

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต
ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี

วัลลภ บาลี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร
เครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี เสนอโดยนายวัลลภ บาลี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

..... รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สำราญ พงษ์โอภาส)
วันที่ 28 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกภาภรณ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรณ์ศิริ อภิยาหอม)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศรี อภิยาหอม
ชื่อนักศึกษา	วัลลภ บาลี
สาขา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าของบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรีจาก 6 สาขา ได้แก่ สาขาถนนสุระสงครามลพบุรี สาขาวงเวียนสระแก้วลพบุรี สาขาบึงสี สาขาโคกสำโรง สาขาหนองม่วง และสาขาลำน้ำรายณ์ จำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8333 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way Analysis of variance) และไคส์แควร์ (chi - square)

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการเรียกเก็บเงิน ด้านการบริการ นอกเหนือเป็นพิเศษและการรับคำสั่งซื้อส่วนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 8 ด้าน พบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านระดับการศึกษา

Thesis Title	The Customers, Satisfaction with Credit Card Services Supplied by The kasikornbank in province lopburi.
Thesis Advisors	Asst. Prof.Phassasri Apiyahom Asst. Prof. Wanida Permsiri
Name	Wanlop Balee
Concentration	General Management
Academic Year	2006

ABSTRACT

This research has objective to 1) study level of satisfaction of the Kasikorn Bank credit card users in Lop Buri Province 2) compare their level of satisfaction as classified by personal factors, and 3) study the relationship between the personal factor and the satisfaction of the Kasikorn Bank credit card users in Lop Buri Province.

The sample obtained by Yamane random sampling used consisted of 400 Thai Farmer Bank credit card users from 6 branches in Lop Buri Province, namely Surasongkram Lop Buri Branch, Srakaeo Traffic Circle Lop Buri Branch, Big C Branch, Khoksamrong Branch, Nongmuang Branch, and Lamnarai Branch. The instrument used was a set of questionnaires designed by the researcher and approved by 5 experts with reliability of 0.8333. The data was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean (\bar{x}), standard deviation (S.D.), F-test, T-test, and chi 4 square.

The findings indicated that :

1. The satisfaction of the Kasikorn Bank credit card users, in Lop Buri Province in 8 aspects overall was rated at the highest level. When considering each aspect: the satisfaction of the users was rated at the highest level; however, the satisfaction of counseling aspect, taking good care of valuables, setting a service charge, providing convenience, money collection, extra service, urgent placing an order, and providing information were rated at a high level.

2. regarding the comparison of the different satisfaction of the credit card users mentioned above as classified by gender, occupation, it was found to be different at a .05 level of statistical insignificance; when classified by age, marital status,

education level, length of working, and monthly income, it was found to be different at a .05 level of statistical significance.

3. in regard to the relationship between the users' satisfaction and personal factors of the respondents in 8 aspects, it was found that gender, age, marital status, length of working, occupation and monthly income related at a .05 level of statistical insignificance, but related at a .05 level of statistical significance in education level.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภัสสรศศิรี อภิยาหอม ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์ , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบเค้าโครง วิทยานิพนธ์ทุก ๆ ท่าน

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาท วิชาให้รวมทั้งขอขอบคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ตลอดจนสมาชิก ในครอบครัว เพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจเสมอมา

วัลลภ บาลี

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความเป็นมาและข้อมูลของธนาคาร.....	10
ความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย.....	10
ลักษณะการประกอบธุรกิจของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).....	12
ความเป็นมาของบัตรเครดิต.....	13
ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิตของสากล.....	13
ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิตในประเทศไทย.....	14
ประเภทของบัตรเครดิต.....	18
ประโยชน์ของบัตรเครดิต.....	20
ขั้นตอนการเป็นผู้ถือบัตรเครดิต.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	25
ความหมายของการบริการ.....	25
ลักษณะของการบริการ.....	26
องค์ประกอบของการบริการ.....	28
ประเภทของการบริการ.....	29
หลักการและแนวทางในการบริการ.....	31
คุณภาพของการบริการ.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	36
ความหมายความพึงพอใจ.....	36
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	37

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	43
การวัดความพึงพอใจของลูกค้า.....	45
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิต.....	50
การให้ข้อมูลข่าวสาร.....	50
การให้คำแนะนำและปรึกษา.....	51
การรับคำสั่งซื้อ.....	52
การให้ความสะดวกสบาย.....	52
การดูแลรักษาสิ่งมีค่า.....	53
การบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ.....	54
การเรียกเก็บเงิน.....	56
การรับชำระค่าบริการ.....	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
งานวิจัยในประเทศ.....	57
งานวิจัยต่างประเทศ.....	65
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	79

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ)	
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	81
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ.....	88
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	103
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	105
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	105
สมมติฐานการวิจัย.....	105
วิธีดำเนินการวิจัย.....	105
สรุปผลการวิจัย.....	106
อภิปรายผล.....	110
ข้อเสนอแนะ.....	113
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	121
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	122
ภาคผนวก ข. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจแบบสอบถาม.....	127
ภาคผนวก ค. หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	129
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	135

สารบัญญัตราสาร

		หน้า
ตาราง 1	ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) จำแนกตามภาคอุตสาหกรรม.....	1
ตาราง 2	จำนวนประชากรที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำนวน 6 สาขา	68
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน.....	77
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้ วงเงินของบัตร จำนวนเงินที่ใช้จ่าย ถือครองบัตรเครดิตธนาคารและเงื่อนไขการชำระหนี้.....	79
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ทั้ง 8 ด้าน.....	81
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร.....	82
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา.....	82
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการรับคำสั่งซื้อ.....	83
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย.....	83
ตาราง 10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า.....	85
ตาราง 11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการบริการนอกเหนือเป็นพิเศษ.....	85
ตาราง 12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการเรียกเก็บเงิน.....	86
ตาราง 13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการรับชำระค่าบริการ.....	87

		หน้า
ตาราง 14	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	88
ตาราง 15	เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	89
ตาราง 16	ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	90
ตาราง 17	เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	91
ตาราง 18	ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	93
ตาราง 19	เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93
ตาราง 20	ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	95
ตาราง 21	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุการทำงาน.....	96
ตาราง 22	ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุการทำงาน.....	98
ตาราง 23	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	98
ตาราง 24	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	100
ตาราง 25	ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	102
ตาราง 26	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	103

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	8
ภาพ 2 ตราสัญลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย.....	13

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี