

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปริมาณผู้ใช้บัตรเครดิต ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิต ค้นหาแนวทางในการเพิ่มฐานลูกค้าบัตรเครดิตและมาตรการที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ราย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่านัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่ามีผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปางประมาณ 2,478 ราย บัตรเครดิตที่ถูกค่าใช้มากที่สุดคือ บัตรเครดิตวีซ่า ลูกค้ามีความพึงพอใจบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยามากที่สุดคือร้อยละ 65.30 เพราะฟรีค่าธรรมเนียมรายปีตลอดชีพ และสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยทั่วไปลูกค้าถือครองบัตรเครดิตหลายธนาคารแต่ถือครองและใช้บัตรเครดิตมากที่สุดคือ บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ส่วนลูกค้าไม่มีความพึงพอใจบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาด้วยเหตุผล การเบิกเงินสดฉุกเฉินได้จำกัดเพียง ร้อยละ 50 ของวงเงิน และอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป นอกจากนี้ลูกค้าได้เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยาคือควรลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตให้ใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป เพิ่มวงเงินบัตรเครดิตและจูงใจชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตให้มากกว่าในปัจจุบัน ใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าจากร้านค้าต่างๆ

The research entitled " Factors Affecting Consumers' Choice of Ayudhya Bank Credit Cards Without Annual Fee in Lampang Province " aims to study number of clients, factors to consider for using credit cards, satisfaction of using credit cards, contribution to increase the number of customers and methods to serve the customers to get the greatest satisfaction of using Bank of Ayudhya credit cards in Lampang Province.

The research has been surveyed from 150 sample populations and the data are analyzed by SPSS program to find out the statistics such as percentage, standard deviation and statistically significant level. The results show that 2,478 clients of Bank of Ayudhya credit cards in Lampang Province, about 65.30% of customers have satisfied with visa credit card of Bank of Ayudhya. The reason for using credit card of Bank of Ayudhya are no annual fee for being as a whole life customer and convenience of its service and payment. Normally, customers have many kinds of credit cards from many banks but they mostly prefer to use the Bank Ayudhya credit cards. In addition, some reasons of customers' dissatisfaction with the credit card are the credit line for emergency cash withdrawal, which they can get only 50% of their credit line, and the higher interest rate than the other loans.

However, the customers have given some suggestion for the Bank of Ayudhya credit cards. For example, the interest rate of the credit card should be reduced to the same rate as the other loans, and the credit line for clients should be increased. Also, the number of counter service in the other stores should be increased, along with some special discount