

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต
กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะ
การใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เพชรบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกร
ไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ 4) เพื่อ
ศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 192 ราย
และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 192 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว
(One-way Analysis) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 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

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 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 ลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตกสิกรไทย-วิซ่า บัตรคลาสสิก ร้อยละ 64.60 ถือครองบัตรเครดิต 2 ใบ ร้อยละ 53.60 และมีระยะเวลาในการถือครองบัตรเครดิต 3-4 ปี ร้อยละ 37.00 มีความถี่ในการใช้บัตรเครดิต 3-4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 58.30 มีวงเงินของบัตรเครดิต 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 49.50 มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 55.20 สถานที่ใช้บัตรเครดิต คือ ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 39.00 มูลค่าในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 58.90 วิธีการชำระเงินโดย เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 37.00

ลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตอีออน-วิซ่า ร้อยละ 82.30 ถือครองบัตรเครดิต 2 ใบ ร้อยละ 58.30 และมีระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 3-4 ปี ร้อยละ 51.00 มีความถี่ในการใช้บัตรเครดิต 3-4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 70.30 มีวงเงินของบัตรเครดิต 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 88.00 มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระค่าสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 60.90 สถานที่ใช้บัตรเครดิต คือ ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 36.50 มูลค่าในการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 55.20 วิธีการชำระเงินโดย เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 52.10

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

การให้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบัตรเครดิต 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) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.351) คือ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ส่วนผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$ S.D. = 0.379) คือ ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ผลการศึกษาเป็นรายด้านมีดังนี้

1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ความคิดเห็นของการใช้บริการบัตรเครดิต 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 ส่วนผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.68$ S.D. = 0.668) คือ ข้อ 8 ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต

2. ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ความคิดเห็นของการใช้บริการบัตรเครดิต 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 ส่วนผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.67$ S.D. = 0.587) คือ ข้อ 2 รูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม

3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ความคิดเห็นของการใช้บริการบัตรเครดิต 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 ผู้ใช้บริการบัตร

เครดิต 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

4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความคิดเห็นของการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบัตรเครดิต 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 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.60$ S.D. = 0.635) คือ ข้อ 9 ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว ส่วนผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยที่มีค่าสูงสุด ($\bar{X} = 4.64$ S.D. = 0.610) คือ ข้อ 2 สอบถามข้อมูลทางการเงินได้ตลอดเวลา

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ t-test พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ นั้นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาตามรายข้อในแต่ละด้าน มีดังนี้

1.1 ด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายข้อ

1.2 ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายข้อ

1.3 สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต พบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ข้อ 4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ ข้อ 5 ชื้อสินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระ โดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด ข้อ 6 ได้รับแจกของขวัญ/ของสมนาคุณ จากการสมัครเป็นสมาชิก และการสะสมคะแนนแลกของรางวัล เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

1.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายข้อ

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปัจจัยด้าน รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้าน รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน โดยผู้มีรายได้ 30,001-50,000 บาท กับผู้มีรายได้ 15,000-30,000 บาท ทั้งนี้ผู้มีรายได้ 30,001-50,000 บาท มีปัญหามากกว่า ผู้มีรายได้ 15,000-30,000 บาท

2.2 ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.3 ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยด้าน ประเภทบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน พบว่าโดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต โดยระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 5-6 ปี กับระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 3-4 ปี ทั้งนี้ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 5-6 ปี มีปัญหามากกว่าระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต 3-4 ปี และด้านความถี่ของการใช้บัตรเครดิต โดย ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป กับความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 7 ครั้งขึ้นไป มีปัญหามากกว่าความถี่ของการใช้บัตรเครดิต 1-2 ครั้ง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปัจจัยด้านระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต และด้านความถี่ของการใช้บัตรเครดิต มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านสถาบันผู้ออกบัตร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3.2 ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3.3 ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต และด้านความถี่ของการใช้บัตรเครดิต โดย

3.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านความถี่ของการใช้บัตรเครดิต

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการปรากฏผล ดังนี้

1.1 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกำหนดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูง อัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยข้างชำระสูงเกินไป วงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้น้อยเกินไป พนักงานที่ให้บริการนอกเวลาทำการติดต่อนานมาก สถานที่รับบัตรเครดิตบางแห่งคิดค่าธรรมเนียมจากผู้มาใช้บริการ และการให้บริการของธนาคารมีหลายขั้นตอน และมีความซับซ้อนในการให้บริการ

