บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

เศรษฐกิจโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างอย่างรวดเร็ว ในอดีตที่ผ่านมาของการเติบโตทางเศรษฐกิจคือ อุตสาหกรรมการผลิต เหมืองแร่และการเกษตร แต่ในปัจจุบันการเติบโตทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับการให้บริการ สัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในด้านการบริการของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (gross domestic product : GDP) ได้แสดงถึงความสำคัญของการให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีอัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 75 ของ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศอุตสาหกรรมทั้งหลาย อุตสาหกรรมภาคการผลิต (manufacturing industries) ในประเทศไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นที่มาหลักของรายได้และความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ นับตั้งแต่มีการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1 เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2504 เป็นต้นมา แต่อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมภาคบริการ (service industries) ของประเทศไทยที่ไม่ค่อยมีความสำคัญมากนักในช่วงเริ่มต้นแผนพัฒนาฯก็ค่อยๆ มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งในปัจจุบันนี้ อุตสาหกรรมภาคบริการหลายอย่างได้กลายเป็นแหล่งทำรายได้ให้แก่ประเทศ เช่น อุตสาหกรรมท่องเที่ยว อุตสาหกรรมโรงแรม อุตสาหกรรมธนาคาร เป็นต้น (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 16) สำหรับประเทศไทยสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในด้านการบริการของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) จำแนกตามภาคอุตสาหกรรม

หน่วย : พันล้านบาท

อุตสาหกรรม	ปี พ.ศ.				
	2538 (%)	2539(%)	2540(%)	2541(%)	2542(%)
เกษตรกรรม	468.9	514.0	529.7	568.4	517.0
	(11.2)	(11.1)	(11.2)	(12.7)	(8.93)
การผลิต	1,641.9	1,819.8	1,831.1	1,750.7	1,813.3
	(39.2)	(39.4)	(38.6)	(37.8)	(39.3)
การบริการ	2,081.7	2,289.1	2,379.5	2,291.4	2,285.2
	(49.5)	(49.5)	(50.2)	(49.5)	(49.5)
รวม	4,192.5	4,622.9	4,740.3	4,628.5	4,615.5
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)

ที่มา: (วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 17)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ดังนั้นมนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับการบริการตั้งแต่ลืมตาตื่นขึ้นมาจนกระทั่งเข้านอนและจะใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปเรื่อย จนตลอดชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการดูโทรทัศน์ การชมภาพยนตร์ การท่องเที่ยว เป็นต้น ปัจจุบันการบริการยิ่งได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้นเนื่องจากการเข้าสู่ธุรกิจบริการหลายประเภททำได้ง่ายกว่าธุรกิจรูปแบบอื่นโดยเปรียบเทียบ อาศัยเพียงความสามารถเฉพาะของผู้ให้บริการ และประกอบกับชีวิตประจำวันที่มีการแข่งขันมากยิ่งขึ้น ซึ่งเดิมผู้ชายทำหน้าที่หาเงินมาจุนเจือครอบครัวเพียงลำพังก็เพียงพอ แต่ปัจจุบันผู้หญิงต้องออกมาทำงานนอกบ้านด้วย ธุรกิจบริการประเภทให้ความสะดวกเกี่ยวกับงานบ้านจึงเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ร้านซักรีด เป็นต้น และมีแนวโน้มการบริโภคบริการมากขึ้น เมื่อคนมีการศึกษาสูงขึ้นและรายได้สูงขึ้น ผู้คนต่างอาศัยความสามารถของตนเองในการทำงานหารายได้เพื่อซื้อความสะดวกสบายในรูปแบบอื่น

บัตรเครดิตจึงถือว่าเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือทางการเงินอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ถือบัตรใช้เป็นสื่อกลางในการชำระค่าสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่มีข้อตกลงกับสถาบันประกอบธุรกิจบัตรเครดิต โดยผู้ซื้อสามารถใช้บริการได้ก่อนและไม่ต้องชำระเงินสด แต่จะมีการเรียกเก็บจากผู้ถือบัตรที่ใช้บริการในภายหลังโดยธนาคารหรือผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเป็นตัวกลางในการชำระเงินให้กับร้านค้าสมาชิกและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือดอกเบี้ยจากผู้ใช้บัตรเครดิตในภายหลังทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตมีระยะเวลาหนึ่งในการจับจ่ายใช้สอยเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสทางการเงินผู้ที่ออกบัตรเครดิตในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นธนาคาร ในด้านของผู้ถือบัตรเครดิตมีการกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขในการเป็นผู้ถือบัตรไว้เป็นมาตรฐาน (ธนาคารกสิกรไทย, 2549, พฤษภาคม 6)

ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา ถือได้ว่าเป็นยุคทองของบัตรเครดิตธนาคารซิตี้แบงก์ เข้ามาเริ่มต้นบุกตลาดบัตรเครดิตในประเทศไทย ธนาคารซิตี้แบงก์กำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้เป็นสมาชิกบัตรด้วยการแสดงรายได้ขั้นต่ำของผู้เป็นสมาชิกบัตรด้วยแสดงรายได้เพียงเดือนละ 8,000 บาท ทำให้มียอดผู้ถือบัตรมากมายนับแสนราย ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ตลาดบัตรเครดิตก็ดูเหมือนจะเป็นธุรกิจที่ธนาคารพาณิชย์ต่างอยากจะเข้ามาช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาด เพราะเป็นธุรกิจที่ทำกำไรสูงมาก อีกทั้งสภาพเศรษฐกิจในช่วงนั้นเป็นยุคของเศรษฐกิจฟองสบู่ ผู้คนมีสภาพคล่องดีมากใช้จ่ายฟุ่มเฟือยโดยบัตรเครดิตเป็นหนึ่งในวิธีการจ่ายของผู้บริโภค ระยะเวลาแค่ 4 ปี ตลาดบัตรเครดิตกลายเป็นสมรภูมิทางการค้าที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ไทยหลายๆ ธนาคารพยายามหากลยุทธ์ต่างๆ เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ผู้ถือบัตร 1 คน อาจมีบัตรของธนาคารอื่นๆ อีกหลายใบ สิ่งที่ตามมาคือการหมุนเวียนเงินไม่ทัน ในที่สุดก็มาสู่ยุคของฟองสบู่แตก

ปี พ.ศ.2541 ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศลดค่าเงินบาท เงื่อนไขในการสมัครบัตรเครดิตถูกปรับเปลี่ยน โดยการเพิ่มรายได้ของผู้สมัครจาก 8,000 บาท ต่อเดือนเป็น 20,000 บาท ปัจจุบันเพื่อพยุงสภาวะหนี้เสียของธนาคารต่างๆ เอาไว้ แต่นั่นก็ไม่ทำให้จำนวนสมาชิกบัตรของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ลดลงเท่าใด กลับมีที่ว่าจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นไปอีก

ปัจจุบันเพื่อพยุงสภาวะหนี้เสียของธนาคารต่างๆ เอาไว้ แต่นั่นก็ไม่ทำให้จำนวนสมาชิกบัตรของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ลดลงเท่าใด กลับมีที่ว่าจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นไปอีก

ปี พ.ศ.2544 แม้เศรษฐกิจจะยังไม่ฟื้นตัวมากนัก แต่ในส่วนของธุรกิจบัตรเครดิตกลับมีแนวโน้มในการแข่งขันสูงอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน เนื่องจากมีผู้แข่งขันรายใหม่ทั้งที่เป็นธนาคารต่างประเทศและสถาบันการเอกชน นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ปรับเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สมัครบัตรเครดิตลงจากผู้ที่มีรายได้ ขั้นต่ำ 20,000 บาทต่อเดือน เป็น 15,000 บาทต่อเดือน ทำให้มีฐานของผู้ที่มีโอกาสทำบัตรเครดิตกว้างขึ้น

ดังนั้น ธนาคารและบริษัทผู้ออกบัตรจึงเร่งขยายบัตรเครดิตของตัวเอง โดยใช้การแข่งขันที่ดุเดือดทั้งในเรื่องของการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี ไปจนถึงค่าธรรมเนียมฟรีตลอดชีพ การคิดอัตราดอกเบี้ยค้างชำระที่ต่ำลงรวมทั้งแจกของแถมให้กับผู้สมัคร การจัดชิงโชคจากเซลส์สลิปที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมไปถึงแคมเปญโปรโมชั่นสะสมคะแนนจากยอดค่าใช้จ่ายเพื่อแลกของรางวัลต่างๆ

ธนาคารแห่งประเทศไทยเผยธุรกิจบัตรเครดิตไตรมาส 2 พ.ศ. 2549 ยังขยายตัวต่อเนื่อง ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายลดลง 4,000 กว่าล้านบาท เนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงอัตราการขยายตัวที่ชะลอลงจากอดีตที่สินเชื่อบัตรเครดิตขยายตัวมากถึงร้อยละ 30 – 40 เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีความระมัดระวังมากขึ้น สำหรับยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิตทั้งปีนี้เท่าไรนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ได้ตั้งเป้าไว้ แต่ในฐานะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลก็จะดูแลไม่ให้อัตราการขยายตัวของบัตรเครดิตเติบโตรวดเร็วเกินไปจนส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของสถาบันการเงินและเศรษฐกิจโดยรวม สำหรับยอดคงค้างของสินเชื่อบัตรเครดิตขณะนี้ถือว่ามีอัตราการขยายตัวอยู่ในระดับที่น่าพอใจ เมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมาซึ่งมีการขยายตัวในระดับที่สูง โดยในปีพ.ศ. 2545 มีการขยายตัวมากถึงร้อยละ 39 ปี 2546 ขยายตัวร้อยละ 33 ปี พ.ศ. 2547 อัตราการขยายตัวลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 17 ซึ่งถือว่ามีการปรับตัวลดลงเรื่อย ๆ และในปี พ.ศ. 2549 และปี พ.ศ. 2550 คาดว่าจะมีการปรับลดลงได้อีก และอัตราการขยายตัวในปีนี้จะไม่เพิ่มขึ้นมาก รายงานตัวเลขการให้บริการบัตรเครดิตล่าสุด ณ สิ้นเดือน มิถุนายน 2549 ปริมาณบัตรเครดิตยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นในอัตราที่ชะลอลง โดยมีบัตรเครดิตให้บริการทั้งสิ้น 10,481,460 บัตร เทียบกับสิ้นไตรมาสแรก ที่มีบัตรเครดิตทั้งสิ้น 10,156,382 บัตร

ปัจจุบันแนวโน้มของผู้บริโภคทั่วโลกมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินแทนการใช้เงินสดและเช็คมากขึ้น ทั้งในประเทศไทยก็มีการเปลี่ยนแปลงด้านการชำระเงินเช่นเดียวกัน โดยมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปตามกระแสโลกมากขึ้น กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรม ทางการเงินใหม่ ๆ อาทิเช่น บัตรเครดิต ได้ถูกนำมาใช้ในการชำระเงินเพิ่มขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันที่ไม่นิยมพกเงินสดจำนวนมากๆ เนื่องจาก

หรือผ่อนชำระคืนในภายหลัง ซึ่งบัตรเครดิตจัดเป็นการให้สินเชื่อประเภทหนึ่งซึ่งจะกำหนดวงเงินใช้จ่ายสำหรับการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าไว้ส่วนหนึ่งและกำหนดวงเงินที่ใช้ซื้อสินค้าไว้ส่วนหนึ่ง ในปัจจุบันนั้นธนาคารพาณิชย์ต่างๆ นิยมออกบัตรเครดิตประเภทหนึ่งที่เรียกว่าบัตรร่วม (co-branded card) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารพาณิชย์และธุรกิจต่างๆ ในการออกบัตรเครดิตร่วมกัน ลูกค้าจะได้รับประโยชน์จากการให้บริการของธุรกิจนั้นๆ และยังสามารถชำระสินค้าและบริการจากธนาคารผู้ออกบัตรได้เช่นเดียวกับบัตรเครดิตธรรมดา ส่วนสถานการณ์ปัจจุบันอัตราการเติบโตของบัตรเครดิตได้ชะลอตัวลงเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลให้ผู้ถือบัตรไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ทำให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือสูงขึ้น ประกอบกับธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการเข้มงวดในการออกบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน (ประชาชาติธุรกิจ, 2549, พฤษภาคม 23)

ดังนั้นการขยายตัวของการใช้บัตรเครดิตในประเทศไทยนั้น มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทั้งในด้านการให้บริการและการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ปัจจุบันสถาบันการเงินและธนาคารทั้งในและต่างประเทศก็ได้เข้ามาดำเนินธุรกิจด้านนี้กันอย่างแพร่หลาย ทำให้มีการแข่งขันในการให้บริการมากขึ้น มีการเพิ่มประเภทของบัตรเครดิตที่ใช้มากขึ้น ทำให้เกิดความหลากหลายในการเลือกถือบัตรเครดิต การขยายตัวของการใช้จ่ายและการให้บริการบัตรเครดิตมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์สำหรับการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนประชากรที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำนวน 6 สาขา จำนวน 10,405 คน ดังนี้ (ธนาคารกสิกรไทย,2549,พฤษภาคม 6)

