

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริโภคซึ่งได้จากแบบสอบถาม ซึ่งจะนำเสนอเป็น 5 หัวข้อคือ

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การยอมรับบัตรเครดิตของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
3. สิ่งจูงใจของผู้บริโภคในการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต
4. สาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อหนึ่ง ๆ
5. โอกาสทางการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิต

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติของตัวอย่างว่าต้องเป็นผู้บริหารที่มีรายได้ ปีละตั้งแต่ 120,000 บาทขึ้นไป มีอาชีพการงานในสังกัด 4 กลุ่ม คือ ส่วนราชการ รัฐ-วิสาหกิจ สถาบันการเงิน องค์กรธุรกิจเอกชน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างกลุ่มละ 60 คน รวมเป็น 240 คน ซึ่งจากผลการวิจัยปรากฏว่าได้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	187	77.9
หญิง	53	22.1
รวม	240	100.0

ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 77.9% และเป็นเพศหญิง 22.1%

ตารางที่ 4.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-25 ปี	5	2.1
26-30 ปี	23	9.6
31-35 ปี	35	14.2
36-40 ปี	39	16.2
41-45 ปี	33	13.7
46-50 ปี	41	17.1
51-55 ปี	37	15.4
56-60 ปี	24	10.0
สูงกว่า 60 ปี	3	1.2
รวม	240	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-55 ปี (77%) โดยกลุ่มอายุ 46-50 ปีมีมากที่สุด 17.1% รองลงมาคือกลุ่มอายุ 36-40 ปี 16.2% และกลุ่มอายุ 51-55 ปี 15.4%

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมัธยมศึกษา	3	1.2
ระดับอาชีวศึกษา	24	10.0
ระดับปริญญาตรี	125	52.1
สูงกว่าปริญญาตรี	88	36.7
รวม	240	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาดังแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (88.8%) โดยกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด 52.1% รองลงมาคือกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี 36.7%

ตารางที่ 4.4 สังกัดอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัดอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนราชการ	60	25
รัฐวิสาหกิจ	60	25
สถาบันการเงิน	60	25
องค์การธุรกิจ	60	25
รวม	240	100

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละสังกัดอาชีพมีจำนวนเท่ากัน เนื่องจากมีการกำหนดไว้แล้วก่อนที่จะแจกแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.5 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ผู้บริหารระดับสูง	88	36.7	ประธาน รองประธาน กรรมการ- ผู้อำนวยการ กรรมการผู้จัดการ อธิบดีกรม ปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง
ผู้บริหารระดับกลาง	71	29.6	ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการฝ่าย รองผู้จัดการ
ผู้บริหารระดับล่าง	81	33.7	หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วน ผู้ช่วย- ผู้จัดการ
รวม	240	100.0	

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารทั้งสามระดับในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มผู้บริหารระดับสูงมีมากที่สุด 36.7% และกลุ่มผู้บริหารระดับกลางมีน้อยที่สุด 29.6%

ตารางที่ 4.6 การจำแนกอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามตามตำแหน่งงาน

สังกัดอาชีพ	ตำแหน่งผู้บริหาร			รวม
	ระดับสูง	ระดับกลาง	ระดับล่าง	
ส่วนราชการ	50	4	6	60
รัฐวิสาหกิจ	18	15	27	60
สถาบันการเงิน	8	33	19	60
องค์การธุรกิจ	12	19	29	60
รวม	88	71	81	240

ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนราชการส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้บริหารระดับสูง สำหรับในส่วนรัฐวิสาหกิจ จะเป็นผู้บริหารระดับล่าง ในส่วนสถาบันการเงิน จะเป็นผู้บริหารระดับกลาง และในส่วนขององค์การธุรกิจ จะเป็นผู้บริหารระดับล่างมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,001-15,000 บาท	66	27.5
15,001-20,000 บาท	78	32.5
20,001-25,000 บาท	34	14.2
25,001-30,000 บาท	29	12.1
30,001-35,000 บาท	9	3.7
35,001-40,000 บาท	6	2.5
40,001-45,000 บาท	2	0.8
45,001-50,000 บาท	3	1.2
50,001 บาทขึ้นไป	13	5.4
รวม	240	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-30,000 บาท (86.3%) โดยกลุ่มรายได้เดือนละ 15,001-20,000 บาทมีมากที่สุด 32.5% รองลงมาคือกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท 27.5%

สรุปคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. เป็นเพศชาย 77.9% และเป็นเพศหญิง 22.1%
2. ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-55 ปี
3. ส่วนใหญ่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป
4. เป็นผู้บริหารทั้งในระดับล่าง ระดับกลาง และระดับสูง ในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยผู้บริหารในส่วนราชการส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารในส่วนรัฐวิสาหกิจ และองค์การธุรกิจส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารในส่วนสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารระดับกลาง
5. ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-30,000 บาท

การยอมรับบัตรเครดิตของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 4.8 การได้รับการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตให้เป็นสมาชิกบัตรเครดิต

การได้รับการชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกบัตร	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้รับการชักชวน	204	85.0
ไม่เคยได้รับการชักชวน	36	15.0
รวม	240	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับการชักชวนให้เป็นสมาชิกบัตร (85.0%)

ตารางที่ 4.9 การถือบัตรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การถือบัตรเครดิต	จำนวน	ร้อยละ
เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	107	44.6
ไม่ใช่ผู้ถือบัตรเครดิต	133	55.4
รวม	240	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือบัตรและไม่ถือบัตรมีจำนวนใกล้เคียงกัน แต่กลุ่มผู้ไม่ถือบัตรมีจำนวนมากกว่าเล็กน้อย (55.4%) หรือกล่าวได้ว่าเกือบครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ถือบัตร

ตารางที่ 4.10 การจำแนกการถือบัตรของผู้ตอบแบบสอบถามตามการได้รับการชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

การถือบัตรเครดิต	การได้รับการชักชวนจากผู้ประกอบการ		รวม
	เคยถูกชักชวน	ไม่เคยถูกชักชวน	
เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	98 (91.6%) (48.0%)	9 (8.4%) (25.0%)	107 (100.0%)
ไม่ใช่ผู้ถือบัตรเครดิต	106 (79.7%) (52.0%)	27 (20.3%) (75.0%)	133 (100.0%)
รวม	204 (85.0%) (100.0%)	36 (15.0%) (100.0%)	204 (100.0%)

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : การชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกบัตรเป็นอิสระจากการถือบัตร

H_a : การชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกบัตรมีความสัมพันธ์กับการถือบัตร

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 5.67 D.F.1 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ การชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกบัตร มีความสัมพันธ์กับการถือบัตร จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้ถือบัตรเครดิตเกือบทั้งหมดเคยได้รับการชักชวนจากผู้ประกอบการ (91.6%)

ตารางที่ 4.11 การเคยสมัครเป็นสมาชิกบัตรของผู้ไม่ถือบัตรในปัจจุบัน

การถือบัตรเครดิตของผู้ไม่ถือบัตร	จำนวน	ร้อยละ
เคยถือบัตรเครดิตมาก่อน	6	4.5
ไม่เคยสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต	127	95.5
รวม	133	100.0

ผู้ไม่ถือบัตรในปัจจุบัน เกือบทั้งหมดไม่เคยสมัครเป็นสมาชิกบัตรมาก่อน (95.5%)

ตารางที่ 4.12 ยี่ห้อของบัตรเครดิตที่ผู้เลือกบัตรเคยถือ

ชื่อบัตร	จำนวน	ร้อยละ
บัตรเครดิตเนกประสงค์รีนอร์	-	-
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	1	14.3
บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด(ธนาคารไทยพาณิชย์)	-	-
บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด(ธนาคารกสิกรไทย)	-	-
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	3	42.9
บัตรไดเนอร์ส	1	14.3
บัตรเครดิตที่ออกโดยต่างประเทศ	2	28.6
รวม	7	100.0

ผู้เลือกบัตร เคยถือบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสมากที่สุด (42.9%) รองลงมาคือ บัตรเครดิตที่ออกโดยต่างประเทศ (28.6%)

ตารางที่ 4.13 ประเภทบัญชีของบัตรเครดิตที่ผู้เลือกบัตรเคยถือ

ประเภทบัญชีของบัตรเครดิต	บัตร	ร้อยละ
บัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคล	7	100
บัตรเสริมประเภทบัญชีบุคคล	-	-
บัตรบัญชีบริษัท	-	-
รวม	7	100

บัตรเครดิตที่ผู้เลือกบัตรเคยถือ เป็นบัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคลทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.14 สาเหตุที่ผู้เลิกถือบัตรไม่ถือบัตรเครดิตต่อไป

เหตุผลที่ไม่ถือบัตรเครดิตต่อไป	คำตอบ	ร้อยละ
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต	4	44.4
เกิดปัญหาทุจริต บัตรสูญหาย	-	-
บริการของผู้ถือบัตรไม่ดี	-	-
ผลประโยชน์ที่ได้รับ ไม่คุ้มกับค่าธรรมเนียมที่เสีย	1	11.1
วงเงินที่อนุมัติให้เครดิตต่ำเกินไป	-	-
สถานรับบัตรคิดค่าสินค้า/บริการสูงกว่าการจ่ายเป็นเงินสด	-	-
ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป	-	-
ระยะเวลาเรียกเก็บเงินสั้นเกินไป	-	-
สถานรับบัตรมีน้อยแห่งทำให้ไม่สะดวก	-	-
บริษัทผู้ออกบัตรยกเลิกสัญญา	-	-
การถือบัตรเครดิตทำให้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย	1	11.1
มีความสะดวกในการใช้เงินสดอยู่แล้ว	2	22.2
บุคคลในครอบครัวถือบัตรเครดิตอยู่แล้ว	1	11.1
รวม	9	100.0

