการชำระเงิน พบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันคือ ข้อ 9 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ให้มีการแก้ไข ปัญหาของการให้บริการ

ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ผู้เขียนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้คำถามปลายเปิด จากนั้นนำมาสังเคราะห์เป็นข้อความเชิงพรรณนา สามารถจำแนกความต้องการ ในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ

ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูง (จำนวน 13 คน)
2. อัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยค้างชำระสูงเกินไป (จำนวน 12 คน)
3. วงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้น้อยเกินไป (จำนวน 12 คน)
4. พนักงานที่ให้บริการนอกเวลาทำการติดต่อนานมาก (จำนวน 4 คน)
5. สถานที่รับบัตรเครดิตบางแห่งคิดค่าธรรมเนียมจากผู้มาใช้บริการ (จำนวน 3 คน)
6. การให้บริการของธนาคารมีหลายขั้นตอน และมีความซับซ้อนในการให้บริการ

(จำนวน 3 คน)

ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทย

แลนด์) จำกัด (มหาชน)

1. วงเงินที่บริษัทอนุมัติให้น้อยเกินไป (จำนวน 12 คน)
2. อัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยค้างชำระสูงเกินไป (จำนวน 8 คน)
3. จุดชำระเงินอัตโนมัติของบริษัท โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมมีน้อย (จำนวน 5 คน)
4. พนักงานที่ให้บริการนอกเวลาทำการติดต่อนานมาก (จำนวน 3 คน)

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ให้มีการปรับปรุงในการให้บริการ

ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ผู้เขียนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้คำถามปลายเปิดจากนั้นนำมาสังเคราะห์เป็นข้อความเชิงพรรณนา สามารถจำแนกความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้ดังนี้ คือ

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1. ธนาคารควรเพิ่มวงเงินการใช้บัตรให้มากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ถือบัตร (จำนวน 18 คน)
 2. ธนาคารควรลดอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยลง ในกรณีที่ลูกค้ามีการใช้จ่ายบัตรเครดิตและมีการชำระหนี้ที่สม่ำเสมอ (จำนวน 15 คน)
 3. ธนาคารควรมีเครื่องสแกนบาร์โค้ดเพื่อเพิ่มการบริการให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น (จำนวน 7 คน)
 4. ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการชำระบัตรเครดิตหลายๆที่ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม (จำนวน 7 คน)
 5. ธนาคารควรเพิ่มพนักงานรับโทรศัพท์ เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ติดต่อแล้วไม่สามารถติดต่อกับพนักงานของบริษัทได้ ต้องรอการตอบรับจากพนักงานนานมาก (จำนวน 4 คน)
 6. ธนาคารควรลดขั้นตอนในการแก้ไข และตอบปัญหา ในกรณีที่ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทั้งในด้านบุคลากรและการประกอบธุรกรรม (จำนวน 4 คน)
 7. ธนาคารควรออกแบบแถบแม่เหล็กของบัตรเครดิตให้มีความคงทนเพื่อป้องกันการชำรุดของบัตรเครดิต (จำนวน 3 คน)
 8. ธนาคารควรจัดให้มีพนักงานจัดคิวบริการสถานที่จอดรถเข้า-ออก เพื่อความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ (จำนวน 2 คน)
 9. ผู้ใช้บริการควรหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตหากผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ในการซื้อสินค้า (จำนวน 2 คน)
- ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

1. บริษัทควรยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี โดยให้ถือบัตรเครดิตฟรีตลอดชีพ (จำนวน 22 คน)

2. บริษัทควรเพิ่มวงเงินการใช้บัตรเครดิตให้มากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ถือบัตร (จำนวน 11 คน)
3. บริษัทควรเพิ่มช่องทางการชำระบัตรเครดิตหลาย ๆ ที่ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม (จำนวน 9 คน)
4. บริษัทควรพัฒนาการให้บริการทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ติดต่อแล้วไม่สามารถติดต่อกับพนักงานของบริษัทได้ ต้องรอการตอบรับจากพนักงานนานมาก (จำนวน 5 คน)
5. บริษัทควรลดอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยลง ในกรณีที่ลูกค้ามีการใช้จ่ายบัตรเครดิตและมีการชำระหนี้ที่สม่ำเสมอ (จำนวน 2 คน)