

การยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสิน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Adoption in Usage of the Government Savings Bank's
Credit Card among Government Savings Bank Clients
in the Bangkok Area

วิมลรัตน์ มาศวิรุฬห์

นิสิตสาขาบริหารธุรกิจ (สปท.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โทรศัพท์: 089 – 476 – 2344 E-Mail: plefriendly87@gmail.com

รองศาสตราจารย์ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Wimonrat Matwirun

Student, Business Administration (CM-MBA),

Faculty of Business Administration, Kasetsart University

Associate Professor Yupawan Vannavanit

Lecturer, Faculty of Business Administration, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับกระบวนการยอมรับในแต่ละขั้น กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 385 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ และการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 34 ปี มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการประเภทเงินฝาก อายุการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และมีจำนวนบัตรเครดิตธนาคารอื่นที่ถือ 5 ใบ ขึ้นไป กระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างในขั้นรู้จัก ขั้นสนใจ ขั้นประเมิน ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ คิดเป็นร้อยละ 65.20 41.60 38.40 19.00 16.10 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล

กับกระบวนการยอมรับ พบว่า จำนวนบัตรเครดิตธนาคารอื่นที่ถือมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับในขั้นรู้จัก ชื่นสนใจ และขั้นทดลอง โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เท่ากับ 0.242 0.138 0.080 ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะ ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการสมัครใช้บริการบัตรเครดิต อาทิ การออกบูธรับสมัครบัตรเครดิตในงานมหกรรม ห้างสรรพสินค้า และแหล่งชุมชน เป็นต้น

คำสำคัญ: บัตรเครดิต ธนาคารออมสิน การยอมรับ

Abstract

The purpose of this independent study was to study the adoption of the Government Savings Bank's credit card among its clients in the Bangkok area, and to study the relationship between personal factors and the adoption process at each stage. The group samples were 385 customers who were 20 years old up, earnings a minimum salary of 15000 baht per month in the Bangkok area. The purposive method of sampling used was Multi-Stage Sampling. Data were collected by questionnaires and analyze by using frequency, percentage, Chi-Square and Correlation at statistically significant level .05.

The study found that most of the samples were in the age of 20 - 34 years old, earnings income between 15,000 – 30,000 Baht per month in a public company by using deposit services. These customers had been used Government Savings Bank services for more than 10 years and held credit card more than 5 from different banks. The adoption process results were as follows: There are five stages (of adoption) which samples went through: awareness, interest, evaluation, trial and adoption, which can be calculated in percentage of samples; 65.20, 41.60, 38.40, 19.00, 16.10 respectively. The research found a relationship between customers with their own cards from other banks and the adoption process customers related to awareness, interest and trial with the respective correlations as follows: 0.242, 0.138, 0.080. It was suggested that the bank should add more credit card registration channels, for instance; credit card booth at department stores and the local area etc.

Keywords: credit card, Government Savings Bank, the adoption

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่จะรวดเร็วขึ้นอย่างเห็นได้ชัด สิ่งเหล่านี้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในรูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้การใช้จ่ายใช้สอยเป็นเรื่องง่ายขึ้น และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เน้นให้มีความสำคัญกับความทันสมัย และสะดวกสบาย บัตรเครดิตถือเป็นเครื่องมือทางการเงินที่สำคัญ สำหรับใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ ช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการใช้จ่ายใช้สอยที่ต้องการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ที่ถือบัตรเครดิต เพราะไม่ต้องพกเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก ไม่ต้องชำระเงินหลังซื้อสินค้าในทันที และได้รับส่วนลด สิทธิพิเศษอื่น ๆ อีกมากมาย ถือได้ว่าบัตรเครดิตมีส่วนช่วยในการส่งเสริมพัฒนาสังคมในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยพิจารณาได้จากปริมาณบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นสูงมากในแต่ละปี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) ตามภาพที่ 1 เห็นได้ว่าธุรกิจบัตรเครดิตมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 จำนวนบัตรเครดิต (ข้อมูลปี 2555 – เดือนพฤศจิกายน 2559)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559)

โดยในปี 2552 ธนาคารออมสินได้ร่วมดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตด้วยวิธีการร่วมดำเนินการกับผู้ประกอบการรายอื่น (Co - Brand) กับบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือเคทีซี หลังจากนั้นธนาคารออมสินเล็งเห็นถึงความพร้อมและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตด้วยตัวเอง ซึ่งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 ธนาคารออมสินได้ออกบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ภายใต้แนวความคิด “สุขแบบไทย ใช้แบบพอเพียง” เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจบัตรเครดิตที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การสร้างความรู้แก่ลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์ โทรศัพท์ โปสเตอร์ แผ่นพับ เป็นต้น

ลักษณะของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต (GSB Credit Card) เป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) ในรูปแบบบัตรเครดิต โดยธนาคารเป็นผู้ออกบัตรที่มีสัญลักษณ์ “VISA” มอบให้แก่ผู้ถือบัตร เพื่อใช้สำหรับการชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วย

เงินสด ณ ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA พร้อมให้สิทธิประโยชน์ในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มีเครื่องหมายได้ทั่วโลก โดยบัตรเครดิตของธนาคารออมสินมีอยู่ 3 ประเภท รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภทบัตรเครดิตธนาคารออมสิน

ชื่อผลิตภัณฑ์	ประเภทบัตร
GSB Premium Credit Card (บัตรเครดิตธนาคารออมสินพรีเมียม)	VISA GOLD
GSB Precious Credit Card (บัตรเครดิตธนาคารออมสินพรีเมียส)	VISA PLATINUM
GSB Prestige Credit Card (บัตรเครดิตธนาคารออมสินเพรสทีจ)	VISA SIGNATURE

ที่มา: ธนาคารออมสิน (2559: ออนไลน์)

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาวงเงิน สามารถแบ่งได้ 2 หลักเกณฑ์ ดังนี้ 1) หลักเกณฑ์พิจารณาจากรายได้ 2) หลักเกณฑ์พิจารณาอ้างอิงเงินฝากฯ คุณสมบัติผู้สมัคร ได้แก่ อายุครบ 20 ปีขึ้นไป รายได้รวมขั้นต่ำต่อเดือน 15,000 บาท

ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2559 พบว่า มีจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตที่เกิดขึ้นแล้ว ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเรื่องการยอมรับบัตรเครดิตของธนาคารออมสินของลูกค้าบุคคลของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก เพื่อเป็นข้อมูลให้กับธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการพัฒนาและวางแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์สำหรับบัตรเครดิตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

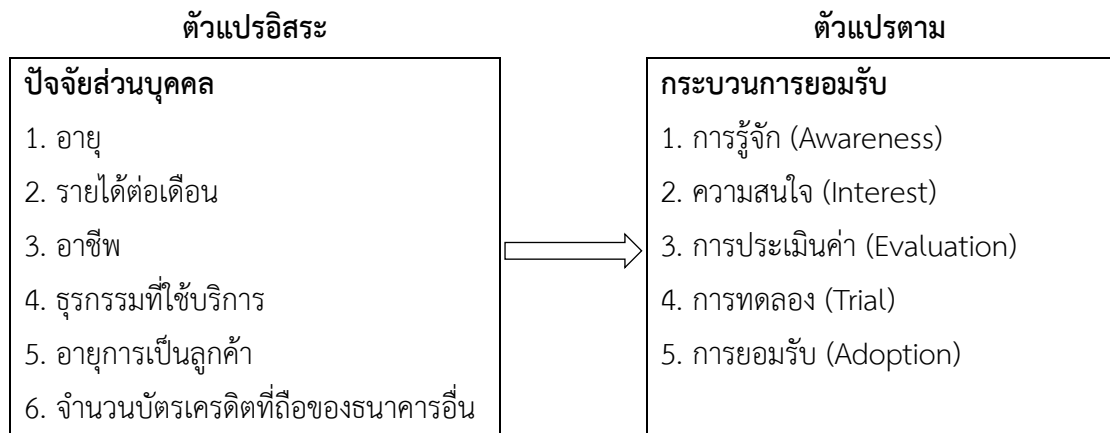
1. เพื่อศึกษาการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น และได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป
2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1) อายุ 2) รายได้ต่อเดือน 3) อาชีพ 4) ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ 5) อายุการเป็นลูกค้า และ 6) จำนวนบัตรเครดิตที่ถือของธนาคารอื่น

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ กระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ได้แก่ 1) การรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน 2) ความสนใจหาข้อมูลบัตรเครดิตธนาคารออมสิน 3) การประเมินค่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน 4) การทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน และ 5) การยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงสืบค้น ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และใช้เทคนิคการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการออกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ด้วยความถี่ ร้อยละ สถิติอนุมานด้วยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) และการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ประชากรที่ทำการวิจัย คือ ลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และมีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท ต่อเดือน เนื่องจากลูกค้าธนาคารออมสินที่ใช้บริการแต่ละสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนในการใช้บริการในแต่ละวันไม่เท่ากัน และไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่แท้จริงได้ และประชากรมีขนาดใหญ่จึงคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าประชากร สำหรับประชากรที่มีขนาดใหญ่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าได้ข้อมูลไม่น้อยกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง และป้องกันการผิดพลาด ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งสิ้น 390 คน จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามการเลือกตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วย

วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จำนวน 390 คน ซึ่งสาขานาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็น 3 ภาค มีสาขานาคารออมสินรวมทั้งสิ้น 162 สาขา มีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 เลือกสาขา โดยวิธีเจาะจง เลือกภาคละ 2 สาขา สาขาละ 65 คน
2. ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่าง โดยวิธีบังเอิญ (Accidental Sampling) ในแต่ละสาขา

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยได้ออกแบบคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบจะต้องเลือกคำตอบที่ตรงกับลักษณะของผู้ตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น ประกอบด้วยคำถามนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ อาชีพ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ และคำถามเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน อายุการเป็นลูกค้า จำนวนบัตรเครดิตที่ถือของธนาคารอื่น

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบจะต้องเลือกคำตอบที่ตรงกับลักษณะของผู้ตอบมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น ประกอบด้วย การรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ความสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน การประเมินการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน การทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน การยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 390 คน จะประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) เมื่อรับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ได้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วได้ทำการคัดแยกแบบสอบถามที่มีความไม่สมบูรณ์ออกจนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 385 คน
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Closed-ended Question) โดยแบ่งส่วนการวิเคราะห์ออกเป็นส่วน ๆ
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ ซึ่งผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสิน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสิน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ อายุการเป็นลูกค้า และจำนวนบัตรเครดิตที่ถือของธนาคารอื่น สามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 385)			
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	20 - 34 ปี	190	49.35
	35 - 49 ปี	139	36.10
	50 - 64 ปี	53	13.77
	65 ปีขึ้นไป	3	0.78
รายได้ต่อเดือน	15,000 – 30,000 บาท	138	35.84
	30,001 – 50,000 บาท	96	24.94
	50,001 - 100,000 บาท	120	31.17
	มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	31	8.05
อาชีพ	ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	141	36.62
	พนักงานบริษัทเอกชน	174	45.19
	ธุรกิจส่วนตัว	55	14.29
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	15	3.90
ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ	เงินฝาก	153	39.74
	สลากออมสิน	145	37.66
	สินเชื่อ	48	12.47
	ผลิตภัณฑ์ประกัน	39	10.13

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

(n = 385)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุการเป็นลูกค้า	น้อยกว่า 1 ปี	54	14.03
	1 – 3 ปี	77	20.00
	4 – 5 ปี	52	13.51
	6 – 10 ปี	70	18.18
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	132	34.28
จำนวนบัตรเครดิต	ไม่มี	68	17.66
ธนาคารอื่นที่ถือ	1 ใบ	67	17.40
	2 ใบ	65	16.88
	3 ใบ	47	12.21
	4 ใบ	36	9.36
	5 ใบขึ้นไป	102	26.49

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 20 – 34 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.35 รองลงมา คือ อายุ 35 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.10 ตามมาด้วย อายุ 50 – 64 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.77 และอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.78

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท 50,001 – 100,000 บาท เป็นจำนวนมากในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 35.84 และ 31.17 ตามลำดับ

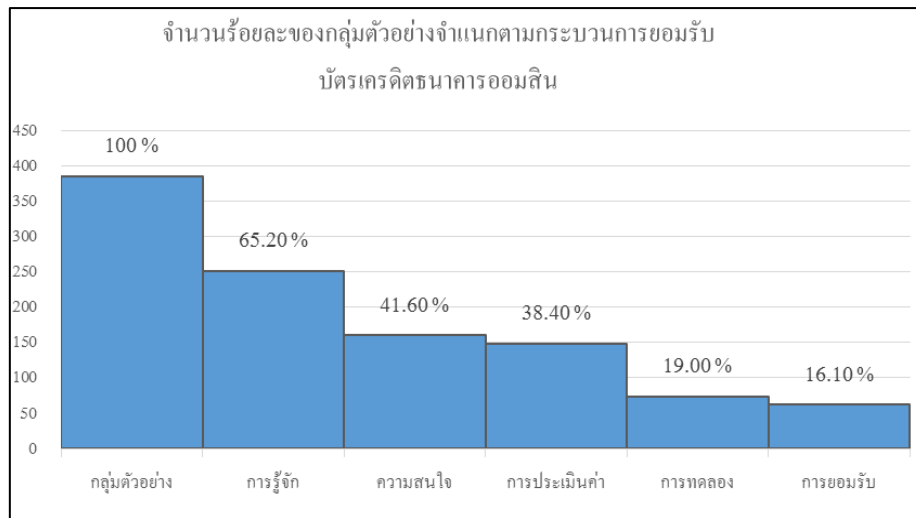
กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.19 อาชีพรองลงมา คือ ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 36.62

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเงินฝาก และสลากออมสินมีจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 39.74 และ 37.66 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีอายุการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.28 รองลงมามีกลุ่มตัวอย่างมีอายุการเป็นลูกค้า 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนบัตรเครดิตธนาคารอื่นที่ถือ 5 ใบ ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.49 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่าง ไม่มีบัตรเครดิตธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 17.66

กระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ได้แก่ การรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ความสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน การประเมินการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน การทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน การยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน มีรายละเอียดตามภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน

จากภาพที่ 3 พบว่า ด้านการรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 65.20 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านความสนใจที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากสนใจที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 41.60 และมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 23.60

ด้านการประเมินการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากประเมินว่าอยากลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่อยากลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 3.10

ด้านการทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็น 19.00 และมีกลุ่มตัวอย่างยังไม่มีโอกาสได้ทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 19.50

ด้านการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้การยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 2.90

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสินในแต่ละชั้น มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการสรุปสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับ
บัตรเครดิตธนาคารออมสิน

กระบวนการยอมรับบัตร เครดิต ธนาคารออมสิน	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	อายุ	รายได้ต่อ เดือน	อาชีพ	ประเภท ธุรกรรมที่ใช้ บริการ	อายุการเป็น ลูกค้า	จำนวนบัตร เครดิตธนาคาร อื่นที่ถือ
การรู้จักบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน	-	-	-0.158*	-0.002*	0.196*	0.242*
ความสนใจที่จะหาข้อมูล เกี่ยวกับบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน	0.113*	-	-	-	-	0.138*
การประเมินค่าการใช้บัตร เครดิตธนาคารออมสิน	-	-	-	-	-	-
การทดลองใช้บัตร เครดิตธนาคารออมสิน	-	-	-0.340*	0.060*	-	0.080*
การยอมรับบัตรเครดิต ธนาคารออมสิน	-	-	-	-	-	-
รวม	1	0	2	2	1	3

* หมายถึง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เป็นการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ซึ่งมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ยอมรับสมมติฐาน)

- หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ปฏิเสธสมมติฐาน)

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนบัตรเครดิตธนาคารอื่นที่ถือมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากที่สุด 3 ด้าน คือ การรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ความสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน และการทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน รองลงมา คือ อาชีพ และประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน 2 ด้าน ตามมาด้วยด้านอายุ และอายุการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน 1 ด้าน และรายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

อายุมีความสัมพันธ์กระบวนการยอมรับ ในด้านความสนใจหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสินในระดับน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 34 ปี มีสัดส่วนที่สนใจหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ

อายุการเป็นลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับ ในด้านการรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสินในระดับน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการเป็นลูกค้ำมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนที่รู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการเป็นลูกค้ำน้อยกว่า 10 ปี

อาชีพมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับ ในด้านการรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีสัดส่วนการรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน/พ่อบ้าน และด้านการทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนการทดลองใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน/พ่อบ้าน

ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับ ในด้านการรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ธุรกรรมประเภทเงินฝากมีสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ธุรกรรมประเภทสลากออมสิน สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์ประกัน (GSB LIFE/SMARTLIFE/SMART CARE) และด้านการทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ธุรกรรมประเภทเงินฝากมีสัดส่วนการทดลองใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ธุรกรรมประเภทสลากออมสิน สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์ประกัน (GSBLIFE/SMARTLIFE/SMART CARE)

จำนวนบัตรเครดิตอื่นที่ถือมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับ ในด้านการรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสินพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบัตรเครดิต 4 ใบขึ้นไป มีสัดส่วนการรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ และด้านความสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนบัตรเครดิต 4 ใบขึ้นไป มีสัดส่วนความสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ และด้านการทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนบัตรเครดิต 4 ใบขึ้นไป มีสัดส่วนการทดลองใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น

ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินในชั้นการประเมินค่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน และการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 20 - 34 ปีมากที่สุด รองลงมา คือ 35 - 49 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท และ 50,001 - 100,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รองลงมา คือ อาชีพราชการหรือรัฐวิสาหกิจ กลุ่มตัวอย่างใช้ธุรกรรมประเภทเงินฝากและสลากออมสินมากที่สุดและจำนวนใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ ใช้ธุรกรรมประเภทสินเชื่อ ส่วนอายุการเป็นลูกค้ำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

มีอายุการเป็นลูกค้ายาวกว่า 10 ปีขึ้นไป รองลงมา คือ มีอายุการเป็นลูกค้า 1 - 3 ปี 6 - 10 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบัตรเครดิตธนาคารอื่นที่ถือ 5 ใบขึ้นไปมากที่สุด รองลงมา คือ ไม่มีจำนวนบัตรเครดิตธนาคารอื่นที่ถือ

ผลการวิจัยกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสิน พบว่า ชื่นรักกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างรู้จักบัตรมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยรู้จากแหล่งของข่าวสารจากพนักงานสาขา/พนักงานขายมากที่สุด ชื่นความสนใจหาข้อมูลบัตรเครดิตธนาคารออมสินพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากสนใจที่จะหาข้อมูลบัตรเครดิตธนาคารออมสิน โดยหาข้อมูลจากจากอินเทอร์เน็ต (Internet) และสอบถามข้อมูลจากพนักงานสาขา/พนักงานขายมากที่สุด สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจหาข้อมูลบัตรเพิ่มนั้น พบว่า มากกว่าครึ่งที่มีบัตรเครดิตอื่นอยู่แล้ว ชื่นการประเมินการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสินพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่อยากลองใช้บัตร เนื่องจากค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี สำหรับกลุ่มตัวอย่างไม่อยากจะลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน คิดว่าสิทธิประโยชน์ของธนาคารอื่นตรงความต้องการมากกว่ามากที่สุด ชื่นทดลองการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสินพบว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างไม่เคยทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า มีสาเหตุมาจากไม่มีโอกาสเข้าไปใช้บริการที่สาขา ชื่นการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน โดยสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างยอมรับมากที่สุด คือ ได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มจากการถือบัตร สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ซึ่งมีจำนวนน้อย พบว่า สาเหตุคือสิทธิประโยชน์ไม่หลากหลาย รองลงมา คือ คิดว่าสิทธิประโยชน์ธนาคารอื่นตรงความต้องการมากกว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าออมสินในแต่ละชั้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนบัตรเครดิตธนาคารอื่นที่ถือมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินมากที่สุด 3 ด้าน คือ การรู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสิน ความสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน และการทดลองใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน สำหรับอาชีพ และประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน 2 ด้าน ทั้งนี้ด้านอายุ และอายุการเป็นลูกค้ายมีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน 1 ด้าน และรายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทธุรกรรมที่ใช้ อายุการเป็นลูกค้า และจำนวนบัตรเครดิตธนาคารอื่นที่ถือ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินในชั้นการประเมินค่าการใช้บัตรเครดิตธนาคารออมสิน และการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสิน

จากการวิจัยเรื่องการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการยอมรับบัตรเครดิตธนาคารออมสินและคุณลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายดังนี้

1. ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการสมัครใช้บริการบัตรเครดิตให้กับลูกค้า อาทิ การออกบูธรับสมัครในงานมหกรรม ห้างสรรพสินค้า และแหล่งชุมชน เป็นต้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งสนใจอยากลองใช้บัตรแต่ไม่มีโอกาสเข้าไปใช้บริการที่สาขา และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์บัตรเครดิตผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ Facebook, Youtube, Pantip เป็นต้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักบัตรเครดิตธนาคารออมสินแล้วสนใจหาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตส่วนใหญ่หาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
2. ธนาคารควรเน้นการขายทางโทรศัพท์ (Telesales) กับกลุ่มลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่รู้จักบัตรเครดิตจากคนรู้จัก/เพื่อน/ครอบครัวแนะนำ
3. การพัฒนาสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิตให้หลากหลายเพื่อให้สามารถจูงใจให้ยอมรับบัตรเครดิตธนาคารให้สูงขึ้น

บรรณานุกรม

- ธนาคารออมสิน. (2559). เว็บไซต์ธนาคารออมสินเรื่องประเภทบัตรเครดิต. ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.gsb.or.th>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). จำนวนบัตรพลาสติก. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.bot.or.th>.