

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ปัจจัยของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนการใช้จ่ายผ่านเงินสด และปัจจัยกำหนดปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยเกริก จำนวนหมด 400 ราย

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 45.0 ซึ่งอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก(ร้อยละ 57.5) อยู่ในระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนอาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 38.5 และส่วนมาก (ร้อยละ 43.0) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท

สำหรับเหตุผลในการใช้บัตรเครดิตของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกริก มีเหตุผลมาจากเพื่อความสะดวกในการใช้จ่าย มีสิทธิพิเศษและปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม โดยเหตุผลที่ผู้ใช้บัตรเครดิตเลือกใช้บริการจากรธนาคารที่ใช้อยู่ เพราะมีความสะดวกสบายในการชำระเงินมากกว่าธนาคารอื่น มีการบริการที่ดี ซึ่งผู้ใช้บัตรเครดิตได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตส่วนใหญ่ได้รับจากสื่อโฆษณาต่างๆ และจากพนักงานธนาคาร ส่วนระยะเวลาในการเป็นสมาชิก พบว่าส่วนมากจะเคยเป็นสมาชิกบัตรเครดิตแล้วมากกว่า 4 ปี โดยจำนวนบัตรเครดิตที่ครอบครองส่วนมากมีเพียง 1 ใบ และเป็นบัตรหลัก โดยมีความถี่ในการใช้บัตร 1 – 3 ครั้งต่อเดือน นอกจากนี้ปริมาณที่ใช้บัตรเครดิตต่อเดือน คือ 1,001 – 5,000 บาท ซึ่งการใช้จ่ายส่วนมากจะใช้เพื่อการจ่ายค่าน้ำมันรถ และของใช้ในชีวิตประจำวัน

ส่วนพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกริก พบว่าส่วนมากใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค เช่น ผงซักฟอก สบู่ ยาสิฟน แปรงสีฟน อาหาร ยารักษาโรค รวมไปถึงเครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในบ้าน ใช้ในการจ่ายค่าอาหารในร้านอาหาร ใช้บัตรเครดิตในการท่องเที่ยว ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคแสดงพฤติกรรมในการใช้บัตรเครดิตเพื่อความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าต่างๆ ไม่ต้องพกพาเงินสดไปเป็นจำนวนมาก มีความปลอดภัย

ในการเดินทาง มีความมั่นใจในการเข้าสังคม อีกทั้งในปัจจุบันบัตรเครดิตมีขอบเขตการให้บริการมากขึ้น ถูกค้าสามารถเดินทางไปที่ไหนก็ได้ โดยมีเพียงบัตรเครดิตแค่บัตรเดียว เช่น VISA เป็นต้น

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิต ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ปัจจัยทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่การให้บริการของผู้ออกแบบบัตร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมสถานที่ของร้านค้าสมาชิก ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตของนักศึกษาระดับปริญญาโทมาก โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น การมีชื่อเสียง รูปลักษณ์ที่ทันสมัย มีวงเงินในบัตรสูง ใช้ชำระค่าสินค้าได้ มีบริการที่หลากหลาย รองลงมาคือ ด้านราคา เช่น ค่าใช้จ่ายในการสมัครเป็นสมาชิก ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี เป็นต้น จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการบัตรเครดิตควรให้ความสนใจในด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะรูปลักษณ์ของบัตรที่ทันสมัย มีวงเงินในบัตรสูง และปัจจัยด้านราคาที่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าต่ำ หรืออาจจะยกเลิกธรรมเนียมแรกเข้า เพื่อเป็นการดึงดูดใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น ส่วนปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาสูง มีวุฒิคมมาก สามารถศึกษาข้อมูลต่างๆ ด้วยตนเอง และเข้าใจในเงื่อนไขการบริการไม่ยาก ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทุ่มเทงบประมาณกับปัจจัยด้านนี้นัก