

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง (sample size)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (n = 400 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
(1.) ชาย	158	39.50
(2.) หญิง	242	60.50
2. อายุ		
(1.) 20-30 ปี	79	19.75
(2.) 31-40 ปี	156	39.00
(3.) 41-50 ปี	109	27.25
(4.) 51 ปีขึ้นไป	56	14.00
3. สถานภาพ		
(1.) โสด	104	26.00
(2.) สมรส	250	62.50
(3.) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	46	11.50
4. ระดับการศึกษา		
(1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	9.75
(2.) ปริญญาตรี	287	71.75
(3.) ปริญญาโท	47	11.75
(4.) สูงกว่าปริญญาโท	27	6.75
5. อาชีพ		
(1.) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	73	18.25
(2.) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหรือ พนักงานของรัฐ	156	39.00
(3.) ลูกจ้างหรือพนักงานเอกชน	116	29.00
(4.) อื่นๆ (โปรดระบุ).....	55	13.75

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 400 คน)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งหน้าที่การงาน		
(1.) พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ระดับปฏิบัติการ	49	12.25
(2.) หัวหน้างานหรือ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ เทียบเท่าระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ	179	44.75
(3.) ผู้บริหารระดับกลางหรือผู้อำนวยการ	105	26.25
(4.) ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ	67	16.75
7. รายได้ต่อเดือน		
(1.) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	70	17.50
(2.) 20,001-30,000 บาท	158	39.50
(3.) 30,001-40,000 บาท	105	26.25
(4.) มากกว่า 40,000 บาท	67	16.75
8. ปัจจุบันท่านมีบัตรเครดิตหรือไม่		
(1.) มี	243	60.75
(2.) ไม่มี	157	39.25

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.50 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.75 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหรือพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 39.00 ตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับหัวหน้างานหรือ พนักงาน/เจ้าหน้าที่เทียบเท่าระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 44.75 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.50 ปัจจุบันมีบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 60.75

ตอนที่ 2 การตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (n = 400 คน)	ร้อยละ
1. ท่านถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ใด		
(1.) บมจ.ธนาคารกรุงเทพ	161	40.25
(2.) บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์	127	31.75
(3.) บมจ.ธนาคารกรุงไทย	162	40.50
(4.) บมจ.ธนาคารกสิกรไทย	122	30.50
(5.) ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)	62	15.50
(6.) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	139	34.75
(7.) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	23	5.75
(8.) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	5	1.25
(9.) อื่นๆ (โปรดระบุ).....	6	1.50
2. เหตุผลใดที่ท่านเลือกถือบัตรเครดิต		
ไม่มีบัตร	152	38.00
(1.) ขนาดบัตรกะทัดรัด ออกแบบสวยงาม	90	22.50
และมีให้เลือกหลายประเภท		
(2.) ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี สามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้	86	21.50
(3.) สมัครง่าย มีพนักงานให้คำแนะนำ และมีสาขาบริการทั่วโลก	38	9.50
(4.) มีกลยุทธ์ทางการตลาดเช่นสะสมคะแนนใช้เป็นส่วนลด ใช้จ่ายไม่เสียค่าธรรมเนียม	13	3.25
(5.) อนุมัติเร็ว และสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้จากระบบอัตโนมัติ	15	3.75
(6.) อื่นๆ	6	1.50

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 400 คน)	ร้อยละ
3. บัตรเครดิตที่ท่านถือครองในปัจจุบันใดที่ใช้บ่อยที่สุด		
ไม่มีบัตร	152	38.00
(1.) บัตรเครดิตวีซ่า	48	12.00
(2.) บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด	74	18.50
(3.) บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส	61	15.25
(4.) บัตรเครดิตไดเนอร์ส คลับ	63	15.75
(5.) อื่นๆ	2	.50
4. ท่านใช้บริการผ่านบัตรกี่ครั้งในรอบ 1 เดือน		
ไม่มีบัตร	152	38.00
(1.) ทุกวัน	20	5.00
(2.) มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	25	6.25
(3.) สัปดาห์ละครั้ง	171	42.75
(4.) เดือนละครั้ง	27	6.75
(5.) อื่นๆ	5	1.25
5. ท่านใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์ใด		
ไม่มีบัตร	152	38.00
(1.) ถอนเงินสดมาใช้ล่วงหน้า	83	20.75
(2.) ชำระค่าอาหาร ค่าสินค้าและบริการที่ห้างสรรพสินค้า	53	13.25
(3.) ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์	53	13.25
(4.) ชำระค่ารักษาพยาบาล และค่าประกัน	46	11.50
(5.) อื่นๆ	13	3.25

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 400 คน)	ร้อยละ
6. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบัตรเครดิตจากแหล่งข้อมูลใด		
ไม่มีบัตร	152	38.00
(1.) บุคคล/พนักงานธนาคารพาณิชย์	156	39.00
(2.) วิทยุ/โทรทัศน์	35	8.75
(3.) อินเทอร์เน็ต	20	5.00
(4.) วารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์	27	6.75
(5.) อื่นๆ	10	2.50

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิตของบมจ. ธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 40.50 เหตุผลท่านเลือกถือบัตรเครดิตเพราะขนาดบัตรกะทัดรัด ออกแบบสวยงาม และมีให้เลือกหลายประเภท คิดเป็นร้อยละ 22.50 บัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและที่ใช้บ่อยที่สุดคือบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด คิดเป็นร้อยละ 18.50 ท่านใช้บริการผ่านบัตรสัปดาห์ละครั้งในรอบ 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ใช้บัตรเครดิตเพื่อถอนเงินสดมาใช้ล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 20.75 รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบัตรเครดิตจากบุคคล/พนักงานธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตอนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.3 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

การเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์	ระดับปัจจัย		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1. มีบัตรหลักและบัตรเสริม	4.05	.79	มาก
2. บัตรเครดิตมีขนาดเล็ก กะทัดรัด สวยงาม	3.95	.82	มาก
3. มีรูปแบบบัตรเครดิตที่หลากหลาย	4.14	.83	มาก
4. มีบัตรเครดิตให้เลือกหลายประเภท	4.02	.90	มาก
5. บัตรมีความทนทาน ไม่ชำรุดเสียหายง่าย	4.09	.79	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.06</b>	<b>.69</b>	<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>			
1. อัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.11	1.27	ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่ำ	2.94	1.37	ปานกลาง
3. วงเงินการอนุมัติบัตรเครดิตสูง	3.84	.91	มาก
4. ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี	4.03	.79	มาก
5. เบิกเงินสดล่วงหน้า โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม	3.63	1.08	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.53</b>	<b>.90</b>	<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
1. มีบริการรับสมัครบัตรเครดิตนอกสถานที่	3.93	.96	มาก
2. มีพนักงานและตัวแทนติดต่อโดยตรง	4.20	.79	มาก
3. มีสถานที่ให้บริการรับชำระเงินทั่วโลก	3.29	1.22	มาก
4. มีบริการแนะนำและแก้ไขปัญหาบัตรเครดิต	4.05	.78	มาก
5. มีการให้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต	4.00	.87	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.93</b>	<b>.68</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์	ระดับปัจจัย		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
1. ยกเว้นค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิต	3.82	1.13	มาก
2. มีการโฆษณาเพื่อดึงดูดความสนใจ	3.94	.73	มาก
3. ใช้เป็นส่วนลดร้านค้าและสถานบริการต่างๆ	3.76	.71	มาก
4. ให้บริการในการสมัครบัตรเสริม	3.43	.88	ปานกลาง
5. มีบริการผ่อนชำระสินค้าและบริการอื่นๆ	3.69	.87	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.71</b>	<b>.75</b>	<b>มาก</b>
ภาพรวม	3.80	.67	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = .69) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = .68) ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = .75) ด้านราคา ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = .90)

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.4 ระดับปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิต ของประชาชนในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

การเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์	ระดับปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>			
1. บัตรเครดิตมีขนาดใหญ่และชำรุดง่าย	3.08	1.14	ปานกลาง
2. บัตรเครดิตมีหลายประเภททำให้ผู้ใช้เกิดความสับสน	2.54	1.06	น้อย
3. บัตรเครดิตถูกปลอมแปลงและลอกเลียนแบบได้ง่าย	2.51	1.03	น้อย
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.71</b>	<b>.97</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>			
1. ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้าสูง	2.11	.99	น้อย
2. มีการกำหนดรายได้ผู้สมัครบัตรเครดิตสูง	1.99	.98	น้อย
3. คิดอัตราดอกเบี้ยจากการผิดนัดชำระหนี้ในอัตราที่สูง	2.72	1.08	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.27</b>	<b>.90</b>	<b>น้อย</b>
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>			
1. ร้านค้าที่ใช้บริการประจำไม่รับบัตรเครดิต	2.37	.95	น้อย
2. ร้านค้าและสถานบริการที่รับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมีจำนวนจำกัด	2.00	.99	น้อย
3. มีการจำกัดวงเงินบัตรเครดิตทำให้ไม่สะดวกในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต	1.90	.98	น้อย
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.07</b>	<b>.90</b>	<b>น้อย</b>
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
1. ผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ ไม่คุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมที่ต้องเสีย	1.77	.92	น้อย
2. ร้านค้าและสถานบริการไม่รับเงินโอนหรือโปรโมชันที่เสนอไว้	2.08	1.01	น้อย
3. ระยะเวลาในการส่งเสริมการขายมีเป็นบางช่วง และมีข้อจำกัดด้านระยะเวลา	2.05	.97	น้อย
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>1.96</b>	<b>.88</b>	<b>น้อย</b>
ภาพรวม	2.23	.82	น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.23$ , S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 2.71$ , S.D. = .97) ด้านราคา ( $\bar{X} = 2.27$ , S.D. = .90) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X} = 2.07$ , S.D. = .90) ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 1.96$ , S.D. = .88)

#### ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ การงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

**ตารางที่ 4.5** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิต

		สาเหตุ						รวม	
		ไม่มีบัตร	ขนาดบัตร	ฟรีค่า	สมัครง่าย	มีกลยุทธ์	อนุมัติเร็ว		อื่นๆ
		กะทัดรัด	ธรรมดา	เข้า		ทาง			
						การตลาด			
เพศ	ชาย	65	35	35	13	4	4	2	158
		16.3%	8.8%	8.8%	3.3%	1.0%	1.0%	.5%	39.5%
	หญิง	87	55	51	25	9	11	4	242
		21.8%	13.8%	12.8%	6.3%	2.3%	2.8%	1.0%	60.5%
รวม		152	90	86	38	13	15	6	400
		38.0%	22.5%	21.5%	9.5%	3.3%	3.8%	1.5%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.732	6	.842

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิตไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยปัจจัยส่วน

บุคคลด้านเพศไม่มีผลในการในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการเหตุผลเลือกถือบัตรเครดิต

**ตารางที่ 4.6** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุด

		บัตรเครดิตที่ใช้บ่อย					รวม	
		ไม่มีบัตร	บัตร เครดิตวีซ่า	บัตร เครดิต มาสเตอร์ การ์ด	บัตร เครดิต อเมริกันเอ ็กซ์เพรส	บัตร เครดิตได เนอร์ส คลับ		อื่นๆ
อายุ	20-30 ปี	34 8.5%	14 3.5%	11 2.8%	7 1.8%	13 3.3%	79 19.8%	
	31-40 ปี	63 15.8%	16 4.0%	30 7.5%	22 5.5%	23 5.8%	2 .5%	156 39.0%
	41-50 ปี	33 8.3%	13 3.3%	29 7.3%	17 4.3%	17 4.3%		109 27.3%
รวม	51 ปีขึ้นไป	22 5.5%	5 1.3%	4 1.0%	15 3.8%	10 2.5%		56 14.0%
		152 38.0%	48 12.0%	74 18.5%	61 15.3%	63 15.8%	2 .5%	400 100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.760	15	.053

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุดไม่มีความสัมพันธ์ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการบัตรเครดิตที่ท่านถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุด

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบริการผ่านบัตรในรอบ 1 เดือน

		กี่ครั้งในรอบ 1 เดือน					รวม	
		ไม่มีบัตร	ทุกวัน	มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	สัปดาห์ละครั้ง	เดือนละครั้ง		อื่นๆ
สถานภาพ	โสด	37 9.3%	9 2.3%	10 2.5%	34 8.5%	12 3.0%	2 .5%	104 26.0%
	สมรส	94 23.5%	8 2.0%	10 2.5%	123 30.8%	12 3.0%	3 .8%	250 62.5%
	หย่า/หม้าย/ แยกกันอยู่	21 5.3%	3 .8%	5 1.3%	14 3.5%	3 .8%		46 11.5%
รวม	152 38.0%	20 5.0%	25 6.3%	171 42.8%	27 6.8%	5 1.3%	400 100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.398	10	.009*

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบริการผ่านบัตรในรอบ 1 เดือนมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพมีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการบริการผ่านบัตรในรอบ 1 เดือน

**ตารางที่ 4.8** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์

		วัตถุประสงค์					รวม	
		ไม่มีบัตร	ชำระค่า อาหาร ค่าน้ำ และค่าบริการ ที่ ห้างสรรพ สินค้า	ชำระค่า รักษาพยาบาล และค่า ประกัน	ชำระค่า รักษาพยาบาล และค่า ประกัน	อื่นๆ		
ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	20 5.0%	6 1.5%	10 2.5%	1 .3%	1 .3%	1 .3%	39 9.8%
	ปริญญาตรี	131 32.8%	53 13.3%	25 6.3%	36 9.0%	36 9.0%	6 1.5%	287 71.8%
	ปริญญาโท	1 .3%	13 3.3%	12 3.0%	8 2.0%	8 2.0%	5 1.3%	47 11.8%
	สูงกว่า ปริญญาโท		11 2.8%	6 1.5%	8 2.0%	1 .3%	1 .3%	27 6.8%
	รวม	152 38.0%	83 20.8%	53 13.3%	53 13.3%	46 11.5%	13 3.3%	400 100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	80.165	15	.000*

จากตารางที่ 4.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์

**ตารางที่ 4.9** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต  
ของธนาคารพาณิชย์ ในรายการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบัตรเครดิต

	ไม่มีบัตร	แหล่งข้อมูล					รวม
		บุคคล/ พนักงาน/ ธนาคาร/ พาณิชย์	วิทยุ/ โทรทัศน์	อินเทอร์เน็ต	วารสาร/ นิตยสาร/ หนังสือพิมพ์	อื่นๆ	
เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว	51 12.8%	9 2.3%	5 1.3%	3 .8%	5 1.3%	73 18.3%	
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้างหรือ พนักงานของ อาชีพ	101 25.3%	34 8.5%	10 2.5%	8 2.0%	3 .8%	156 39.0%	
ลูกจ้างหรือ พนักงาน เอกชน		82 20.5%	9 2.3%	7 1.8%	10 2.5%	8 2.0%	116 29.0%
อื่นๆ		31 7.8%	11 2.8%	2 .5%	9 2.3%	2 .5%	55 13.8%
รวม	152 38.0%	156 39.0%	35 8.8%	20 5.0%	27 6.8%	10 2.5%	400 100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	211.555	15	.000*

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่การงานกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิต

	ไม่มีบัตร	สาเหตุ						รวม
		ขนาดบัตร กระทัดรัด	ฟรีค่า ธรรมเนียมแรก เข้า	สมัคร ง่าย	มีกลยุทธ์ ทาง การตลาด	อนุมัติ เร็ว	อื่นๆ	
พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ระดับปฏิบัติการ		18 4.5%	15 3.8%	9 2.3%	2 .5%	3 .8%	2 .5%	49 12.3%
หัวหน้างานหรือ ตำแหน่ง หน้าที่การ งาน	101	31	23	13	5	4	2	179
พนักงาน/เจ้าหน้าที่ เทียบเท่าระดับ ชำนาญการ/ชำนาญ ผู้บริหารระดับกลาง หรือผู้อำนวยการ	25.3%	7.8%	5.8%	3.3%	1.3%	1.0%	.5%	44.8%
ผู้บริหารระดับสูง/ เจ้าของกิจการ		32 8.0%	44 11.0%	15 3.8%	6 1.5%	7 1.8%	1 .3%	105 26.3%
รวม	51 12.8%	9 2.3%	4 1.0%	1 .3%		1 .3%	1 .3%	67 16.8%
	152 38.0%	90 22.5%	86 21.5%	38 9.5%	13 3.3%	15 3.8%	6 1.5%	400 100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	172.166	18	.000*

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่การงานกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิตมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิต

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุด

		บัตรเครดิตที่ใช้บ่อย					รวม	
		ไม่มีบัตร	บัตร เครดิตวีซ่า	บัตร เครดิต มาสเตอร์ การ์ด	บัตร เครดิต อเมริกันเอ ็กซ์เพรส	บัตร เครดิตได เนอร์ส คลับ		อื่นๆ
มากกว่า 40,000 บาท	14 3.5%	19 4.8%	15 3.8%	9 2.3%	13 3.3%		70 17.5%	
20,001-30,000 รายได้ บาท	87 21.8%	11 2.8%	30 7.5%	21 5.3%	8 2.0%	1 .3%	158 39.5%	
ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท		11 2.8%	25 6.3%	28 7.0%	40 10.0%	1 .3%	105 26.3%	
มากกว่า 40,000 บาท	51 12.8%	7 1.8%	4 1.0%	3 .8%	2 .5%		67 16.8%	
รวม	152 38.0%	48 12.0%	74 18.5%	61 15.3%	63 15.8%	2 .5%	400 100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	176.214	15	.000*

จากตารางที่ 4.11 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนมีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุด

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิต

		สาเหตุ						รวม
		ขนาด		พรีค่า	มีกลยุทธ์		อื่นๆ	
		ไม่มีบัตร	บัตร	ค่าธรรมเนียมกรง่าย	ทาง	อนุมัติเร็ว		
		กัณฑ์	เข้า	การตลาด				
น้อย		2	1		1			4
		.5%	.3%		.3%			1.0%
ปานกลาง		31	18	13	5	1	3	71
		7.8%	4.5%	3.3%	1.3%	.3%	.8%	17.8%
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	มาก	75	52	55	18	10	12	223
		18.8%	13.0%	13.8%	4.5%	2.5%	3.0%	.3%
มากที่สุด		44	19	18	14	3	2	102
		11.0%	4.8%	4.5%	3.5%	.8%	.5%	.5%
รวม		152	90	86	38	13	15	400
		38.0%	22.5%	21.5%	9.5%	3.3%	3.8%	1.5%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.908	18	.194

จากตารางที่ 4.12 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิต ไม่มีความสัมพันธ์ โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ไม่มีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิต

**ตารางที่ 4.13** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคากับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุด

		บัตรเครดิตที่ใช้บ่อย						รวม
		ไม่มีบัตร	บัตร เครดิต วีซ่า	บัตร เครดิต มาสเตอร์ การ์ด	บัตร เครดิต อเมริกัน เอ็กซ์ เพรส	บัตร เครดิต ได เนอร์ส คลับ	อื่นๆ	
ปัจจัยด้าน ราคา	น้อย				1	2		3
					.3%	.5%		.8%
	ปานกลาง	44	13	17	14	12		100
		11.0%	3.3%	4.3%	3.5%	3.0%		25.0%
	มาก	79	29	35	40	35	2	220
		19.8%	7.3%	8.8%	10.0%	8.8%	.5%	55.0%
	มากที่สุด	29	6	22	6	14		77
		7.3%	1.5%	5.5%	1.5%	3.5%		19.3%
	รวม	152	48	74	61	63	2	400
		38.0%	12.0%	18.5%	15.3%	15.8%	.5%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.429	15	.097

จากตารางที่ 4.13 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคากับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุดไม่มีความสัมพันธ์ โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาไม่มีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุด

**ตารางที่ 4.14** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจำหน่ายกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบริการผ่านบัตรในรอบ 1 เดือน

		กี่ครั้งในรอบ 1 เดือน					รวม
		ไม่มีบัตร	ทุกวัน	มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	สัปดาห์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	อื่นๆ
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	น้อยที่สุด				2		2
					.5%		.5%
	น้อย	15	1	5	22	1	44
		3.8%	.3%	1.3%	5.5%	.3%	11.0%
ปานกลาง	มาก	58	5	3	73	14	156
		14.5%	1.3%	.8%	18.3%	3.5%	.8%
มากที่สุด	มาก	52	9	14	49	10	135
		13.0%	2.3%	3.5%	12.3%	2.5%	.3%
	มากที่สุด	27	5	3	25	3	63
		6.8%	1.3%	.8%	6.3%	.8%	15.8%
รวม		152	20	25	171	27	400
		38.0%	5.0%	6.3%	42.8%	6.8%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26.346	20	.155

จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจำหน่ายกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบริการผ่านบัตรในรอบ 1 เดือน ไม่มีความสัมพันธ์ โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจำหน่ายไม่มีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการบริการผ่านบัตรในรอบ 1 เดือน

**ตารางที่ 4.15** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์

		วัตถุประสงค์					รวม	
		ไม่มีบัตร	ถอนเงิน สดมาใช้ ล่วงหน้า	ชำระค่าอาหาร ค่าสินค้าและ บริการที่ ห้างสรรพสินค้า	ชำระค่า รักษาพยาบาล และค่าประกัน	ชำระค่า รักษาพยาบาล และค่าประกัน		อื่นๆ
ปัจจัย ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	น้อย	7 1.8%	4 1.0%	1 .3%		1 .3%	1 .3%	14 3.5%
	ปานกลาง	52 13.0%	32 8.0%	19 4.8%	18 4.5%	18 4.5%	3 .8%	142 35.5%
ค	มาก	68 17.0%	34 8.5%	28 7.0%	33 8.3%	22 5.5%	3 .8%	188 47.0%
	มากที่สุด	25 6.3%	13 3.3%	5 1.3%	2 .5%	5 1.3%	6 1.5%	56 14.0%
รวม		152 38.0%	83 20.8%	53 13.3%	53 13.3%	46 11.5%	13 3.3%	400 100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26.033	15	.038*

จากตารางที่ 4.15 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดกับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดมีผลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามในรายการใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์