เหตุผลสำคัญที่ผู้เลิกถือบัตรไม่ถือบัตรเครดิตต่อไปคือ

1. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต (44.4%)
2. มีความสะดวกในการใช้เงินสดอยู่แล้ว (22.2%)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.15 การจำแนกการถือบัตรเครดิตตามเพศ

การถือบัตร	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	89.37 89	23.63 18	107
ไม่ใช่ผู้ถือบัตรเครดิต	103.63 98	27.37 35	133
รวม	187	53	240

ทดสอบสมมติฐาน

 H_0 : การถือบัตรเครดิตเป็นอิสระจากเพศ H_a : การถือบัตรเครดิต มีความสัมพันธ์กับ เพศ

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 2.57 D.F. 1 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ การถือบัตรเครดิตเป็นอิสระจากเพศ

ตารางที่ 4.16 การจำแนกการถือบัตรเครดิตตามอายุ

อายุ	การถือบัตร		รวม
	เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	ไม่เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	
21-25 ปี	2	3	5
26-30 ปี	13	10	23
31-35 ปี	12	23	35
36-40 ปี	17	22	39
41-45 ปี	17	16	33
46-50 ปี	18	23	41
51-55 ปี	16	21	37
56-60 ปี	11	13	24
สูงกว่า 60 ปี	1	2	3
รวม	107	133	240

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : การถือบัตรเครดิตเป็นอิสระจากอายุ

H_a : การถือบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับอายุ

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 3.73 D.F. 8 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ การถือบัตรเครดิตเป็นอิสระจากอายุ

ตารางที่ 4.17 การจำแนกการถือบัตรเครดิตตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	การถือบัตร		รวม
	เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	ไม่เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	
ระดับมัธยมศึกษา	2 (1.2%)	1	3
ระดับอาชีวศึกษา	8 (7.5%)	16	24
ระดับปริญญาตรี	41 (38.3%)	84	125
สูงกว่าปริญญาตรี	56 (52.3%)	32	88
รวม	107 (100.0%)	133	240

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : การถือบัตรเครดิตเป็นอิสระจากระดับการศึกษา

H_a : การถือบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 21.77 D.F. 3 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ การถือบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้ถือบัตรเกือบทั้งหมดมีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (90.6%) หรือการถือบัตรแปรตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.18 การจำแนกการถือบัตรเครดิตตามสังกัดอาชีพ

สังกัดอาชีพ	การถือบัตร		รวม
	เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	ไม่เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	
ส่วนราชการ	32 (29.9%)	28	60
รัฐวิสาหกิจ	15 (14.0%)	45	60
สถาบันการเงิน	22 (20.6%)	38	60
องค์การธุรกิจ	38 (35.5%)	22	60
รวม	107 (100.0%)	133	240

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : การถือบัตรเครดิตเป็นอิสระจากสังกัดอาชีพ

H_a : การถือบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับสังกัดอาชีพ

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 21.23 D.F. 3 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ การถือบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับสังกัดอาชีพ

จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้ถือบัตรเครดิตสังกัดองค์การธุรกิจมากที่สุด (35.5%) รองลงมาคือกลุ่มที่สังกัดส่วนราชการ (29.9%) และกลุ่มที่สังกัดรัฐวิสาหกิจมีการถือบัตรน้อยที่สุด (14.0%)

ตารางที่ 4.19 การจำแนกการถือบัตรเครดิตตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	การถือบัตร		รวม
	เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	ไม่เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	
ผู้บริหารระดับสูง	47 (43.0%)	42 (31.6%)	88
ผู้บริหารระดับกลาง	34 (31.8%)	37 (27.8%)	71
ผู้บริหารระดับล่าง	27 (25.2%)	54 (40.6%)	81
รวม	107 (100.0%)	133 (100.0%)	240

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : การถือบัตรเป็นอิสระจากตำแหน่งงาน

H_a : การถือบัตรมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 6.56 D.F. 2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ การถือบัตรมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน

จากตารางจะเห็นได้ว่า ผู้ถือบัตรเป็นผู้บริหารระดับสูงมากที่สุด (43.0%) และ
เป็นผู้บริหารระดับล่างน้อยที่สุด (25.2%) หรือการถือบัตรแปรตามระดับของตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.20 การจำแนกการถือบัตรเครดิตตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	การถือบัตร		รวม
	เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	ไม่เป็นผู้ถือบัตรเครดิต	
10,001-15,000 บาท	16 (24.2%)	50 (75.8%)	66 (100%)
15,001-20,000 บาท	31 (39.7%)	47 (60.3%)	78 (100%)
20,001-25,000 บาท	17 (50.0%)	17 (50.0%)	34 (100%)
25,001-30,000 บาท	17 (58.6%)	12 (41.4%)	29 (100%)
30,001-35,000 บาท	7 (77.8%)	2 (22.2%)	9 (100%)
35,001-40,000 บาท	5 (83.3%)	1 (16.7%)	6 (100%)
40,001-45,000 บาท	2 (100.0%)	-	2 (100%)
45,001-50,000 บาท	3 (100.0%)	-	3 (100%)
50,001 บาทขึ้นไป	9 (69.2%)	4 (30.8%)	13 (100%)
รวม	107	133	240

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : การถือบัตรเครดิตเป็นอิสระจากรายได้ต่อเดือน

H_a : การถือบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือน

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 31.58 D.F. 8 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ การถือบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือน

จากตารางจะเห็นได้ว่า ที่ระดับรายได้สูงขึ้นจะมีอัตราส่วนของผู้ถือบัตรมากขึ้น หรือกล่าวได้ว่า การถือบัตรแปรตามระดับรายได้

ตารางที่ 4.21 จำนวนบัตรเครดิตที่สมาชิกบัตรถืออยู่

จำนวนบัตรที่ถือ	ผู้ตอบ	ร้อยละ	บัตร
1 ใบ	75	70.1	75
2 ใบ	24	22.4	48
3 ใบ	8	7.5	24
รวม	107	100.0	147

ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตเพียงใบเดียว (70.1%) จำนวนบัตรสูงสุดที่ผู้ถือบัตรถืออยู่คือ 3 ใบ

ตารางที่ 4.22 ประเภทบัญชีของบัตรเครดิตที่สมาชิกบัตรถืออยู่

ประเภทบัญชีของบัตรเครดิต	บัตร	ร้อยละ
บัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคล	139	94.6
บัตรเสริมประเภทบัญชีบุคคล	5	3.4
บัตรบัญชีบริษัท	3	2.0
รวม	147	100.0

ประเภทบัญชีของบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเกือบทั้งหมดถือ คือ บัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคล 94.6%)



ตารางที่ 4.23 ยี่ห้อของบัตรเครดิตที่สมาชิกบัตรถืออยู่

ชื่อบัตร	บัตร	ร้อยละ
บัตรเครดิตอเนกประสงค์ศรีนคร	1	0.7
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	23	15.6
บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด(ธนาคารไทยพาณิชย์)	22	15.0
บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด(ธนาคารกสิกรไทย)	6	4.1
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	61	41.5
บัตรไดเนอร์ส	24	16.3
บัตรเครดิตที่ออกโดยต่างประเทศ	4	2.7
บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้า	6	4.1
รวม	147	100.0

บัตรเครดิตที่มีผู้ถือมากที่สุดคือ

1. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (41.5%)
2. บัตรไดเนอร์ส (16.3%)
3. บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย (15.6%)
4. บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด(ธนาคารไทยพาณิชย์) (15.0%)

และบัตรเครดิตที่มีผู้ถือน้อยที่สุด คือ บัตรอเนกประสงค์ศรีนคร (0.7%)

ตารางที่ 4.24 การจำแนกยี่ห้อของบัตรเครดิตภายในประเทศ

ชื่อบัตร	บัตร	ร้อยละ
บัตรเครดิตอเนกประสงค์ศรีนคร	1	3.0
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	23	69.7
บัตรไดเนอร์ส(ไทยแลนด์)	3	9.1
บัตรเครดิตห้างสรรพสินค้า	6	18.2
รวม	33	100.0

สำหรับตลาดภายในประเทศนั้น บัตรเครดิตที่มีผู้ถือมากที่สุด คือ

1. บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย (69.7%)
2. บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้า (18.2%)

ตารางที่ 4.25 การจำแนกยี่ห้อของบัตรเครดิตที่ใช้ได้ทั่วโลก

ชื่อบัตร	บัตร	ร้อยละ
บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด(ธนาคารไทยพาณิชย์)	22	19.3
บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด (ธนาคารกสิกรไทย)	6	5.3
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	61	53.5
บัตรไดเนอร์ส (อินเตอร์เนชั่นแนล)	21	18.4
บัตรเครดิตที่ออกโดยต่างประเทศ	4	3.5
รวม	114	100.0

สำหรับตลาดบัตรเครดิตที่ใช้ได้ทั่วโลกนั้น บัตรเครดิตที่มีผู้ถือมากที่สุดคือ

1. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (53.5%)
2. บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด (ธนาคารไทยพาณิชย์) (19.3%)
3. บัตรไดเนอร์ส (อินเตอร์เนชั่นแนล) (18.4%)

ตารางที่ 4.26 โอกาสในการใช้บัตรเครดิตเป็นอันดับที่ 1 ของผู้ถือบัตร

โอกาสในการใช้บัตรเครดิต	ผู้ตอบ	ร้อยละ
เดินทางทำธุรกิจในประเทศ	3	2.8
เดินทางทำธุรกิจในต่างประเทศ	25	23.4
เลี้ยงรับรอง	37	34.6
ใช้จ่ายซื้อสินค้าประจำวัน	18	16.8
ใช้จ่ายซื้อสินค้าพิเศษ	11	10.3
เดินทางท่องเที่ยว	4	3.7
ใช้ในยามฉุกเฉิน	7	6.5
ใช้เงินเงินสด	2	1.9
รวม	107	100.0

โอกาสที่ผู้ตอบใช้บัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ

1. การเลี้ยงรับรอง (34.6%)
2. การเดินทางทำธุรกิจในต่างประเทศ (23.4%)
3. การใช้จ่ายซื้อสินค้าประจำวัน (16.8%)
4. การใช้จ่ายซื้อสินค้าพิเศษ (10.3%)