1.1.1	สาขาถนนสุระสงครามลพบุรี	จำนวน	2,223	คน
1.1.2	สาขาวงเวียนสระแก้วลพบุรี	จำนวน	2,415	คน
1.1.3	สาขาบิ๊กซี	จำนวน	10	คน
1.1.4	สาขาโคกสำโรง	จำนวน	1,989	คน
1.1.5	สาขาหนองม่วง	จำนวน	1,817	คน
1.1.6	สาขาลำนารายณ์	จำนวน	1,951	คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified sampling) โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane)

2. ขอบเขตเนื้อหา ใช้การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 เพศ
- 3.1.1.1 หญิง
- 3.1.1.2 ชาย

3.1.2 อายุ
- 3.1.2.1 18 - 29 ปี
- 3.1.2.2 30 – 39 ปี
- 3.1.2.3 40 – 49 ปี
- 3.1.2.4 50 ปี ขึ้นไป

3.1.3 สถานภาพสมรส
- 3.1.3.1 โสด
- 3.1.3.2 สมรส
- 3.1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง

3.1.4 ระดับการศึกษา
- 3.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.1.4.2 ปริญญาตรี
- 3.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

3.1.5 อายุการทำงาน

3.1.5.1 ต่ำกว่า 10 ปี

3.1.5.2 10 – 19 ปี

3.1.5.3 20 – 29 ปี

3.1.5.4 30 ปีขึ้นไป

3.1.6 อาชีพ

3.1.6.1 ข้าราชการ

3.1.6.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.1.6.3 พนักงานบริษัทเอกชน

3.1.6.4 ธุรกิจส่วนตัว

3.1.6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

3.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1.7.1 น้อยกว่า 15,000 บาท

3.1.7.2 15,000 - 30,000 บาท

3.1.7.3 30,001 - 40,000 บาท

3.1.7.4 40,001 - 50,000 บาท

3.1.7.5 50,001 บาท ขึ้นไป

3.1.8 พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่

3.1.8.1 ระยะเวลาที่ใช้

3.1.8.2 วงเงินของบัตร

3.1.8.3 จำนวนเงินที่ใช้จ่าย

3.1.8.4 ถือครองบัตรเครดิตธนาคาร

3.1.8.5 เงื่อนไขการชำระหนี้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.1 การให้ข้อมูลสารสนเทศ

3.2.2 การให้คำแนะนำและปรึกษา

3.2.3 การรับคำสั่งซื้อ

3.2.4 การให้ความสะดวกสบาย

3.2.5 การดูแลรักษาสิ่งมีค่า

3.2.6 การบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ

3.2.7 การเรียกเก็บเงิน

3.2.8 การรับชำระค่าบริการ

มหาวิทยาลัยสยามบรมราชกุมารีเทพสตรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อความต่างๆ ที่ปรากฏในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ให้ความหมายของคำจำกัดความที่ใช้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ตลอดจนปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในทางบวกหรือทางที่ดีต่อปัจจัยด้านการตลาด

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนในจังหวัดลพบุรีที่ได้รับการอนุมัติจากธนาคารกสิกรไทยให้เป็นผู้มีสิทธิ์ใช้บริการจากบัตรเครดิตที่ธนาคารออกให้

3. บัตรเครดิต หมายถึง บัตรพลาสติกที่ธนาคารกสิกรไทยออกให้กับผู้ใช้บริการเพื่อใช้ประโยชน์ในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด หรือเพื่อการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

4. ธนาคารกสิกรไทย หมายถึง ธนาคารที่ให้บริการด้านบัตรเครดิตและมีสาขาตั้งอยู่ในจังหวัดลพบุรี ประกอบ 6 สาขา ดังนี้ สาขาถนนสุระสงคราม ลพบุรี สาขาวงเวียนสระแก้ว ลพบุรี สาขาบิ๊กซีลพบุรี สาขาโคกสำโรง สาขาหนองม่วง และสาขาลำนารายณ์

5. การให้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบัตรเครดิต เช่น สิทธิพิเศษต่างๆ การยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยสื่อประเภทต่าง ๆ

6. การให้คำแนะนำและปรึกษา หมายถึง การให้คำแนะนำหรือปรึกษาเกี่ยวกับบัตรเครดิตในการใช้บริการหรือสอบถามข้อมูล

7. การรับคำสั่งซื้อ หมายถึง การสมัครบัตรเครดิตผ่าน พนักงานธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ หรือสมัครผ่านทางระบบออนไลน์ เป็นต้น

8. การให้ความสะดวกสบาย หมายถึง การใช้บัตรเครดิตแทนเงินสดหรือการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรเครดิตในกรณี ซื้อสินค้าหรือถอนเป็นเงินสด