1.2 ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

วงเงินที่บริษัทอนุมัติให้น้อยเกินไป อัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยข้างชำระสูงเกินไป จุดชำระเงินอัตโนมัติของบริษัท โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมมีน้อย และพนักงานที่ให้บริการนอกเวลาทำการติดต่อนานมาก

2. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการปรากฏผล ดังนี้

2.1 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ให้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารควรเพิ่มวงเงินการใช้บัตรให้มากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ถือบัตร ธนาคารควรลดอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยลง ในกรณีที่ลูกค้ามีการใช้จ่ายบัตรเครดิตและมีการชำระหนี้ที่สม่ำเสมอ ธนาคารควรมีเครื่องสแกนบาร์โค้ดเพื่อเพิ่มการบริการให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการชำระบัตรเครดิตหลายๆที่ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ธนาคารควรเพิ่มพนักงานรับโทรศัพท์ เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ติดต่อแล้วไม่สามารถติดต่อกับพนักงานของบริษัทได้ ต้องรอการตอบรับจากพนักงานนานมาก ธนาคารควรลดขั้นตอนในการแก้ไข และตอบปัญหา ในกรณีที่ผู้ให้บริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทั้งในด้านบุคลากรและการประกอบธุรกรรม

ธนาคารควรออกแบบแถบแม่เหล็กของบัตรเครดิตให้มีความคงทนเพื่อป้องกันการชำรุด ของบัตรเครดิต ธนาคารควรจัดให้มีพนักงานจัดคิวบริการสถานที่จอดรถเข้า-ออก เพื่อความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ และผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตหากผู้ให้บริการไม่มีความรู้ในการซื้อสินค้า

2.2 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

บริษัทควรยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี โดยให้ถือบัตรเครดิตฟรีตลอดชีพ บริษัทควรเพิ่มวงเงินการใช้บัตรให้มากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ถือบัตร บริษัทควรเพิ่มช่องทางการชำระบัตรเครดิตหลายๆที่ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม บริษัทควรพัฒนาการให้บริการทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์ติดต่อแล้วไม่สามารถติดต่อกับพนักงานของบริษัทได้ ต้องรอการตอบรับจากพนักงานนานมาก และบริษัทควรลดอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยลง ในกรณีที่ลูกค้ามีการใช้จ่ายบัตรเครดิตและมีการชำระหนี้ที่สม่ำเสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

1.1 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นแตกต่างกันสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1.1.1 เพศ ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต แตกต่างกันอาจเป็นเพราะพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมไม่เหมือนกัน เพศชายจะมีพฤติกรรมการใช้บัตรในเรื่องของการซื้อสินค้าและบริการโดยให้ความสำคัญกับความสะดวก สบายในการซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแตกต่างจากเพศหญิงที่จะใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการแบบผ่อนชำระ และเงื่อนไขในการผ่อนชำระขั้นต่ำในแต่ละเดือน รวมถึงอัตราดอกเบี้ยที่เกิดจากการใช้บัตร และการถอนเงินสดจาก

เครื่อง ATM ถ้ากรณีเพศชายและเพศหญิงไปซื้อสินค้าร่วมกันเพศหญิงจะให้เพศชายรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิตแทน

1.1.2 รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด อาจเป็นเพราะ การที่จะเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของแต่ละสถาบันการเงินจะมีการพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน ในเรื่องของความมั่นคง ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถาบันการเงิน รวมถึงการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กฤติมา ไพทพฤกษ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวก สบายหรือความฟุ่มเฟือย กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางด้าน เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนตัวแปรทางด้านวงเงินในการใช้จ่าย อายุ และสถานภาพไม่มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนันชัย อุดลย์กิตติชัย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำ การศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อการบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือนของผู้ถือบัตรเครดิตมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนในด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาของผู้ถือครองบัตรเครดิตไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้บัตรเครดิต

2.1 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นแตกต่างกันสามารถพิจารณาได้ดังนี้

ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการบัตรเครดิต 3-4 ครั้งต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการมีความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด การซื้อสินค้าโดยปลอดดอกเบี้ย และความสะดวกสบายในการใช้บริการผ่านร้านค้าที่รับบัตรเครดิต ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็ว ทำให้การให้บริการบัตรเครดิตมีความสะดวกขึ้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ ผล การวิจัยนี้

ได้สอดคล้องกับผลงาน วิจัยของ กฤติมา ไผทพฤษ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวก สบายหรือความฟุ่มเฟือย กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ มหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางด้าน เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนตัวแปรทางด้านวงเงินในการใช้จ่าย อายุ และสถานภาพไม่มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สามารถพิจารณาได้ดังนี้