และโอกาสที่ผู้ตอบใช้บัตรเครดิตน้อยที่สุดคือ การใช้เงินสด (1.9%)

ตารางที่ 4.27 ระยะเวลาที่ผู้ตอบเริ่มถือบัตรจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ.2528)

ระยะเวลาที่ถือบัตร	ผู้ตอบ	ร้อยละ
ภายใน 1 ปี	25	23.4
1-2 ปี	18	16.8
2-3 ปี	11	10.3
3-4 ปี	12	11.2
4-5 ปี	11	10.3
5-6 ปี	1	0.9
6-7 ปี	4	3.7
7-8 ปี	1	0.9
8-9 ปี	2	1.9
9-10 ปี	4	3.7
10 ปีขึ้นไป	6	5.6
ไม่ตอบ	12	11.2
รวม	107	100.0

ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตรมาแล้วไม่เกินระยะ 5 ปี (72.0%) โดยกลุ่มที่ถือบัตรภายใน 1 ปีมีมากที่สุด (23.4%) รองลงมาคือ กลุ่มที่ถือบัตรมาแล้ว 1-2 ปี (16.8%) และกลุ่มที่ถือบัตรมาแล้ว 3-4 ปี (11.2%)

ตารางที่ 4.28 ยี่ห้อของบัตรเครดิตใบแรกที่สมาชิกบัตรถือ

ชื่อบัตร	บัตร	ร้อยละ
บัตรเครดิตอเนกประสงค์ศรีนคร	3	2.8
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	19	17.8
บัตรวีซ่า (ธนาคารไทยพาณิชย์)	12	11.2
บัตรวีซ่า (ธนาคารกสิกรไทย)	2	1.9
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	42	39.3
บัตรไคเนอर्स	19	17.8
บัตรเครดิตที่ออกโดยต่างประเทศ	3	2.8
บัตรเครดิตของห้างสรรพสินค้า	4	3.7
บัตรเครดิตของธุรกิจอื่น	2	1.9
ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	107	100.0

ยี่ห้อของบัตรเครดิตใบแรกที่ผู้ถือบัตรนิยมมากที่สุดคือ

1. บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส (39.3%)
2. บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย และบัตรไคเนอर्स (17.8%)
3. บัตรวีซ่า (ธนาคารไทยพาณิชย์) (11.2%)

ตารางที่ 4.29 ประเภทบัญชีของบัตรเครดิตใบแรกที่สมาชิกบัตรถือ

ประเภทบัญชีของบัตรเครดิต	บัตร	ร้อยละ
บัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคล	102	95.3
บัตรเสริมประเภทบัญชีบุคคล	4	3.7
บัตรบัญชีบริษัท	1	0.9
รวม	107	100.0

ประเภทบัญชีของบัตรเครดิตใบแรกที่ผู้ถือบัตรเกือบทั้งหมดถือ คือ บัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคล (95.3%)

ก่อนที่จะกล่าวถึงการยอมรับเครดิตของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เราควรที่จะพิจารณากันก่อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สุ่มได้มานั้น มีคุณลักษณะตรงกับกลุ่มเป้าหมายของสถาบันผู้ออกบัตรกำหนดไว้หรือไม่

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่า 85% ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการชักชวนจากสถาบันผู้ออกบัตร จึงแสดงว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามนี้มีความใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายของสถาบันผู้ออกบัตรมาก

1. การยอมรับเครดิต ถ้าพิจารณาจากการถือบัตรเครดิตแล้ว จะเห็นว่ามีอัตราการยอมรับ 44.6% (ตารางที่ 4.9) และถ้าดูจากการได้รับการชักชวนจากสถาบันผู้ออกบัตรแล้ว จะมีอัตราการยอมรับ 48.0% (ตารางที่ 4.10)

2. กลุ่มผู้ถือบัตร (Users)

2.1 คุณลักษณะของผู้ถือบัตร จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดอาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน กับการถือบัตรเครดิต ปรากฏว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการถือบัตรเครดิต ได้แก่

ก) ระดับการศึกษา ผู้ถือบัตรมีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ตารางที่ 4.17)

ข) สังกัดอาชีพ ผู้ถือบัตรเป็นผู้มีอาชีพสังกัดองค์การธุรกิจมากที่สุด (35.5%) รองลงมาคือสังกัดส่วนราชการ (29.9%) สถาบันการเงิน (20.6%) และรัฐวิสาหกิจน้อยที่สุด (14.0%) (ตารางที่ 4.18)

ค) ตำแหน่งงาน การถือบัตรแปรตามระดับของตำแหน่งงาน กล่าวคือ ในตำแหน่งผู้บริหารระดับที่สูงกว่า จะพบจำนวนผู้ถือบัตรมากกว่า (ตารางที่ 4.19)

ง) ระดับรายได้ การถือบัตรแปรตามระดับรายได้ โดยเฉพาะในกลุ่มรายได้เดือนละ 25,001 บาทขึ้นไป จะพบเปอร์เซ็นต์การถือบัตรมากกว่าไม่ถือบัตร (ตารางที่ 4.20)

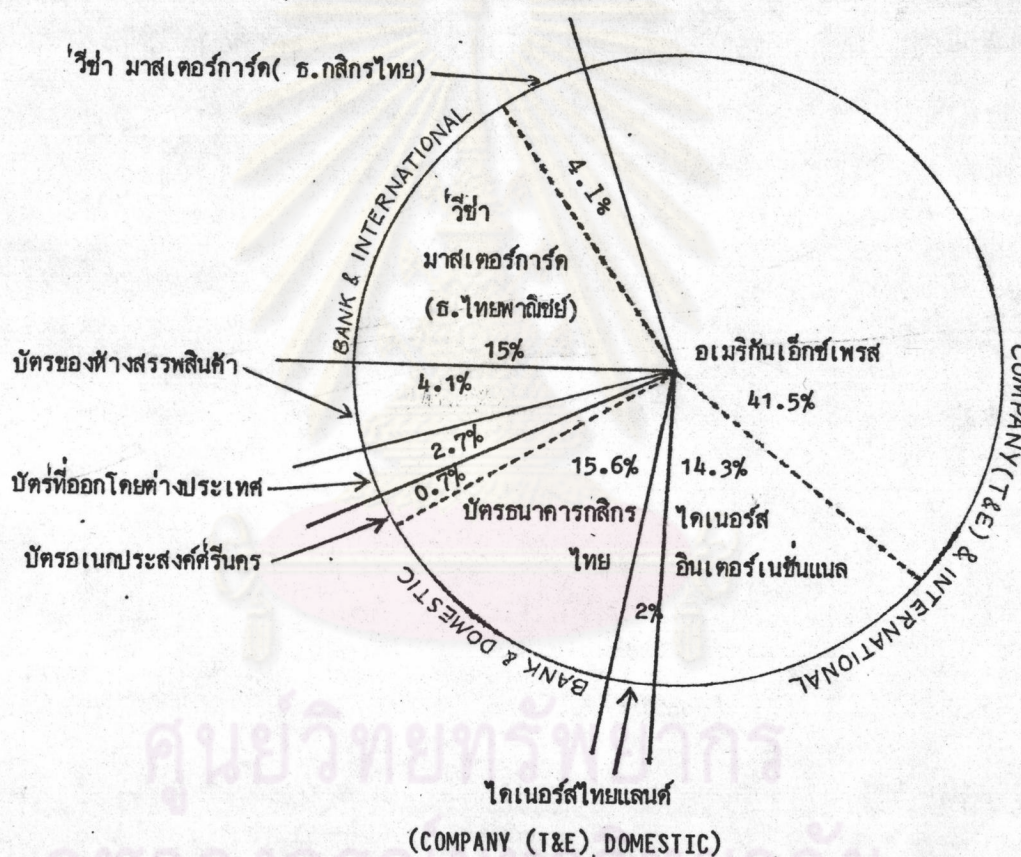
2.2 พฤติกรรมการถือบัตร

ก) จำนวนบัตร ส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตเพียงใบเดียว (70.1%) และจำนวนบัตรสูงสุดที่ถือคือ 3 ใบ ซึ่งมีผู้ถือบัตร 3 ใบน้อยที่สุด (7.5%) (ตารางที่ 4.21)

ข) ประเภทบัญชีของบัตร ผู้ถือบัตรเกือบทั้งหมดถือบัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคล (94.6%) สำหรับบัตรเสริมประเภทบัญชีบุคคลและบัตรบัญชีบริษัทมีผู้น้อยมาก อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของบัตรประเภทบัญชีเหล่านี้ (ตารางที่ 4.22)

ค) ยี่ห้อของบัตร ผู้ถือบัตรถือบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสมากที่สุด (41.5%) รองลงมาคือบัตรไคเนอर्स (16.3%) บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย (15.6%) บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด ที่ออกโดยธนาคารไทยพาณิชย์ (15.0%) (ตารางที่ 4.23)

ง) ประเภทของบัตรเครดิต



(COMPANY (T&E) DOMESTIC)

ประเภทของบัตรเครดิตที่มีผู้นิยมถือมากที่สุดคือ

- (1) บัตรของบริษัทและใช้ได้ทั่วโลก (55.8%) บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสได้รับความนิยมมากที่สุด
- (2) บัตรของธนาคารและใช้ได้ทั่วโลก (19.1%) บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ดของธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับความนิยมมากที่สุด
- (3) บัตรของธนาคารและใช้ได้เฉพาะภายในประเทศ (16.3%) บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยได้รับความนิยมมากที่สุด

จ) โอกาสในการใช้บัตรเครดิตบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่แล้วผู้ถือบัตรจะใช้บัตรในโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการบันเทิงมากกว่าการใช้จ่ายใช้สอยโดยทั่วไป ซึ่งสามารถแยกประเภทได้ดังนี้ (ตารางที่ 4.26)

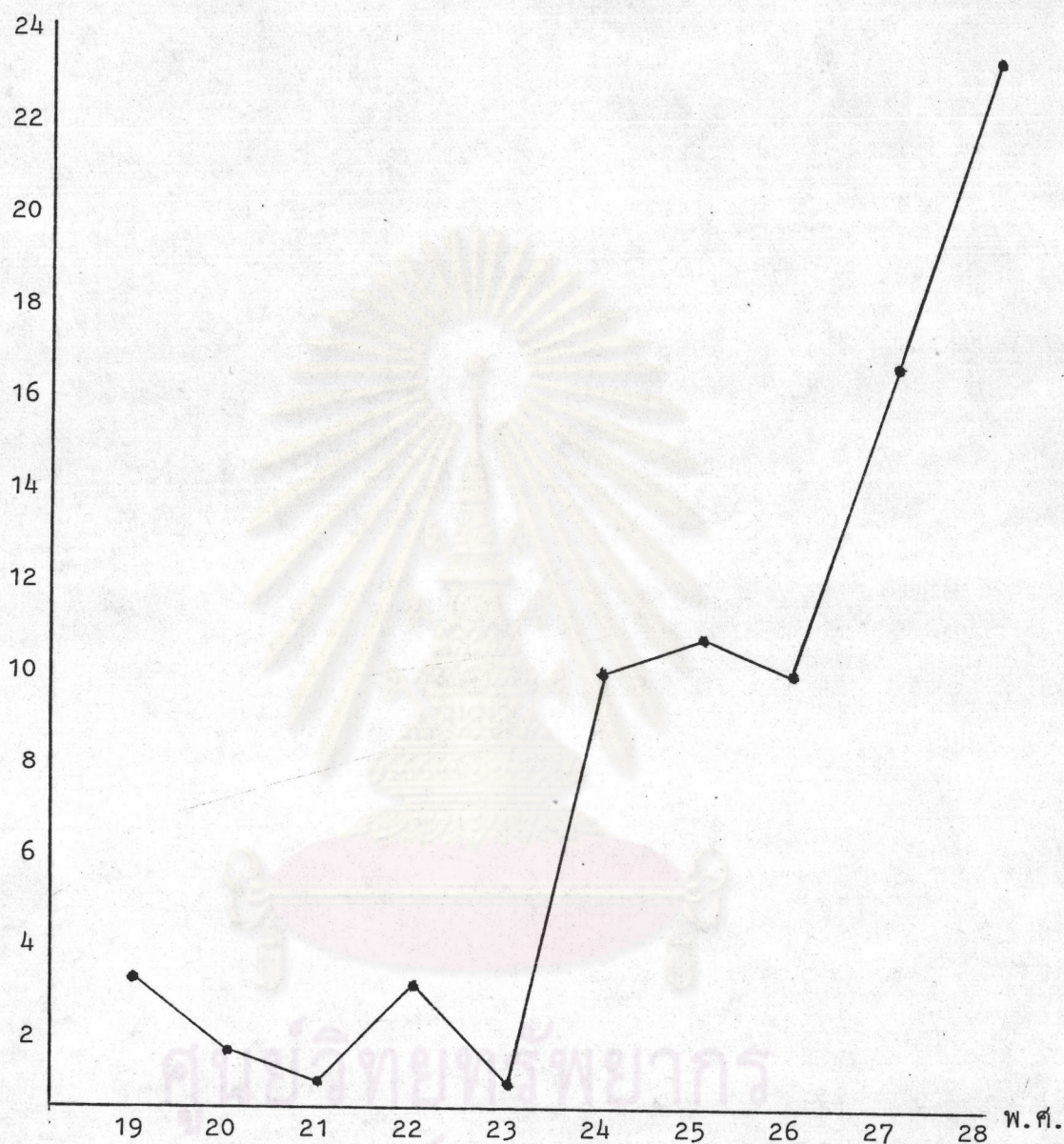
(1) โอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการบันเทิง	
การเดินทางทำธุรกิจในประเทศ	2.8%
การเดินทางทำธุรกิจในต่างประเทศ	23.4%
การเลี้ยงรับรอง	34.6%
การเดินทางท่องเที่ยว	3.7%
รวม	64.5%

(2) โอกาสที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายใช้สอยประจำวัน	
การใช้จ่ายซื้อสินค้าประจำวัน	16.8%
การใช้จ่ายซื้อสินค้าพิเศษ	10.3%
รวม	27.1%

ฉ) จำนวนปีที่ถือบัตร การยอมรับบัตรเครดิตของผู้บริโภคส่วนใหญ่เพิ่งจะเริ่มขึ้นในระยะ 5 ปีมานี้ จะเห็นได้จากตารางที่ 4.27 ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตมาแล้วไม่เกิน 5 ปี (72.0%) ถ้าพิจารณาตัวเลขของกลุ่มผู้เริ่มต้นถือบัตรในระยะเวลาดังกล่าว จะเห็นภาพการเติบโตของตลาดได้ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

% ของผู้เริ่มต้นถือบัตร



จะเห็นได้ว่าตลาดของผู้ถือบัตรเริ่มขยายตัวขึ้นอย่างมากใน พ.ศ.2524 และ อัตราการเจริญเติบโตเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วใน พ.ศ.2528

ช) ยี่ห้อของบัตรใบแรก ความนิยมในการถือบัตรใบแรกกับความนิยม ในการถือบัตรปัจจุบันนั้นใกล้เคียงกัน คือบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสมากที่สุด (39.3%) บัตร เครดิตธนาคารกสิกรไทยและบัตรไดเนอร์ส (17.8%) บัตรวีซ่าที่ออกโดยธนาคารไทยพาณิชย์ (11.2%) (ตารางที่ 4.28)

ช) ประเภทบัญชีของบัตรใบแรก ใกล้เคียงกับประเภทบัญชีของบัตรปัจจุบัน คือ เกือบทั้งหมดเป็นบัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคล (85.3%) (ตารางที่ 4.29)

3. กลุ่มผู้ไม่ถือบัตร (Non Users)

3.1 สถานะของผู้ไม่ถือบัตร ผู้ไม่ถือบัตรเกือบทั้งหมดไม่เคยสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมาก่อน (ตารางที่ 4.11) มีเพียง 4.5% เท่านั้นที่เคยถือบัตรมาก่อน หรือเรียกว่าเป็นผู้เลิกใช้ (Exusers)

3.2 ยี่ห้อและประเภทของบัตร ผู้เลิกถือบัตรเคยถือบัตรยี่ห้ออเมริกันเอ็กซ์เพรสมากที่สุด (42.9%) รองลงมาคือบัตรเครดิตที่ออกโดยต่างประเทศ (28.6%) สำหรับประเภทบัญชีที่ผู้เลิกถือบัตรเคยถือคือบัตรเครดิตประเภทบัญชีบุคคล (ตารางที่ 4.13)

3.3 สาเหตุที่เลิกถือบัตร ส่วนใหญ่เนื่องมาจากเหตุผลว่า ผู้เลิกถือบัตรไม่มีความต้องการในผลประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์ โดยไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต (44.4%) และมีความสะดวกในการใช้เงินสดอยู่แล้ว (22.2%) (ตารางที่ 4.14)

สิ่งจูงใจของผู้บริโภคในการสมัครเป็นสมาชิกบัตร

ตารางที่ 4.30 เหตุผลที่ทำให้สมาชิกบัตรเครดิตคิดจะถือบัตรในอนาคต

เหตุผลที่ถือบัตร	ส่วนราชการ		รัฐวิสาหกิจ		สถาบันการเงิน		องค์การธุรกิจ		รวม	
	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ
มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต	3	6.4	3	8.6	4	11.1	4	5.7	14	7.4
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต แต่เพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน	16	34.0	12	34.3	10	27.8	23	32.8	61	32.4
ทำให้ได้รับบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครดิต	5	10.6	5	14.3	4	11.1	10	14.3	24	12.8
ทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด	9	19.1	8	22.8	6	16.7	12	17.1	35	18.6
เป็นสิ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี	4	8.5	2	5.7	3	8.3	12	17.1	21	11.2
บุคคลในแวดวงต่างก็ถือบัตรเครดิต	3	6.4	4	11.4	2	5.5	4	5.7	13	6.9
บริษัทที่ทำงานอยู่อนุมัติให้ถือบัตรเครดิต	-	-	-	-	2	5.5	-	-	2	1.1
ให้ความสะดวกเพราะไม่จำเป็นต้องพกเงินสด	4	8.5	-	-	4	11.1	5	7.1	13	6.9
สะดวกสำหรับใช้จ่ายใช้สอยในต่างประเทศ	3	6.4	-	-	1	2.8	-	-	4	2.1
ถูกชักชวน	-	-	1	2.8	-	-	-	-	1	0.5
รวม	47	100.0	35	100.0	36	100.0	70	100.0	188	100.0

เหตุผลที่ทำให้ผู้ถือบัตร ถือบัตรเครดิต สรุปได้ดังนี้

1. ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (32.4%)
2. ถือเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (18.6%)
3. ถือเพราะทำให้ได้รับบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครดิต (12.8%)
4. ถือเพราะเป็นสิ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี (11.2%)

เมื่อพิจารณาแยกเหตุผลที่ทำให้ถือบัตรตามสังกัดอาชีพของผู้ตอบ สรุปได้ดังนี้

- ก. ส่วนราชการ เหตุผลสำคัญที่ทำให้ถือบัตร คือ
 - 1) ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (34.0%)
 - 2) ถือเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (19.1%)
- ข. รัฐวิสาหกิจ เหตุผลสำคัญที่ทำให้ถือบัตร คือ
 - 1) ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (34.3%)
 - 2) ถือเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (22.8%)
 - 3) ถือเพราะทำให้ได้รับบริการด้านอื่น นอกเหนือจากการใช้เครดิต (14.3%)
- ค. สถาบันการเงิน เหตุผลสำคัญที่ทำให้ถือบัตรคือ
 - 1) ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (27.8%)
 - 2) ถือเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (16.7%)
 - 3) ถือเพราะทำให้ได้รับความสะดวกเพราะไม่จำเป็นต้องพกเงินสด (11.1%)

ถือเพราะทำให้ได้รับบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครดิต (11.1%)

ถือเพราะมีความจำเป็นต้องใช้เครดิต (11.1%)
- ง. องค์การธุรกิจ เหตุผลสำคัญที่ทำให้ถือบัตร คือ
 - 1) ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (32.8%)
 - 2) ถือเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (17.1%) ถือเพราะเป็นสิ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี (17.1%)
 - 3) ถือเพราะทำให้ได้รับบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครดิต (14.3%)

จะเห็นได้ว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้ถือบัตรของทุกกลุ่ม คือ ถือเพื่อไว้สำหรับกรณี
ฉุกเฉิน รองลงมา คือ ทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด ยกเว้นกลุ่มที่สังกัดองค์การ
ธุรกิจ ซึ่งตอบว่าถือบัตรเพราะเป็นสิ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี เป็น
อันดับรองลงมา



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.31 เหตุผลที่ทำให้ผู้ที่ไม่ใช่สมาชิกบัตร คิดจะถือบัตรในอนาคต

	ส่วนราชการ		รัฐวิสาหกิจ		สถาบันการเงิน		องค์การธุรกิจ		รวม	
	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ
มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต	17	41.5	24	40.0	15	22.4	8	21.1	64	31.1
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต แต่เพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน	11	26.8	14	23.3	15	22.4	11	28.9	51	29.8
ทำให้ได้รับบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครดิต	4	9.8	4	6.7	11	16.4	3	7.9	22	10.7
ทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด	7	17.0	10	16.7	14	20.9	6	15.8	37	18.0
เป็นสิ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี	-	-	3	5.0	5	7.5	3	7.9	11	5.3
บุคคลในแวดวงต่างก็ถือบัตรเครดิต	-	-	-	-	3	4.5	3	7.9	6	2.9
บริษัทที่ทำงานอยู่นุมัติให้ถือบัตรเครดิต	-	-	2	3.3	2	2.9	3	7.9	7	3.4
ให้ความสะดวกเพราะไม่จำเป็นต้องพกเงินสด	-	-	-	-	-	-	1	2.6	1	0.5
สะดวกสำหรับใช้จ่ายใช้สอยในต่างประเทศ	2	4.9	3	5.0	1	1.5	-	-	6	2.9
ถูกชักชวน	-	-	-	-	1	1.5	-	-	1	0.5
รวม	41	100.0	60	100.0	67	100.0	38	100.0	206	100.0

เหตุผลที่ทำให้ผู้ไม่ถือบัตร คัดสนใจถือบัตร สรุปได้ดังนี้

1. มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต (31.1%)
2. ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (24.8%)
3. ถือบัตรเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (18.0%)
4. ถือบัตรเพราะทำให้ได้รับบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครดิต (10.7%)

เมื่อพิจารณาแยกเหตุผลที่ทำให้จะถือบัตรในอนาคต ตามสังกัดอาชีพของผู้ตอบ สรุปได้ดังนี้

- ก. ส่วนราชการ เหตุผลสำคัญที่ทำให้จะถือบัตร คือ
 - 1) มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต (41.5%)
 - 2) ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (24.8%)
- ข. รัฐวิสาหกิจ เหตุผลสำคัญที่ทำให้จะถือบัตร คือ
 - 1) มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต (40.0%)
 - 2) ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (23.3%)
 - 3) ถือเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (16.7%)
- ค. สถาบันการเงิน เหตุผลสำคัญที่ทำให้จะถือบัตร คือ
 - 1) มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต (22.4%) ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (22.4%)
 - 2) ถือเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (20.9%)
 - 3) ถือบัตรเพราะทำให้ได้รับบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้เครดิต (16.4%)
- ง. องค์การธุรกิจ เหตุผลสำคัญที่ทำให้จะถือบัตร คือ
 - 1) ถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน (28.9%)
 - 2) มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต (21.1%)
 - 3) ถือเพราะทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด (15.8%)

จะเห็นได้ว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้จะถือบัตรของผู้ตอบทุกกลุ่ม คือ มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต ยกเว้นกลุ่มที่สังกัดองค์การธุรกิจ มีเหตุผลสำคัญคือถือเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน

การพิสูจน์สมมติฐาน : สิ่งจูงใจที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริโภครสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต คือ ความต้องการความเชื่อถือจากวงการธุรกิจ

จากตารางที่ 4.30 และ 4.31 จะเห็นได้ว่าสิ่งจูงใจในการสมัครเป็นสมาชิกบัตรของผู้ถือบัตรและผู้ที่ไม่ถือบัตรไม่เหมือนกัน

1. ผู้ถือบัตร สามารถจัดกลุ่มของสิ่งจูงใจที่สำคัญเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้
 - 1.1 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (60.0%) โดยแยกเป็นเหตุผลต่าง ๆ ในการถือบัตรได้ดังนี้
 - ก) เพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน 32.4%
 - ข) ทำให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายชิงเงินสด 18.6%
 - ค) ให้ความสะดวกเพราะไม่จำเป็นต้องพกเงินสด 6.9%
 - ง) ให้ความสะดวกในการใช้จ่ายใช้สอยในต่างประเทศ 2.1%
 - 1.2 ความต้องการด้านชื่อเสียงเกียรติยศ (18.1%) แยกเป็นเหตุผลต่าง ๆ ได้ดังนี้
 - ก) เป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี 11.2%
 - ข) บุคคลในแวดวงต่างก็ถือบัตรเครดิต 6.9%
 - 1.3 ความต้องการบริการพิเศษที่บัตรเครดิตเสนอให้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือความต้องการในประโยชน์เพิ่มของผลิตภัณฑ์ (12.8%)
 - 1.4 ความจำเป็นต้องใช้เครดิตหรือความต้องการสินเชื่อ (7.4%)
2. ผู้ไม่ถือบัตร สามารถจัดกลุ่มของสิ่งจูงใจที่ทำให้ตัดสินใจถือบัตรตามลำดับได้ดังนี้
 - 2.1 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (46.2%) โดยแยกเป็นเหตุผลต่าง ๆ ได้ดังนี้
 - ก) เพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน 24.8
 - ข) ทำให้ปลอดภัยจากผู้ร้ายชิงเงินสด 18.0
 - ค) ให้ความสะดวกเพราะไม่จำเป็นต้องพกเงินสด 0.5
 - ง) ให้ความสะดวกในการใช้จ่ายใช้สอยในต่างประเทศ 2.9

2.2 ความจำเป็นต้องใช้เครดิตหรือความต้องการสินเชื่อ (31.1%)

2.3 ความต้องการบริการพิเศษที่บัตรเครดิตเสนอให้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือความต้องการในประโยชน์เพิ่มของผลิตภัณฑ์ (10.7%)

2.4 ความต้องการด้านชื่อเสียงเกียรติยศ (8.2%) แยกเป็นเหตุผลต่างๆ ได้ดังนี้

ก) เป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี 5.3%

ข) บุคคลในแวดวงต่างก็ถือบัตรเครดิต 2.9%

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งจูงใจอันดับแรกที่ทำให้ทั้งผู้ถือบัตรและผู้ไม่ถือบัตรตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ก็คือ ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย

ดังนั้นสมมติฐานที่ว่า "แรงจูงใจที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตคือ ความต้องการความเชื่อถือจากวงการธุรกิจ" จึงเป็นอันตกไป

เมื่อพิจารณาเฉพาะผลประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์ นอกจากด้านความสะดวกและปลอดภัยแล้ว ผู้ถือบัตรและผู้ไม่ถือบัตรมีสิ่งจูงใจในการถือบัตรต่างกัน คือผู้ถือบัตรถือบัตรเนื่องจากความต้องการด้านชื่อเสียงเกียรติยศ (โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ถือบัตรที่สังกัดองค์การ-ธุรกิจ) ในขณะที่ผู้ไม่ถือบัตรมีความต้องการด้านสินเชื่อ

ศูนย์วิทยพัธพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคลือเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ

ตารางที่ 4.32 การชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกบัตรกับการถือบัตรเครดิตยี่ห้ออื่น

ชื่อบัตร	การได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตร		รวม
	ได้รับการชักชวน	ไม่ได้รับการชักชวน	
บัตรเครดิตอเนกประสงค์ศรีนคร	0 0.7%	1 0.21	1
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	16 17.9%	7 5.03	23
บัตรวีซ่ามาสเตอร์การ์ด (ธนาคารไทยพาณิชย์)	15 17.1%	7 4.81	22
บัตรวีซ่ามาสเตอร์การ์ด (ธนาคารกสิกรไทย)	4 4.68	2 1.31	6
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	57 67.6%	4 13.35	61
บัตรไดเนอร์ส	15 18.74	9 5.95	24
รวม	107	30	137

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : การถือบัตรเครดิตยี่ห้อใดนั้นเป็นอิสระจากการถูกชักชวน

H_a : การถือบัตรเครดิตยี่ห้อใดนั้นขึ้นอยู่กับ การถูกชักชวน

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 17.3 D.F. 5 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ การถือบัตรเครดิตยี่ห้อใดนั้นขึ้นอยู่กับ การถูกชักชวนจากผู้ออกบัตรยี่ห้ออื่น ๆ

ตารางที่ 4.33 วิธีการชักชวนสมาชิกบัตรของผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ชื่อบัตร	วิธีการชักชวน				รวม
	จดหมาย	เจ้าหน้าที่	สมาชิกบัตร	อื่น ๆ	
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	11	6	-	1	18
บัตรวีซ่ามาสเตอร์การ์ด (ธนาคารไทยพาณิชย์)	13	4	-	1	18
บัตรวีซ่ามาสเตอร์การ์ด (ธนาคารกสิกรไทย)	1	2	-	2	5
บัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรส	50	5	4	2	61
บัตรไดเนอร์ส	18	4	1	-	23
รวม	93	21	5	6	125
	(74.4%)	(16.8%)	(4.0%)	(4.8%)	(100.0%)

หมายเหตุอื่น ๆ เช่น ผู้จัดการเชิญให้เป็นสมาชิก เพื่อนซึ่งทำงานอยู่ในบริษัทผู้
ออกบัตรชักชวนให้เป็นสมาชิก

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : การถือบัตรเครดิตที่ต่างกัน เป็นอิสระจากวิธีการชักชวน

H_a : การถือบัตรเครดิตที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีการชักชวน

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 31.08 D.F. 8 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ การถือบัตรเครดิตที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีการชักชวน

จากตารางจะเห็นได้ว่า วิธีการชักชวนที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้
กับผู้ถือบัตร คือ วิธีการส่งจดหมาย (74.4%)

ตารางที่ 4.34 สาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย

เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิกบัตร	คำตอบ	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากผู้ถือบัตร	3	6.7
เพื่อนฝูงคนรู้จักใช้บัตรนี้	2	4.4
ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ถือบัตร	10	22.2
มีบัญชีเงินฝากในธนาคารนั้นอยู่แล้ว	7	15.6
พอใจผลประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรเสนอ	1	2.2
สถานรับบัตรบางแห่งยอมลดราคาให้	1	2.2
มีบริการเรียกเก็บเงินที่อำนวยความสะดวก	2	4.4
พอใจอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิก	2	4.4
ร้านค้า/สถานบริการที่ติดต่อยู่เป็นประจำยอมรับบัตรนี้	9	20.0
มีช่างงานที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง	8	17.8
รวม	45	100.0

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย
คือ

1. ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ถือบัตร 22.2%

2. ร้านค้า/สถานบริการที่ติดต่อยู่เป็นประจำยอมรับบัตรนี้ 20.0%
3. มีช่างงานที่กว้างขวางอำนวยความสะดวกในการเดินทาง 17.8%
4. มีบัญชีเงินฝากในธนาคารนั้นอยู่แล้ว 15.6%

ตารางที่ 4.35 สาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด

เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิกบัตร	ผู้ออกบัตร			
	ธ.ไทยพาณิชย์		ธ.กสิกรไทย	
	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตร	1	3.6	1	5.5
เพื่อนฝูงคนรู้จักใช้บัตร เครียดียี่ห้อนี้	1	3.6	-	-
ประทับใจในชื่อเสียงผู้ออกบัตร	5	17.9	2	11.1
เงื่อนไขการรับสมาชิกเอื้ออำนวยมากที่สุด	2	7.1	1	5.5
มีบัญชีเงินฝากในธนาคารนั้นอยู่แล้ว	7	25.0	2	11.1
พอใจผลประโยชน์ที่ผู้ออกบัตรเสนอ	1	3.6	1	5.5
วงเงินเครดิตที่อนุมัติสูงเป็นที่น่าพอใจ	1	3.6	-	-
มีระยะเวลาเรียกเก็บหนี้สั้น	-	-	1	5.5
มีบริการเรียกเก็บเงินที่อำนวยความสะดวก	2	7.1	1	5.0
พอใจอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิก	-	-	1	5.5
ร้านค้า/สถานบริการที่ติดต่อยู่เป็นประจำยอมรับบัตรนี้	3	10.7	1	5.5
บัตรนี้เป็นที่ยอมรับของสถานรับบัตรในต่างประเทศ	2	7.1	4	22.2
มีช่างงานที่กว้างขวางอำนวยความสะดวกในการเดินทาง	3	10.7	3	16.7
รวม	28	100.0	18	100.0

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด ที่ออกโดยแต่ละธนาคาร คือ

ธนาคารไทยพาณิชย์

1. มีบัญชีเงินฝากอยู่ในธนาคารนั้นอยู่แล้ว 25%
2. ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ออกบัตร 17.9%
3. ร้านค้า/สถานบริการที่ติดต่อยู่เป็นประจำยอมรับบัตรเครดิตที่หอนี้ และบัตรเครดิตที่หอนี้มีค่าธรรมเนียมที่กว้างขวาง คอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง (10.7%)

ธนาคารกสิกรไทย

1. บัตรเครดิตที่หอนี้เป็นที่ยอมรับของสถานรับบัตรในต่างประเทศ 22.2%
2. มีค่าธรรมเนียมที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง 16.7%
3. ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ออกบัตร และมีบัญชีเงินฝากอยู่ในธนาคารนั้นอยู่แล้ว 11.1%

ตารางที่ 4.36 สาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรไดเนอร์ส(ไทยแลนด์)

เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิกบัตร	คำตอบ	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตร	1	6.3
เพื่อนฝูงคนรู้จักใช้บัตรเครดิตที่หอนี้	1	6.3
ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ออกบัตร	1	6.3
เงื่อนไขการรับสมาชิกเอื้ออำนวยมากที่สุด	1	6.3
พอใจผลประโยชน์ที่ผู้ออกบัตรเสนอ	1	6.3
วงเงินเครดิตที่อนุมัติสูงเป็นที่น่าพอใจ	1	6.3
มีระยะเวลาเรียกเก็บหนี้สั้น	3	18.8
ได้รับของสมนาคุณเมื่อสมัครเป็นสมาชิก	1	6.3
สถานรับบัตรบางแห่งยอมลดราคาให้	1	6.3
สถานรับบัตรบางแห่งเสนอบริการพิเศษ	1	6.3
พอใจอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิก	2	12.5
มีค่าธรรมเนียมที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง	2	12.5
รวม	16	100.0

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคลงสมัครเป็นสมาชิกบัตรไคเนอร์ส(ไทยแลนด์) คือ

1. มีระยะเวลาเรียกเก็บหนี้ 18.8%
2. พอใจอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกและมีข่า่งงานที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง 12.5%

ตารางที่ 4.37 สาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคลงสมัครเป็นสมาชิกบัตรอเมริกันเอ็กซ์เพรสและบัตรไคเนอร์สอินเตอร์เนชันแนล

เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิกบัตร	ชื่อบัตร			
	อเมริกันเอ็กซ์เพรส		ไคเนอร์ส	
	คำตอบ	ร้อยละ	คำตอบ	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตร	27	14.7	2	4.4
เพื่อนฝูงคนรู้จักใช้บัตร เครดิท์ที่หอนี้	18	9.8	2	4.4
ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ออกบัตร	19	10.3	8	17.8
เงื่อนไขการรับสมัคร เอื้ออำนวยมากที่สุด	10	5.4	-	-
มีบัญชีเงินฝากในธนาคารนั้นอยู่แล้ว	9	4.9	-	-
พอใจผลประโยชน์ที่ผู้ออกบัตร เสนอ	6	3.3	2	4.4
วงเงินเครดิตที่อนุมัติสูง เป็นที่น่าพอใจ	4	2.2	-	-
มีระยะเวลา เรียกเก็บหนี้ นาน	4	2.2	2	4.4
ได้รับของสมนาคุณเมื่อสมัคร เป็นสมาชิก	1	0.5	-	-
สถานรับบัตรบางแห่งยอมลดราคาให้	2	1.1	-	-
สถานรับบัตรบางแห่ง เสนอบริการพิเศษ	6	3.3	1	2.2
มีบริการ เรียกเก็บเงินที่อำนวยความสะดวก	10	5.4	2	4.4
พอใจอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิก	2	1.1	1	2.2
ร้านค้า/สถานบริการที่ติดต่อยู่เป็นประจำยอมรับบัตรนี้	9	4.9	3	6.6
บัตรนี้เป็นที่ยอมรับของสถานรับบัตรในต่างประเทศ	27	14.7	10	22.2
มีข่า่งงานที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง	30	16.3	12	26.7
รวม	184	100.0	45	100.0

จากตารางที่ 4.37 จะเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส และบัตรไคเนอร์สอินเตอร์เนชั่นแนล คือ

บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	บัตรไคเนอร์ส
1. มีช่างงานที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง 16.3%	1. มีช่างงานที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง 26.7%
2. ได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตรและบัตรเครดิตที่หอนี้เป็นที่ยอมรับของสถานรับบัตรในต่างประเทศ 14.7%	2. บัตรเครดิตที่หอนี้เป็นที่ยอมรับของสถานรับบัตรในต่างประเทศ 22.2%
3. ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ออกบัตร 10.3%	3. ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ออกบัตร 17.8%
4. เพื่อนฝูง คนรู้จักใช้บัตรเครดิตที่หอนี้ 9.8%	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.38 สาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อหนึ่ง ๆ

เหตุผลที่สมัครเป็นสมาชิกบัตร	บัตรเครดิต			บัตรไคเนอर्स (ไทยแลนด์)	บัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส	บัตรไคเนอर्स สากล	รวม	ค่าเฉลี่ย
	ธ.กสิกรไทย	ธ.ไทยพาณิชย์	ธ.กสิกรไทย					
✓ ได้รับความชักชวนจากผู้ออกบัตร	6.7	3.6	5.5	6.3	14.7	4.4	41.2	6.9
เพื่อนฝูงคนรู้จักใช้บัตร เครดิตยี่ห้อนี้	4.4	3.6	-	6.3	9.8	4.4	28.5	4.8
ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ออกบัตร	22.2	17.9	11.1	6.3	10.3	17.8	85.6	14.3
เงื่อนไขการรับสมาชิกเอื้ออำนวยมากที่สุด	-	7.1	5.5	6.3	5.4	-	24.3	4.1
มีบัญชีเงินฝากในธนาคารนั้นอยู่แล้ว	15.6	25.0	11.1	-	4.9	-	56.6	9.4
พอใจผลประโยชน์ที่ผู้ออกบัตรเสนอ	2.2	3.6	5.5	6.3	3.3	4.4	25.3	4.2
วงเงินเครดิตที่อนุมัติสูงเป็นที่น่าพอใจ	2.2	3.6	-	6.3	2.2	-	14.3	2.4
มีระยะเวลาเรียกเก็บหนี้สั้น	-	-	5.5	18.8	2.2	4.4	30.9	5.2
ได้รับของสมนาคุณเมื่อสมัครเป็นสมาชิก	-	-	-	6.3	0.5	-	6.8	1.1
สถานรับบัตรบางแห่งยอมลดราคาให้	-	-	-	6.3	1.1	-	7.7	1.3
สถานรับบัตรบางแห่งเสนอบริการพิเศษ	-	-	-	6.3	3.3	2.2	11.8	1.9
มีบริการเรียกเก็บเงินที่อำนวยความสะดวก	4.4	7.1	5.5	-	5.4	4.4	26.8	4.5
พอใจอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิก	4.4	-	5.5	12.5	1.1	2.2	25.7	4.3
ร้านค้า/สถานบริการที่ติดต่อยู่เป็นประจำยอมรับบัตรนี้	20.0	10.7	5.5	-	4.9	6.6	47.7	7.9
บัตรนี้เป็นที่ยอมรับของสถานรับบัตรในต่างประเทศ	-	7.1	22.2	-	14.7	22.2	66.2	11.0
มีข่ายงานที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง	17.8	10.7	16.7	12.5	16.3	26.7	100.7	16.8
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	600.0	100.0

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรยี่ห้อต่าง ๆ คือ

1. มีช่างานที่กว้างขวางคอยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง 16.8%
2. ประทับใจในชื่อเสียงของผู้ออกบัตร 14.3%
3. บัตรนี้เป็นที่ยอมรับของสถานรับบัตรในต่างประเทศ 11.0%
4. มีบัญชีเงินฝากอยู่ในธนาคารนั้นอยู่แล้ว 9.4%
5. ร้านค้า/สถานบริการที่ติดต่อยังเป็นประจำยอมรับบัตรนี้ 7.9%
6. ได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตร 6.9%

การพิสูจน์สมมติฐาน : ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อหนึ่ง ๆ คือ การเสนอขายของพนักงานขาย

จากตารางที่ 4.32 จะเห็นได้ว่า การเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อใดนั้นขึ้นอยู่กับ การถูกชักชวนโดยผู้ออกบัตรเครดิตยี่ห้อนั้น

และในส่วนของผู้ถือบัตรยี่ห้อที่ตนได้รับการชักชวนจากผู้ประกอบการนั้น พบว่าวิธีการชักชวนที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่นิยมใช้คือวิธีการส่งจดหมาย (74.4%) มีเพียง 16.8% เท่านั้นที่ใช้เจ้าหน้าที่ออกชักชวน หรือกล่าวได้ว่า การเสนอขายของพนักงานขายมีเพียงส่วนน้อย (ตารางที่ 4.33)

ดังนั้นสมมติฐานที่ว่า "ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อหนึ่ง ๆ คือ การเสนอขายของพนักงานขาย" จึงเป็นอันตกไป

ในเมื่อการตัดสินใจเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อหนึ่ง ๆ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเสนอขายของพนักงานขาย ทั้งการเสนอขายของสถาบันผู้ออกบัตรส่วนใหญ่ยังเป็น การเสนอขายทางจดหมาย (Direct Mail) ดังนั้นการตัดสินใจเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อหนึ่ง ๆ จึงน่าจะขึ้นกับปัจจัยอื่น เช่น คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ (Product Attributes) ราคา (Price) เป็นต้น

ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตยี่ห้อหนึ่ง ๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 4.32)

1. การกระจายของสถานรับบัตร จะเห็นได้ว่าเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคมุ่งถึงมากที่สุด โดยสามารถแยกการกระจายออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ซึ่งนอกจากจำนวนและการกระจายของสถานรับบัตรแล้ว ยังรวมถึงประโยชน์เพิ่มของผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ด้วย เช่น บริการขึ้นเงินสด บริการประกันอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง เป็นต้น

1.2 ด้านต่างประเทศ สำหรับบัตรที่สามารถใช้ในต่างประเทศได้นั้น ผู้บริโภคจะคำนึงถึงการยอมรับของสถานรับบัตรในประเทศที่ต้องการนำไปใช้เป็นปัจจัยสำคัญ

1.3 ด้านการใช้จ่ายใช้สอยโดยทั่วไป ผู้บริโภคจะพิจารณาถึงการยอมรับของร้านค้า/สถานบริการที่ติดต่อยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะบัตรของธนาคารและใช้ได้เฉพาะในประเทศไทยนั้น ผู้บริโภคจะคำนึงถึงปัจจัยข้อนี้มากที่สุด

2. ภาพพจน์ของสถาบันผู้ออกบัตร

3. ความสะดวกในการขอสมัครเป็นสมาชิก สำหรับบัตรของธนาคาร การที่ผู้บริโภคมีบัญชีเงินฝากอยู่ในธนาคารนั้นอยู่แล้ว ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เลือกสมัครเป็นสมาชิกบัตรของธนาคารนั้น ๆ

4. การได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตร ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่าการถือบัตรเครดิตยี่ห้อใดนั้น ขึ้นอยู่กับการถูกชักชวนจากผู้ออกบัตรยี่ห้ออื่น ๆ

โอกาสทางการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.39 แนวโน้มการถือบัตรในระยะ 2 ปีของกลุ่มผู้ไม่ถือบัตรในปัจจุบัน

แนวโน้มการถือบัตร	ผู้ตอบ	ร้อยละ
จะถือบัตรเครดิต	25	18.8
ไม่ถือบัตรเครดิต	107	80.5
ไม่แน่ใจ	1	0.8
รวม	133	100.0

กลุ่มผู้ไม่ถือบัตรส่วนใหญ่ไม่ต้องการจะถือบัตรในระยะ 2 ปีข้างหน้า (80.5)

ตารางที่ 4.40 เหตุผลที่กลุ่มผู้ไม่ถือบัตรในปัจจุบันไม่สมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

เหตุผลที่ไม่สมัครเป็นสมาชิกบัตร	คำตอบ	ร้อยละ
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต	104	53.1
ผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มกับค่าธรรมเนียมที่เสีย	33	16.8
สถานบริการ/ร้านค้าที่ติดต่อเป็นประจำไม่รับบัตร	17	8.7
ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป	16	8.2
เกรงว่าจะเกิดปัญหาทุจริต บัตรสูญหาย	10	5.1
สถานรับบัตรคิดค่าสินค้า/บริการสูงกว่าการจ่ายเป็นเงินสด	7	3.6
การถือบัตรทำให้ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย	4	2.0
ไม่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขสมาชิกบัตร	1	0.5
มีความสะดวกในการใช้เงินสดอยู่แล้ว	1	0.5
ไม่ต้องเดินทางไปต่างประเทศ	1	0.5
ไม่ต้องการเป็นลูกหนี้ใคร	1	0.5
รวม	196	100.0

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มผู้ไม่ถือบัตรในปัจจุบันไม่สมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตคือ

1. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต 53.1%
2. ผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มกับค่าธรรมเนียมที่เสีย 16.8%
3. สถานบริการ/ร้านค้าที่ติดต่ออยู่เป็นประจำไม่รับบัตร 8.7%
4. ค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป 8.2%

ตารางที่ 4.41 แนวโน้มการซื้อบริการซ้ำของกลุ่มผู้ถือบัตร

แนวโน้มการซื้อบริการซ้ำ	ผู้ตอบ	ร้อยละ
จะต่ออายุสมาชิกบัตร	105	98.1
ไม่ต่ออายุสมาชิกบัตร	2	1.9
รวม	107	100.0

กลุ่มผู้ถือบัตรเกือบทั้งหมดจะซื้อบริการซ้ำ (98.1%)

ตารางที่ 4.42 แนวโน้มการถือบัตรของสมาชิกบัตร

แนวโน้มการถือบัตรเพิ่ม	ผู้ตอบ	ร้อยละ
ต้องการถือบัตรเพิ่ม	33	30.8
ไม่ต้องการถือบัตรเพิ่ม	74	69.2
รวม	107	100.0

ความต้องการถือบัตรเพิ่มมี 30.8%

ตารางที่ 4.43 การจำแนกแนวโน้มการถือบัตรเครดิตเพิ่มของสมาชิกบัตรตามจำนวนบัตรที่ถืออยู่เดิม

แนวโน้มการถือบัตรเพิ่ม	จำนวนบัตรเครดิตที่ถือ			รวม
	1	2	3	
ต้องการถือบัตรเพิ่ม	24	7	2	33
ไม่ต้องการถือบัตรเพิ่ม	51	17	6	74
รวม	75	24	8	107

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : ความต้องการถือบัตรเพิ่มเป็นอิสระจากจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่เดิม

H_a : ความต้องการถือบัตรเพิ่มขึ้นอยู่กับจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่เดิม

จากการคำนวณพบว่า Chi-Square 0.2 D.F. 2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ความต้องการถือบัตรเพิ่ม เป็นอิสระจาก จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่เดิม



ตารางที่ 4.44 สาเหตุที่ทำให้สมาชิกบัตรไม่ต้องการถือบัตรเพิ่มขึ้น

เหตุผลที่ไม่ถือบัตรเพิ่ม	คำตอบ	ร้อยละ
มีบัตรเครดิตอยู่หลายใบแล้ว	8	7.1
มีโอกาสใช้บัตรเครดิตนาน ๆ ครั้ง	19	17.0
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิตเพิ่มขึ้น	32	28.6
บัตรเครดิตที่ถืออยู่ขณะนี้ให้บริการที่พอใจแล้ว	34	30.4
ไม่ต้องการเสียเงินค่าสมาชิกเพิ่มขึ้น	18	16.1
ไม่มีบัตรเครดิตที่อื่นที่ให้บริการเป็นที่น่าพอใจ	1	0.9
รวม	112	100.0

เหตุผลสำคัญที่ทำให้สมาชิกบัตรไม่ต้องการถือบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น คือ

1. บัตรเครดิตที่ถืออยู่ขณะนี้ให้บริการที่พอใจแล้ว 30.4%
2. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิตเพิ่มขึ้น 28.6%
3. มีโอกาสใช้บัตรเครดิตนาน ๆ ครั้ง 17%
4. ไม่ต้องการเสียเงินค่าสมาชิกเพิ่มขึ้น 16.1%

ตารางที่ 4.45 สาเหตุที่ทำให้สมาชิกบัตรถือบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น

เหตุผลที่ถือบัตรเพิ่ม	คำตอบ	ร้อยละ
สามารถเลือกใช้บริการที่ดีที่สุดจากบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ ได้	18	36
สามารถขยายระยะเวลาการชำระหนี้ได้	4	8
สามารถใช้เครดิตกับสถานบริการ/ร้านค้าได้มากแห่งขึ้น	21	42
ได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตร	5	10
บุคคลในแวดวงต่างก็ ถือบัตรเครดิตคนละหลาย ๆ ใบ	1	2
เพื่อใช้ในต่างประเทศ	1	2
รวม	50	100

เหตุผลสำคัญที่ทำให้สมาชิกบัตรถือบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นคือ

1. สามารถใช้เครดิตกับสถานบริการ/ร้านค้าได้มากเพิ่มขึ้น 42%
2. สามารถเลือกใช้บริการที่ดีที่สุดจากบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ ได้ 36%
3. ได้รับการชักชวนจากผู้ออกบัตร 10%
4. สามารถขยายระยะเวลาการชำระหนี้ได้ 8%

การพิสูจน์สมมติฐาน : ธุรกิจบัตรเครดิตมีโอกาสขยายตัวอีกมาก

อัตราการขยายตัวของผู้ออกบัตร ขณะที่ทำการศึกษา มีจำนวนผู้ออกบัตร 107 คน หรือ 147 บัตร

การเปลี่ยนแปลงในระยะ 2 ปีข้างหน้า (สมมติให้การเพิ่มหรือลดจำนวนผู้ออกบัตร 1 คนมีผลให้จำนวนบัตรเปลี่ยนแปลง $\frac{147}{107} = 1.37$ บัตร)

จำนวนผู้ออกบัตรเดิมคงเหลือ	105 คนหรือ 143.85 บัตร
การถือบัตรเพิ่มของผู้ออกบัตรเดิม	33 คนหรือ 45.21 บัตร
จำนวนผู้ออกบัตรใหม่	25 คนหรือ 34.25 บัตร
รวม	<u>223.31 บัตร</u>

จะเห็นได้ว่าในระยะ 2 ปี มีจำนวนบัตรเพิ่มขึ้น $(223.31 - 147) = 76.31$ บัตร หรือมีการถือบัตรเพิ่มขึ้น $(\frac{76.31 \times 100}{147}) = 51.91\%$

ดังนั้นอัตราเพิ่มเฉลี่ยของการถือบัตรจึงประมาณปีละ $(\frac{51.91}{2}) = 25.96\%$

∴ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ธุรกิจบัตรเครดิตมีโอกาสขยายตัว (25.96%) แต่จะเห็นได้ว่าเป็นการขยายตัวในกลุ่มของผู้ออกบัตรเดิม $(\frac{45.21 \times 100}{76.31} = 58.97\%)$ มากกว่าในกลุ่มของผู้ออกบัตรใหม่ $(\frac{34.25 \times 100}{76.31} = 44.88\%)$ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า โอกาสที่จะขยายตลาดมี แต่จะมากยิ่งขึ้น ถ้าสถาบันผู้ออกบัตรได้มีการปรับกลวิธี (Tactics) ทางการตลาดให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ออกบัตรใหม่ได้มากกว่านี้

การขยายตัวของธุรกิจบัตรเครดิต ในการขยายตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตนี้ สามารถแยกกล่าวได้เป็น 2 ส่วนคือ

1. การขยายตลาดของกลุ่มผู้ไม่ถือบัตร จะเห็นได้ว่าแนวโน้มการถือบัตรในระยะ 2 ปีข้างหน้าของกลุ่มผู้ไม่ถือบัตรมีประมาณ 18.8% ของผู้ไม่ถือบัตรทั้งหมด (ตารางที่ 4.39)

เมื่อพิจารณาในเรื่องของการถือบัตรของผู้ใช้ครั้งแรก (First-Time Users) จะเห็นว่าในระยะ 3 ปีหลัง (ตั้งแต่ พ.ศ.2526-2528) การถือบัตรของกลุ่มนี้เพิ่มขึ้นทุกปี แต่แนวโน้มใน พ.ศ.2529 กลับลดลง ดังตัวเลขการถือบัตรของผู้ใช้ครั้งแรกต่อผู้ใช้ทั้งหมด 107 คนจากตารางที่ 4.27

พ.ศ.2526	10.3%		
พ.ศ.2527	16.8%	การเปลี่ยนแปลง	เพิ่มขึ้น 6.5%
พ.ศ.2528	23.4%	"	เพิ่มขึ้น 6.6%
พ.ศ.2529	11.7% ¹	"	ลดลง 11.7%

สำหรับสาเหตุที่กลุ่มผู้ไม่ถือบัตรส่วนใหญ่ ไม่ต้องการสมัครเป็นสมาชิกบัตร เนื่องจาก (ตารางที่ 4.40)

1.1 ไม่มีความต้องการ (Demand) ในประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์ (Core Product) จากตารางที่ 4.40 พบว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มนี้ไม่สมัครเป็นสมาชิกบัตรเนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิต

1.2 ในด้านราคา เนื่องจากกลุ่มนี้เห็นว่าผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มกับค่าธรรมเนียม นอกจากนั้นยังมีความเห็นว่าการค่าธรรมเนียมสมาชิกสูงเกินไป และการซื้อสินค้าและบริการด้วยบัตรทำให้สถานรับบัตรคิดค่าสินค้า/บริการสูงกว่าการจ่ายเป็นเงินสด

1.3 ในด้านพฤติกรรมการซื้อ แหล่งซื้อสินค้าและบริการของกลุ่มนี้ไม่รับบัตรเครดิต จะเห็นได้จากเหตุผลที่กลุ่มนี้ไม่สมัครเป็นสมาชิกบัตรเนื่องจากสถานบริการและร้านค้าที่ติดต่อยู่เป็นประจำไม่รับบัตร

นอกจากนี้ก็เนื่องมาจากการที่กลุ่มนี้มีโอกาสในการใช้บัตรน้อย เช่น ไม่ต้องเดินทางไปต่างประเทศ

¹ ในระยะ 2 ปีข้างหน้า มีจำนวนผู้ถือบัตรใหม่ 25 คน เฉลี่ยแล้วในปีหน้ามีจำนวนผู้ถือบัตรใหม่ ($\frac{25}{2}$) 12.5 คน คิดเป็นอัตราการถือบัตรใหม่ต่อผู้ถือบัตรทั้งหมด 107 คน ($\frac{12.5 \times 100}{107}$) 11.7 %

2. การขยายตลาดจากกลุ่มผู้ถือบัตรในปัจจุบัน ในกลุ่มนี้พบว่าเกือบทั้งหมด หรือ 98.1% มีแนวโน้มที่จะซื้อบริการซ้ำจากผู้ถือบัตรรายเดิม (Straight Rebuy)¹ และแม้ว่า 1.19% ของผู้ถือบัตรในปัจจุบันมีแนวโน้มไม่ต่ออายุ แต่ตลาดส่วนนี้ก็ยังขยายตัว โดยกลุ่มผู้ถือบัตรมีแนวโน้มการถือบัตรเพิ่มถึง 30.8% (ตารางที่ 4.42) ซึ่งความต้องการการถือบัตรเพิ่มนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่เดิม (ตารางที่ 4.43)

จากการศึกษาพบว่า ความต้องการถือบัตรเพิ่มเกิดขึ้นมาจากเหตุผลดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 4.45)

2.1 เหตุผลด้านสถานรับบัตร กล่าวคือ การถือบัตรเพิ่มทำให้สามารถใช้เครดิตกับสถานบริการและร้านค้าได้มากเพิ่มขึ้น

2.2 เหตุผลด้านตัวผลิตภัณฑ์ เนื่องจากบัตรเครดิตแต่ละยี่ห้อเสนอผลประโยชน์ไม่เท่ากัน การถือบัตรหลายใบทำให้สามารถเลือกใช้บริการที่ดีที่สุดจากบัตรเครดิตยี่ห้อต่าง ๆ ได้

2.3 การชักชวนของผู้ถือบัตร ทำให้เกิดความต้องการถือบัตรเพิ่มขึ้น

2.4 เหตุผลด้านการเงิน การถือบัตรเครดิตหลายใบทำให้ผู้ถือบัตรมีโอกาสเลือกใช้บัตรที่มีระยะเวลาให้เครดิตนานกว่า จึงเท่ากับเป็นการขยายระยะเวลาการชำระหนี้

สำหรับผู้ถือบัตรที่ไม่มีความต้องการถือบัตรเพิ่มนั้น มีเหตุผลเนื่องมาจาก (ตารางที่ 4.44)

1. ความพอใจในบริการของบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน
2. ไม่มีความต้องการด้านการเงิน คือ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เครดิตเพิ่มขึ้น
3. พฤติกรรมการใช้บัตร คือ ผู้ถือบัตรมีโอกาสใช้บัตรเครดิตนาน ๆ ครั้ง
4. ไม่ต้องการเสียเงินค่าสมาชิกเพิ่มขึ้น

¹ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการตั้งราคาค่าธรรมเนียมทำเป็น 2 ชั้น คือ มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าสมาชิกรายปี ทำให้การซื้อบริการซ้ำจากผู้ถือบัตรรายเดิมจะเสียค่าธรรมเนียมน้อยกว่าการเปลี่ยนบัตรใหม่