

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลดังนี้

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี

#### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น 0.8333
2. นำแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
3. วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้
  - 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ และร้อยละ
  - 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ และค่าร้อยละ

3.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร กสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร กสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way-ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบ รายคู่ โดยใช้ฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) แบ่งกลุ่มได้ดังนี้

3.4.1 แบบวิธีค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

3.4.2 แบบวิธีค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว(one-way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วน บุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติหาค่าสหสัมพันธ์ (r)

#### 4. ดำเนินการวิจัยและสรุปผลการวิจัย

##### สรุปผลการวิจัย

ผลสรุป การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยนี้ จำนวน 400 คน เรื่องความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี โดยจำแนกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุอยู่ ระหว่าง 30 ถึง 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.00 จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.75 และประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีอายุ การทำงานอยู่ระหว่าง 10 ถึง 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.25 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.75

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร กสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเครดิตเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.25 บัตรมียอดวงเงิน 40,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.50 และใช้จ่าย แต่ละครั้งเป็นจำนวนเงิน 10,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.75 และส่วนใหญ่นอกจากถือ ครองบัตรเครดิตกสิกรไทยแล้วยังถือครองบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 63.75 โดยส่วนใหญ่จะมีเงื่อนไขชำระหนี้ตามยอดขั้นต่ำร้อยละ 10 คิดเป็นร้อยละ 58.75

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.767$ , S.D.=0.138) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย กล่าวคือ ด้านการให้คำแนะนำที่ปรึกษา ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการเรียกเก็บเงิน และด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการรับคำสั่งซื้อ มีระดับความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด ส่วนด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีระดับความพึงพอใจในการบริการมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

3.1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.480$ , S.D.=0.297) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต และได้รับข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน

3.2 ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.946$ , S.D.=0.170) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านพนักงานตอบรับ 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ การให้คำแนะนำ และปรึกษาผ่านพนักงานธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ

3.3 ด้านการรับคำสั่งซื้อภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.614$ , S.D.=0.317) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ สมัครงบบัตรเครดิตผ่านสาขาของธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ รองลงมาคือ สมัครงบบัตรเครดิตผ่านตัวแทนขายของบริษัทที่ธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้มอบอำนาจ และสมัครงบบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์

3.4 ด้านการให้ความสะดวกสบายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.830$ , S.D.=0.190) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ สามารถซื้อสินค้าหรือบริการโดยไม่ต้องพกเงินสด รองลงมาคือ สามารถใช้บริการบัตรเครดิตกับร้านค้าที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิตวิซ่า/มาสเตอร์การ์ด ทั่วโลก และประกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง เมื่อใช้บัตรชำระค่าโดยสารยานพาหนะที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองคู่สมรสและบุตรที่มีอายุต่ำกว่า 23 ปี ในวงเงินสูงสุด 20 ล้านบาท ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องสามารถสมัครงบบัตรเครดิตบัตรเสริมได้สูง ถึง 5 บัตร

3.5 ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.915$ , S.D.=0.216) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีระบบความปลอดภัยของผู้ถือบัตรเครดิตโดยอ่านข้อมูลจากไมโครชิพ ป้องกันปลอมแปลงของบัตร รองลงมาคือรหัสสมาชิกลูกค้าของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารเก็บเป็นความลับ

3.6 ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.708$ , S.D.=0.273) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ ซื้อสินค้าในรายการโปรโมชั่น ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ รองลงมา

คือบริการแจ้งการใช้จ่ายบัตรเครดิตผ่านระบบเอส เอ็ม เอสเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไป และมีคะแนนสะสมในรายการ เค - แวลูย์ ซอล์ยจากทุก 25 บาท เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่อง ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมและรายปี ใน 3 ปี แรก

3.7 ด้านการเรียกเก็บเงินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.740, S.D.=0.320$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในเรื่องได้รับการปลดดอกเบี้ยนานสูงสุด 45 วัน (ขึ้นอยู่กับวันที่ใช้จ่าย) รองลงมาคือหลังวันครบกำหนดชำระเงินประมาณ 3 วัน

3.8 ด้านการรับชำระค่าบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.903, S.D.=0.166$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในการบริการ 3 อันดับแรก คือ สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ รองลงมาคือสามารถชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม ธนาคารกสิกรไทย และสามารถชำระหักผ่านบัญชีธนาคารกสิกรไทย ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องสามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี เป็น 2 ส่วน ดังนี้ คือ

4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ระหว่าง เพศ แยกได้ดังนี้

4.1.1 ด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ทั้ง 8 ด้าน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $t=0.335, p=0.720$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ระหว่างอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

