

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

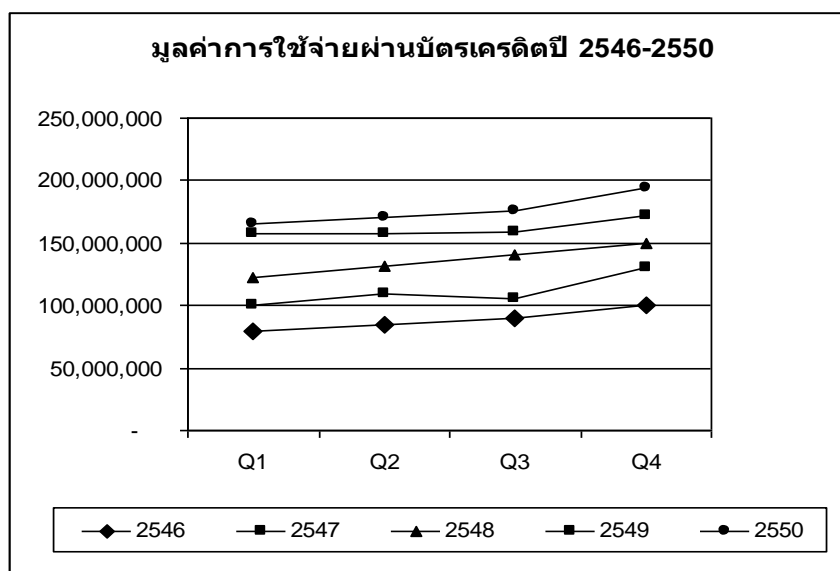
เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในปัจจุบัน เริ่มเปลี่ยนแปลงไปพร้อม ๆ กันกับเทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพที่ดีขึ้น จากสังคมชนบทที่มีความเป็นอยู่เรียบง่ายกลายเป็นสังคมเมืองที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นพฤติกรรมกรรมการบริโภคสินค้าจึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จากการบริโภคสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการที่จำเป็นกลายเป็นการบริโภคสินค้าที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกและรวดเร็ว บัตรเครดิต ถือเป็นบริการทางการเงินพื้นฐานอย่างหนึ่งที่มีความหมายในการดำรงชีวิตของคนในสังคมยุคใหม่ โดยเข้ามามีบทบาทในด้านการดำเนินธุรกิจและกิจวัตรประจำวัน ส่งผลให้ทุกคนเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการใช้บัตรเครดิต อีกทั้งยังสามารถใช้จ่ายได้อย่างสะดวกสบายทั้งในประเทศและต่างประเทศ บัตรเครดิตจึงกลายเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ อีกทั้งในการดำเนินงานด้านการบริการของธนาคารได้เสนอให้มีบัตรเครดิตออกมาให้เลือกถือจำนวนมาก บัตรเครดิตจึงเป็นที่ยอมรับและนิยมอย่างกว้างขวาง

ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อประชาชน หน่วยงานราชการ และธุรกิจภาคเอกชนอย่างมาก ในการอำนวยความสะดวกทางด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน และการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝากเงิน การให้กู้ยืม การให้ บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และบริการอื่นๆ นอกจากนี้ต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเองแล้วยัง ต้องแข่งกับสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ Non-Bank เช่น บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อรายย่อย (Retail Finance) แก่ลูกค้าในรูปแบบสินเชื่อหลากหลาย ทั้งสินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และธุรกิจการซื้อสิทธิ เรียกร่อง (Factoring)

การดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตตั้งแต่ต้นปี 2550 ธุรกิจบัตรเครดิตต้องเผชิญกับปัจจัยรุมเร้าต่างๆ อาทิ ภาวะเศรษฐกิจที่ยังคงชะลอตัว ความไม่แน่นอนทางการเมือง การชู้ว้างระเบิดตามห้างสรรพสินค้าในช่วงต้นปี การแข็งค่าของเงินบาท และราคาน้ำมันที่ปรับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตต่างปรับกลยุทธ์การตลาดเพื่อรับมือกับปัจจัย ต่าง ๆ ผู้ประกอบการมีการโหมแคมเปญการตลาดอย่างหนัก เพื่อกระตุ้นตลาดบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นการทำตลาดร่วมกับพันธมิตร

มากขึ้น เพื่อขยายฐานบัตรใหม่ การกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตท่ามกลางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เพิ่มความระมัดระวังมากขึ้นในการใช้จ่าย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551 : 1)

ภาพที่ 1.1 มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตปี 2546 - 2550



(ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย)

ภาพรวมปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในไตรมาส 3 ปี 2550 ขยายตัวในอัตราที่ชะลอลง โดยมีปริมาณการใช้จ่ายทั้งสิ้น 176,419 ล้านบาท โดยขยายตัว 12.07% จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ชะลอลงจากไตรมาส 2 ที่มีการเติบโต 13.38%