2.2.1 ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด เพราะ ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ 3-4 ปี แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการ และการใช้บริการแทนเงินสด ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้บริการด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ผลการวิจัยนี้ ได้สอดคล้องกับผลงาน วิจัยของ ปกานัน รววัฒนสกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาความแตกต่างของการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต พบว่า รายได้สุทธิต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง และระยะเวลาในการถือบัตรเครดิตมีความแตกต่างกัน

2.2.2 ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บัตรเครดิตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด เพราะ การที่ผู้ให้บริการมีการใช้บริการบัตรเครดิต 3-4 ครั้งต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่จะใช้บริการในส่วนของการซื้อสินค้าและบริการ แบบผ่อนชำระซึ่งการใช้บัตรเครดิตในแต่ละครั้งก่อให้เกิดความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงการที่บริษัทได้อนุมัติวงเงินที่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้การใช้จ่ายอยู่ในวงเงินที่เหมาะสม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารทางการเงิน การให้คำแนะนำและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตของเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้าทำให้ผู้ให้บริการบางส่วนไม่ได้รับความสะดวก ผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กฤติมา ไผทพฤษ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คนไทยกับบัตรเครดิต ความสะดวก สบายหรือความฟุ่มเฟือย กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ มหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางด้าน เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนตัวแปรทางด้านวงเงิน

ในการใช้จ่ายอายุ และสถานภาพไม่มีผลต่อปริมาณการใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

3.1 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นแตกต่างกันสามารถพิจารณาได้ดังนี้

3.1.1 ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัยเป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ และมีความมั่นคง และสามารถรับบัตรใหม่ได้รวดเร็วในกรณีบัตรสูญหาย หรือถูกขโมย ทั้งนี้เพราะธนาคารเป็นที่ยอมรับจากสังคม และได้รับรางวัลจากสถาบันต่างๆ มีศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ มีการบริการให้กับลูกค้าทั่วไป และสามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติเวท ไสยวงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตในระดับสำคัญมาก คือ ชื่อเสียงของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า สอดคล้องกับผลงาน วิจัยของ ชรรมธรณ์ จารุสวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยนันทาชาทร์ ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่มาใช้บริการของสาขา เนื่องจากความสะดวก เพราะอยู่ใกล้ธนาคาร อัยยาศัยไมตรีของพนักงานในสาขา การให้บริการที่รวดเร็วประทับใจ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น

3.1.2 ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัย รูปแบบของบัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลาย และลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ ทั้งนี้เพราะธนาคารได้ออกแบบบัตรเครดิตให้เป็นที่ดึงดูดสำหรับผู้ใช้บริการถือบัตรเครดิต และสนองความต้องการในการใช้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เลือกรูปแบบให้ตรงกับความต้องการของตนเอง และธนาคารได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อแสดงความเป็นผู้นำด้านบัตรเครดิต ได้แก่ การนำชิปการ์ดมาใส่ในบัตรเครดิตเพื่อ ป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลของลูกค้า ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้บริการของลูกค้ามากขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปภานัน วรวัฒนสกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก ใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า ปัจจัยทางด้านความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา ความรวดเร็วในการอนุมัติ ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ อัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระค่า การมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอ การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก การมีสาขาธนาคารทั่วโลก

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร และการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงมีอิทธิพลต่อการเลือก
ใช้มากที่สุด

3.1.3 สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็น
ด้วย โดยมีปัจจัย ความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด และจำนวนร้านค้าที่
รับบัตรเครดิตครอบคลุมทั่วประเทศ และสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย หรือค่าสาธารณูปโภค
ประจำเดือน ทั้งนี้เพราะบัตรเครดิตของธนาคารมีการให้บริการส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมถึงการแจ้ง
ยอดการใช้บริการให้ กับผู้ถือบัตรเครดิตประจำทุกๆ เดือน มีการสรุปยอดการใช้จ่ายต่างๆ ตลอดทั้งปี
และมีร้านค้าเข้าร่วมรายการอยู่ตลอดเวลา สามารถชำระค่าใช้จ่ายหรือค่าสาธารณูปโภคเพื่อความมั่นใจทุก
ที่ที่ใช้บัตร สอดคล้องกับปัจจัย พื้นฐานของ อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Andersan, 1959 : 173
อ้างถึงใน กฤษณ์ สุภนราพรค์, 2548 : 5-6) กล่าวว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอน
ต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ ได้แก่ ความสะดวกของการติด
ต่อขอใช้บริการ ความรวดเร็วของขั้น ตอนการให้บริการ และความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้
และสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 241 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545
: 39-40) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนวิธีการในการให้บริการเพื่อส่งมอบ
คุณภาพในการให้บริการกับลูกค้ารวดเร็วและประทับใจ ธุรกิจบริการนั้นผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่ไม่สามารถ
จับต้องได้ ดังนั้นกระบวนการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจนี้ และเป็นความแตกต่างอย่าง
ชัดเจนเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์อื่นภายนอกตลาดบริการ

3.1.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีปัจจัยขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และพนักงานให้ความสะดวกใน
การติดต่อขอใช้บริการ ทั้งนี้เพราะ ธนาคารมีพนักงานสำหรับให้บริการผู้ใช้บริการ ในการสอบถาม
ความพึงพอใจของการใช้บริการทางโทรศัพท์กับผู้ใช้บริการ และมีบริการฝาก-ถอนตู้อัตโนมัตินอก
เวลาทำการ มีตู้ ATM ที่กระจายตามแหล่งชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2543 : 173-174)
กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้
ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อมีเวลาใดก็
จะต้องตรงตามกำหนด และสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 241 อ้างถึงใน ศิริวรรณ
เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 : 39-40) กล่าวว่า บุคลากร (People) หมายถึง บุคลากรถือว่าเป็นองค์ประกอบที่
สำคัญของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น จึงต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ ดังนั้นธุรกิจบริการ
จะต้องให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาทำหน้าที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพ และ
การแต่งกายที่ดีเพื่อสร้างความน่า เชื่อถือ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความรู้สึ
ประทับใจต่อความสำคัญที่เท่าเทียมกัน สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากที่สุดเหนือคู่แข่ง
สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจด้วยการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าหรือบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัย

ของ กิตติเวท ไสยวงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตในระดับสำคัญมาก คือ ชื่อเสียงของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า

3.2 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สามารถพิจารณาได้ดังนี้

3.2.1 ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัยระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต และเป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ และมีความมั่นคง ทั้งนี้ เพราะการสมัครบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการในส่วนของเอกสารที่ใช้ในการสมัครข้อมูลมีความถูกต้อง และมีความครบถ้วนของเอกสารเมื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาอนุมัติเครดิตบริษัทจึงใช้ระยะเวลาในการอนุมัติบัตรเครดิตได้รวดเร็วกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ และเนื่องจากการให้บริการที่มีความหลากหลายในด้านการให้บริการสินเชื่อจึงทำให้บริษัทมีชื่อเสียงขึ้นมาจากบุคคลที่มีรายได้น้อยและรายได้ปานกลางในการเข้ามาใช้บริการสินเชื่อในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้บริษัทมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและมีชื่อเสียง รวมถึงความมั่นคงในปัจจุบัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติเวท ไสยวงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตในระดับสำคัญมาก คือ ชื่อเสียงของธนาคาร ความรวดเร็วในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า

3.2.2 ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัย รูปลักษณ์ของบัตรสวยงาม และรูปแบบของบัตรเครดิตมีให้เลือกหลากหลาย ทั้งนี้ เพราะบริษัทต้องการให้บัตรเครดิตมีสีสันสวยงามเป็นการสร้างความสนใจรวมถึงสร้างจุดเด่นให้กับบัตรเครดิตเพื่อกระตุ้นความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งรายเก่าและรายใหม่ บัตรเครดิตของบริษัทได้ออกแบบให้มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดในการใช้บริการและให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปภาณัน วรวิวัฒนสกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม การถือบัตรเครดิตของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า ปัจจัยทางด้านความสวยงาม ความสะดวกในการพกพา ความรวดเร็วในการอนุมัติ ความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิต ลักษณะบัตรแสดงความเป็นผู้นำ อัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระต่ำ การมีจำนวนตู้ ATM มาก และเพียงพอ การมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมาก การมีสาขาธนาคารทั่วโลก สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตร และการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด

3.2.3 สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัย วงเงินที่ได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายบัตรเครดิตมีความเพียงพอ และ ชื้อสินค้าและบริการแบบผ่อนชำระโดยปลอดดอกเบี้ย หรือได้รับส่วนลด ทั้งนี้เพราะวงเงินที่ผู้ให้บริการได้รับนั้นทางบริษัทเป็นผู้กำหนด ให้โดยดูจากหลักฐานทางการเงินที่ผู้ให้บริการได้สมัครบัตรเครดิต และบริษัทจะพิจารณาปรับวงเงินการใช้จ่ายบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นให้กับผู้บริการโดยพิจารณาจากพฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิต และการชำระเงินค่า บริการของผู้ใช้บริการ การซื้อสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการ บริษัทได้กำหนดเงื่อนไขของการให้บริการ ให้ผู้บริการสามารถซื้อสินค้าหรือบริการ โดยมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยสูงสุด 52 วัน และได้รับส่วนลด พิเศษและสิทธิพิเศษต่างๆ มากมายตลอดปีจากร้านค้าที่ร่วม โครงการ สอดคล้องกับแนวคิดของ รัสสาทิติย์ ัญญเจริญ (2540 : 15-17) กล่าวว่า สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ด้านการบริการรับจ่ายเงินคืนค่าสินค้าและบริการของสถานออกบัตร ให้เครดิต 45-55 วัน โดยไม่คิดดอกเบี้ย ได้รับการยกเว้นค่าแปลงเงินสกุลอื่น เมื่อใช้จ่ายในต่างประเทศ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คเดินทาง สามารถกำหนดวงเงินชำระคืนเองได้ตามต้องการสามารถชำระเงิน ได้จากหลายบัญชีทั้งกระแสรายวันหรือออมทรัพย์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ษนนชัย อดุลย์กิตติชัย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจ ความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อการบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจอันดับแรกในเรื่องของระยะเวลาเรียกเก็บเงินปลอดดอกเบี้ย 45 วัน รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องของใบแจ้งยอดหนี้บริการรับชำระเงินที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติเวท ไสยวงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวงหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตในระดับสำคัญมาก คือ ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยนาน วงเงินสินเชื่อสูง และอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ

3.2.4 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีปัจจัยสอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ตลอดเวลา และใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิต ให้ข้อมูลถูกต้อง ทั้งนี้เพราะบริษัทมีระบบการบริการตอบรับอัตโนมัติเพื่อให้บริการแก่ผู้บริการในการสอบถามข้อมูลทางการเงิน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการของบริษัทมีทักษะและได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้ ความชำนาญงาน เพื่อทำหน้าที่ให้บริการในการแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิต และการบริการข้อมูลที่ถูกต้องให้กับผู้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 236) กล่าวว่า คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ คือ ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สิ่ง ที่ พวกเขา ต้องการมากที่สุด ก็คือ เมื่อเวลาที่พวกเขาประสบปัญหา หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ พวกเขา

คาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบตลอดจน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ คำตอบหรือคำแนะนำต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีความถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งความรับผิดชอบในที่นี้ก็หมายถึง ความละเอียดชัดเจนของคำตอบตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน คือ ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่เขาต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการ ที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญงานในบริการนั้นๆ สอดคล้องกับแนวคิดของอดิเรก พงษ์กายี (2540 : 17) กล่าวว่า คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนันชัย อดุลย์กิตติชัย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อการบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ มีความพึงพอใจอันดับแรกในเรื่องของระยะเวลาเรียกเก็บเงินปลอดดอกเบี้ย 45 วัน รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องของใบแจ้งยอดหนี้บริการรับชำระเงินที่เคาท์เตอร์ของธนาคาร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผู้เขียนขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถาบันผู้ออกบัตร
 - 1.1 ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์อย่างต่อเนื่อง
 - 1.2 ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ง่ายขึ้นและมีความสะดวกขึ้น
 - 1.3 ควรจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่องอ่านบาร์โค้ด เพื่อเพิ่มการให้บริการ
 - 1.4 ควรปรับปรุงขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิตให้มีความรวดเร็วขึ้น
2. ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต
 - 2.1 ธนาคารควรออกแบบบัตรเครดิตให้เลือกหลากหลาย เพื่อให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า
 - 2.2 ธนาคารควรปรับปรุงบัตรเครดิตให้มีความแข็งแรงมากขึ้น
 - 2.3 ธนาคารควรพัฒนาบัตรเครดิตให้มีความสวยงามและมีความทันสมัยให้มากขึ้น

3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต

3.1 ธนาคารควรเพิ่มการส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้า ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหาร และโรงแรม เพื่อเพิ่มการใช้บัตรเครดิตให้มากขึ้น

3.2 เพิ่มจำนวนร้านค้าและสถานที่ให้บริการที่รับบัตรเครดิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหาร และโรงแรม รวมถึงสถานบริการอื่น ๆ

3.3 ธนาคารควรเพิ่มสิทธิประโยชน์พิเศษ ในการใช้บัตรเครดิตให้มากขึ้น

4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4.1 พนักงานควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น

4.2 ธนาคารควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดเพื่อคอยแนะนำในการใช้เครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติ

4.3 พนักงานควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้คำแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน

4.4 ควรจัดให้พนักงานอำนวยความสะดวกเรื่องที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาการใช้บริการจากบัตรเครดิต ปัญหาการค้างชำระหนี้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์