4.2.1 ความแตกต่างด้านอายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ด้านการรับคำสั่งซื้อ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน ด้านการรับชำระค่าบริการ และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=0.781, p=0.505$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18-29 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี 40-49 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 ความแตกต่างด้านสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ด้านการรับคำสั่งซื้อ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการ

เรียกเก็บเงิน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=0.468, p=0.627$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการรับชำระค่าบริการ และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกับกลุ่มที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำที่ปรึกษา ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=2.362, p=0.096$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการรับคำสั่งซื้อ และด้านการรับชำระค่าบริการ ส่วนในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้านการรับคำสั่งซื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการรับชำระค่าบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.4 ความแตกต่างด้านอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจใน ด้านการรับคำสั่งซื้อ ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=1.524, p=0.208$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการให้คำแนะนำที่ปรึกษา ส่วนในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 10-19 ปี 20-29 ปี และ 30 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 10-19 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 20-29 ปี และกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 20-29 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 30 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ด้านการให้คำแนะนำที่ปรึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 10-19 ปี และ 30 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.5 ความแตกต่างด้านอาชีพ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 8 ด้าน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=0.8167, p=0.4852$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.6 ความแตกต่างด้านรายได้ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ ด้านการเรียกเก็บเงิน และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ( $F=1.762, p=0.136$ ) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการรับคำสั่งซื้อ ส่วนในด้านการให้คำแนะนำที่ปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้านการให้คำแนะนำที่ปรึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท 30,001-40,000บาท 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการรับคำสั่งซื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท 30,001-40,000บาท 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 8 ด้าน แยกเป็นรายชื่อในแต่ละด้านได้ดังนี้

5.1 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอายุ และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

5.2 ด้านการให้คำแนะนำที่ปรึกษา ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า และด้านการเรียกเก็บเงิน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

5.3 ด้านการรับคำสั่งซื้อ พบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และอาชีพ

5.4 ด้านการให้ความสะดวกสบาย พบว่า ด้านสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

5.5 ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ พบว่า ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงลบกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

5.6 ด้านการรับชำระค่าบริการ พบว่า ด้านอายุ และสถานภาพสมรส แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

## อภิปรายผล

ธุรกิจในปัจจุบันถูกขับเคลื่อนด้วยข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีซึ่งทำให้เกิดความรวดเร็วและประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเริ่มจากการกำเนิดของทางด่วนข้อมูล (information

superhighway) ซึ่งทำให้เกิดการพลิกโฉมในด้านการสื่อสารและสงข่าวสาร อินเทอร์เน็ตกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตในแต่ละวันของผู้บริโภค เพื่อการหาข้อมูลข่าวสารและการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น ช้อปปิ้งซื้อสินค้า จ่ายค่าสาธารณูปโภค ใช้บริการธนาคาร และเป็นช่องทางติดต่อในหน้าที่การงานต่าง ๆ นอกจากนี้ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารยังทำให้เกิดรูปแบบและสื่อใหม่ ๆ ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มคน ได้มากขึ้น รวมทั้งการนำเสนอที่ตื่นตาตื่นใจ ซึ่งเปิดโอกาสในการเสริมสร้าง ประสบการณ์ร่วมกันให้กับกลุ่มคนได้อย่างทั่วถึงทุกมุมโลก ณ ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ และจากผลวิจัยความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 8 ด้าน แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของทางธนาคาร ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ณรงค์ อุดมศรีผล (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถือบัตรมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากที่กล่าวเป็นภาพรวม แต่หากแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้คำแนะนำและปรึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านพนักงานตอบรับโทรศัพท์ 24 ชั่วโมง การให้คำแนะนำ และปรึกษาผ่านพนักงานธนาคารกสิกรไทยทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรรณ แก้วปัญญา (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตมีความพึงพอใจ ในบริการของธนาคารต่างประเทศมากกว่าธนาคารภายในประเทศ ในเรื่องความสะดวกในการติดต่อสมัคร ความรวดเร็วในการติดต่อกับพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน

2. ด้านการรับคำสั่งซื้อภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ สมัครบัตรเครดิตผ่านสาขาของธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ สมัครบัตรเครดิตผ่านตัวแทนขายของบริษัทที่ธนาคารกสิกรไทยเป็นผู้มอบอำนาจ และสมัครบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรรณ แก้วปัญญา (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการติดต่อสมัคร ความรวดเร็วในการติดต่อกับพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน เอกสารที่ใช้ในการประกอบการสมัคร การผ่อนผันในการส่งเอกสารการสมัคร ขั้นตอนการอนุมัติ การบริการลูกค้าและการช่วยเหลือฉุกเฉิน และยังคงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ เกิดภู (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาใน

การเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานของบัตรเครดิต เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบัตรเครดิต เสียทำให้ใช้จ่ายไม่ได้ และเคยประสบปัญหาการปฏิเสธรับบัตรเครดิตจากทางร้านค้า

3. ด้านการให้ความสะดวกสบายภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ สามารถซื้อสินค้าหรือบริการโดยไม่ต้องพกเงินสด สามารถใช้บริการบัตรเครดิตรับกับร้านค้าที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิต วีซ่า/มาสเตอร์ การ์ด ทั่วโลก และประกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง เมื่อใช้บัตรชำระค่าโดยสาร ยานพาหนะที่ได้รับอนุญาต ซึ่งจะคุ้มครองคู่สมรสและบุตรที่มีอายุต่ำกว่า 23 ปี ในวงเงินสูงสุด 20 ล้านบาท ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องสามารถสมัครบัตรเครดิตบัตรเสริมได้สูง ถึง 5 บัตร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนันชัย อุดุลย์กิตติชัย (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง "การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ปี 2540-2541" ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลการใช้บัตรเครดิตเพราะมีเนื้อไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน และเพื่อความคล่องตัวสะดวก ในการซื้อสินค้าและบริการ

4. ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่องมีระบบความปลอดภัยของผู้ถือบัตรเครดิตโดยอ่านข้อมูลจากไมโครชิพ ป้องกันปลอมแปลงของบัตร รองลงมาคือรหัสสมาชิกลูกค้าของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารเก็บเป็นความลับ

5. ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในเรื่องซื้อสินค้าในรายการโปรโมชั่น ในอัตราดอกเบี้ย 0% ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ และบริการแจ้งการใช้จ่ายบัตรเครดิตผ่านระบบเอส เอ็ม เอสเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไป และมีคะแนนสะสมในรายการเค - แวล्यू ซอยล์ จากทุก 25 บาท เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุมณา จุติพงษ์รักษา (2537, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง เหตุผลของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาในการใช้บัตรเครดิตคือการที่ร้านค้าบางแห่งไม่รับบัตรที่มี

6. ด้านการเรียกเก็บเงินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องได้รับการปลอดดอกเบี้ยนานสูงสุด 45 วัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนันชัย อุดุลย์กิตติชัย (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง "การสำรวจความคิดเห็นผู้ถือบัตรเครดิตต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ปี 2540-2541" ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลความพึงพอใจต่อบริการบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ พบว่า มีความพึงพอใจอันดับแรกในเรื่องของระยะเวลาเรียกเก็บเงินปลอดดอกเบี้ย 45 วัน

7. ด้านการรับชำระค่าบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ รองลงมาคือสามารถชำระผ่านตู้

เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทย และสามารถชำระหักผ่านบัญชีธนาคารกสิกรไทย ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องสามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี พบว่า

1. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่าด้านเพศ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ สุเมธ ประสมพงษ์ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการเครดิตของคณวิทำงานตอนต้น ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเครดิตต่างกัน โดยที่เพศชายให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการเครดิตด้านคุณสมบัติของบัตรและด้านการส่งเสริมการขายมากกว่าเพศหญิง 2) การเปิดรับข่าวสารบัตรเครดิตจากสื่อหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการเลือกใช้บริการเครดิต และ 3) รายได้และการศึกษาเป็นตัวแปรที่ดีที่สุดในการอธิบายเหตุผลในการเลือกใช้บริการเครดิต

2. ส่วนความแตกต่างด้านอายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการรับคำสั่งซื้อ ด้านการให้คำแนะนำที่ปรึกษา และด้านการรับชำระค่าบริการ ส่วนในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรีณย์ ทิพย์บำรุง (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านเทคโนโลยี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. หน่วยงานควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ เป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และลดปัญหาข้อผิดพลาด หรืออุปสรรคต่างๆ

2. ผู้บริหารควรมีการเปิดเผยถึงความชัดเจนในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อกำหนดนโยบายทางการตลาด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ที่รัฐบาลและหน่วยงานกำหนด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกถึงความมั่นคงของหน่วยงาน

**ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรวิจัยในจังหวัดอื่น เพื่อวัดผลทางการตลาดในเรื่องเดียวกัน หรือมีการเปรียบเทียบระหว่างสาขาของแต่ละจังหวัด

2. ควรวิจัยโดยขยายมิติการวัดให้มากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน เพื่อการวิจัยจะมีแง่มุมที่กว้างขึ้น เช่น วิจัยในด้านบุคลากร ด้านสินเชื่อ และการประกันภัย เป็นต้น