

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปริมาณผู้ใช้บัตรเครดิต ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิต ค้นหาแนวทางในการเพิ่มฐานลูกค้าบัตรเครดิตและมาตรการที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดลำปาง โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ราย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่านัยสำคัญทางสถิติ

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