9. การดูแลรักษาสิ่งมีค่า หมายถึง การมีระบบความปลอดภัยการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าบัตรเครดิตด้วยไมโครชิฟ เพื่อป้องกันการทุจริตปลอมแปลงบัตรเครดิต

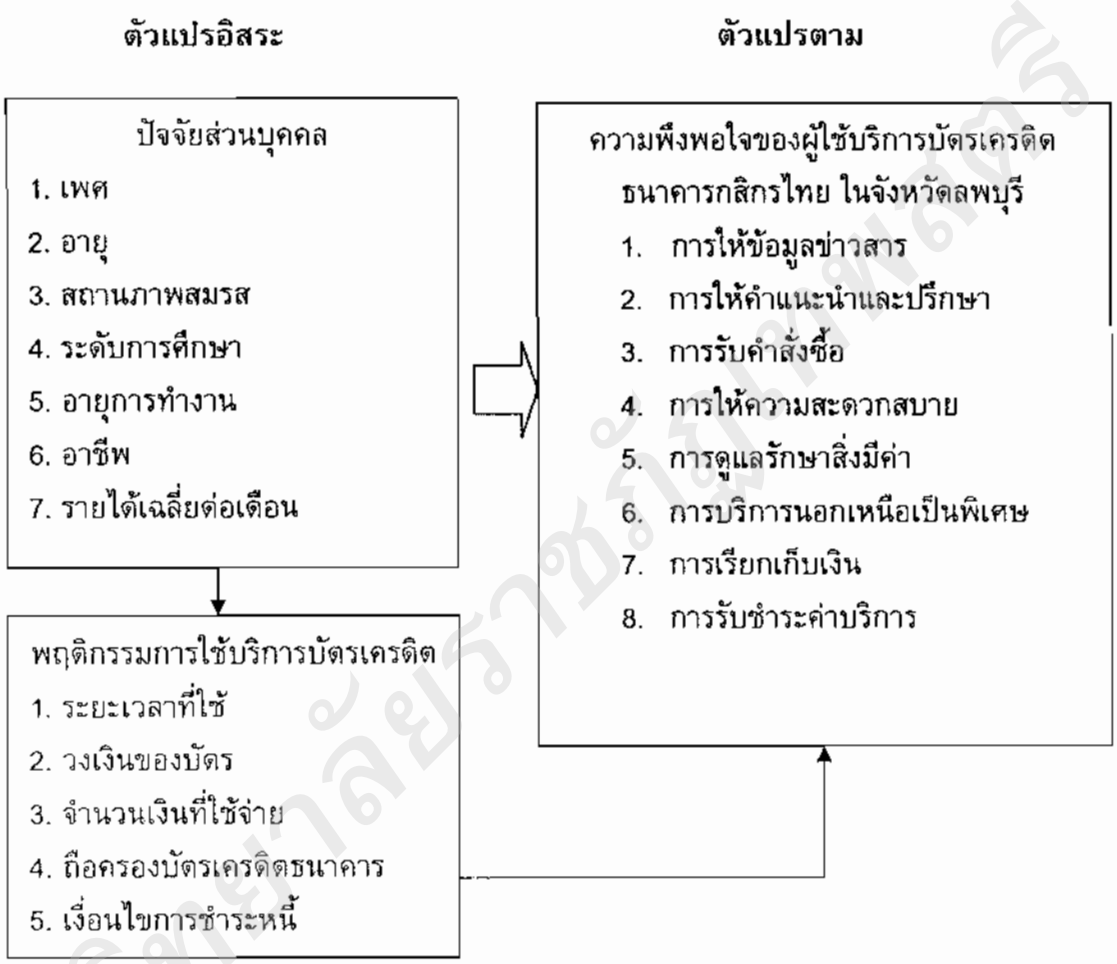
10. การบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ หมายถึง การให้บริการลูกค้าเมื่อใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยที่เกี่ยวกับการซื้อสินค้ารายการโปรโมชั่น การแจ้งยอดผ่านบัตรเครดิต

11. การเรียกเก็บเงิน หมายถึง การสรุปยอดบัญชีหรือครบรอบบัญชีเพื่อแจ้งให้ลูกค้าได้ทราบถึงยอดชำระของบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย

12. การรับชำระค่าบริการ หมายถึง การชำระค่าบัตรเครดิตสามารถชำระผ่านช่องทางได้หลายช่องทาง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 172-184)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรีแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพและรายได้ต่อเดือน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี