

ภาคนี้พบว่ามีคามมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทั้งโดยรวมและรายด้าน จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านเงื่อนไข ด้านวงเงินอนุมัติ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านขอบเขตการใช้บัตร ด้านการชำระค่าใช้จ่าย และด้านเวลาในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ใช้บัตรเครดิต จำนวน 150 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปัญหาในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 32 ข้อ และแบบปลายเปิด โดยมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .37 ถึง .78 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ปัญหาในการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าธรรมเนียมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ผู้ถือบัตรเครดิต มีปัญหาอื่น ๆ ในการใช้บัตรเครดิตเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ประเด็น ได้แก่ วงเงินบัตรเครดิตเงินน้อยไป (25,000.- บาท) ไม่มีเงินชำระหนี้บัตรเครดิต เนื่องจากตกราน ผู้ถือบัตรมีภาระหนี้สินมาก ผู้ถือบัตรขาดวินัยทางการเงินใช้บัตรเครดิตผิดวัตถุประสงค์ ไม่เข้าใจวิธีการคิดรอบการตัดบัญชีที่ธนาคารแจ้งว่าปลอดดอกเบี้ย 45 วัน