ในช่วงไตรมาส 4 ของปี ซึ่งเป็นช่วงที่มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่สูงที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงเทศกาลคริสต์มาส ปีใหม่ ซึ่งเป็นฤดูกาลที่ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้า เพื่อให้เป็นของขวัญ และการจัดงานฉลอง นอกจากนี้ยังเป็นฤดูกาลท่องเที่ยวของคนไทย ทำให้ผู้ประกอบการต่างเร่งทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นการผ่อนชำระสินค้าแบบ 0% การคืนเงิน (Cash Back) เข้าบัญชีหรือในรูปแบบของคูปอง เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในวงเงินที่กำหนด เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การขยายตัวของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในไตรมาส 4 ปี 2550 ยังคงชะลอตัว โดยมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอยู่ที่ประมาณ 194,410 ล้านบาท ขยายตัว 12.38% เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาส 4 ปี 2549 แต่เพิ่มขึ้นจากไตรมาส 3 ปี 2550 เล็กน้อย

จากการชะลอตัวของธุรกิจบัตรเครดิตโดยรวมในช่วงที่ผ่านมา นั้น น่าจะเกิดจากปัจจัยเศรษฐกิจภายในประเทศ โดยเฉพาะการปรับขึ้นราคาน้ำมันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อ

การชะลอการใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งเกิดจากมาตรการของทางการ ได้แก่ การปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตจาก 18% เป็น 20 % มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2550 และการปรับขึ้นการชำระขั้นต่ำยอดสินเชื่อคงค้างบัตรเครดิตจาก 5% เป็น 10% ที่มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2550 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551 : 2)

การดำเนินงานของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งสิ้น 4 ล้านบัตร และมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบันสูงถึง 2 ล้านราย บริษัทให้สินเชื่อบัตรเครดิต คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47 ของยอดการให้สินเชื่อรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 13 จากปี 2548 รายได้เติบโตร้อยละ 26 เพิ่มขึ้นจาก 2,470 ล้านบาท ในปี 2549 เป็น 3,110 ล้านบาท ในปี 2550 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40 ของรายได้รวม ส่วนใหญ่เกิดจากรายได้ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมที่เติบโตตามการขยายตัวของสินเชื่อ และการออกบัตรเครดิตใหม่ 3 บัตร คือ บัตรเครดิตพีบีแอร์ บัตรเครดิตโฟโต้ฮัท และบัตรเครดิตดีแทค ธุรกิจบัตรเครดิตยังเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัท และยังเน้นขยายธุรกิจบัตรเครดิตไปยังต่างจังหวัด นอกจากนี้ บริษัทยังให้บริการชำระเบียประกันเพื่อการประกันภัยอุบัติเหตุ และการประกันสุขภาพผ่านบัตรเครดิต ซึ่งปัจจุบันมีลูกค้าที่ใช้บริการอยู่มากกว่า 300,000 ราย ณ สิ้นรอบบัญชี ปี 2550 บริษัทมีบัตรเครดิตเท่ากับ 1.54 ล้านบัตร เพิ่มขึ้น 143,000 บัตร หรือร้อยละ 10 จากปีก่อน

นอกจากนี้ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งศูนย์กลางการปฏิบัติงานประจำภูมิภาคขึ้นที่ภาคเหนือ และภาคใต้ เพื่อเป็นศูนย์รวมการให้บริการด้านการเร่งรัดหนี้สิน การพิจารณาสินเชื่อ และการบริการลูกค้า เพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุนในการดำเนินงาน การจัดตั้งศูนย์กลางการปฏิบัติประจำภูมิภาคจะส่งผลให้สาขาต่าง ๆ สามารถมุ่งเน้นการดำเนินงานกิจกรรมทางการตลาดได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันแต่ละศูนย์กลางการปฏิบัติงานก็ยังสามารถสนับสนุนและปฏิบัติการแทนศูนย์ปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน (บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน), 2551 : 3-4)

การแข่งขันธุรกิจบัตรเครดิตในปัจจุบันได้ทวีความรุนแรงขึ้นโดยผู้ประกอบการบัตรเครดิตยังคงเดินหน้าทำแคมเปญการตลาดส่งเสริมการใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิต โดยเน้นการทำตลาดร่วมกับพันธมิตร อาทิ ห้างสรรพสินค้า สายการบิน โรงแรม และร้านค้าเฉพาะอย่าง (Specialty Stores) มากขึ้น อย่างไรก็ตามท่ามกลางสถานการณ์เศรษฐกิจโดยรวมยังมีปัจจัยที่น้ำหนักวล อาทิ ภาวะเงินเฟ้อ ค่าครองชีพที่มีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้น อันเป็นผลมาจากการปรับเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมัน ปัจจัยเหล่านี้อาจจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการผ่อนชำระสินเชื่อลดลงได้ ทำให้ผู้ประกอบการยังคงต้องเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องของความสามารถในการผ่อนชำระของผู้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งเมื่อเกิดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้นความเสี่ยงของสินเชื่อในระบบเพิ่มขึ้น

ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทยเปิดเผยว่า บริษัทได้ประเมินธุรกิจบัตรเครดิตพบว่าชะลอตัวตามภาวะเศรษฐกิจและการเมืองที่ไม่ชัดเจน ทำให้ประชากรระมัดระวังการใช้จ่ายมากขึ้น ผลกระทบต่อความเชื่อมั่นทำให้ชะลอการใช้จ่าย ส่งผลต่อผู้ประกอบการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจ ทั้งการออกโปรโมชั่นต่าง ๆ ไตรมาสแรก ปี 51 ปริมาณบัตรเครดิต 11.087 ล้านบัตร เพิ่มขึ้น 9.17% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ชะลอตัวลงจากที่เคยขยายตัว 14.16 % เมื่อแยกพิจารณาตามกลุ่มผู้ประกอบการ ปริมาณบัตรเครดิตกลุ่มสาขาธนาคารต่างประเทศยังขยายตัวในบัตรเครดิตใหม่เพิ่มขึ้น โดยมีบัตรทั้งสิ้น 1.233 ล้านบัตร เพิ่มขึ้น 14.18 % เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 8.79% ธนาคารพาณิชย์ในประเทศมีบัตรทั้งสิ้น 4.44 ล้านบัตร และสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ Non-Bank มีบัตรทั้งสิ้น 5.41 ล้านบัตร แม้ว่าการใช้จ่ายของผู้บริโภคจะชะลอตัวลง แต่มีความเสี่ยงในเรื่องหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ แนวโน้มการแข่งขันธุรกิจบัตรเครดิตยังเข้มข้น โดยเฉพาะการพยายามที่จะขยายฐานลูกค้าระดับบน รวมทั้งกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551 : 3)

ธนาคารกสิกรไทย จึงต้องศึกษาข้อมูล และใช้กลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น โดยเน้นจุดเด่นของประโยชน์การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแทนเงินสด การใช้บัตรเครดิตเพื่อเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อรับ หรือแลกของรางวัล และกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยเฉพาะบัตรที่ไม่มีการใช้ (บัตรที่ไม่แอคทีฟ) และกระตุ้นผู้ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรอยู่แล้วให้คงใช้จ่ายผ่านบัตรนั้นต่อไป (Brand Loyalty) โดยการทำให้ผู้ใช้ผ่านบัตรเครดิตเห็นถึงสิทธิประโยชน์ในการใช้บัตรเครดิต

จากสภาพปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าจำเป็นจะต้องศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูล และเป็นแนวทางในการวางแผน การปรับปรุง และการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการให้บริการกับลูกค้าที่ได้เลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัญหาของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นอย่างไร

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เป็นอย่างไร

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ

4. ปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ

4. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรี แตกต่างกัน จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรเครดิต หมายถึง การแสดงความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติเกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

2. บัตรเครดิต หมายถึง บัตรที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ออกบัตรเครดิตให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของตนเพื่อนำไปซื้อสินค้าหรือบริการ ณ ร้านค้าหรือ สถานบริการที่มีข้อตกลงเป็นร้านค้าสมาชิกกับบัตรเครดิตกับธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

4. สถาบันที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ Non-Bank หมายถึง บริษัทเอกชนที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนในที่นี้ ได้แก่ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

5. ลักษณะการใช้บัตรเครดิต หมายถึง จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต การใช้บัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต มูลค่าการใช้ผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน

6. ประเภทบัตรเครดิต หมายถึง ประเภทบัตรเครดิตที่ผู้บริการถือครองอยู่ในปัจจุบัน

7. จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง หมายถึง จำนวนบัตรเครดิตที่ผู้บริการถือครองอยู่ทั้งหมดในปัจจุบัน

8. ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต หมายถึง ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ

9. ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต หมายถึง จำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

10. วงเงินของบัตรเครดิต หมายถึง วงเงินที่ผู้บริการได้รับจากการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

11. วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต หมายถึง การที่ผู้ถือบัตรเครดิตได้ใช้บัตรเครดิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ถือบัตรในการซื้อสินค้า หรือบริการ

12. สถานที่ใช้บัตรเครดิต หมายถึง สถานที่ที่ผู้ถือบัตรได้ใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าหรือบริการ

13. มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ถือบัตรได้ใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

14. วิธีการชำระเงิน หมายถึง ลักษณะการชำระเงินของผู้ใช้บริการ

15. การให้บริการบัตรเครดิต หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรเครดิต แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

16. สถาบันผู้ออกบัตร หมายถึง สถาบันการเงิน ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ในนาม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารในนาม บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินธุรกิจบริการ มีหน้าที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตและดำเนินการให้ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิต ในการชำระค่าใช้จ่าย และค่าบริการต่างๆ

17. คุณสมบัติของบัตรเครดิต หมายถึง ลักษณะรูปแบบของบัตรเครดิต เช่น เป็นบัตรพลาสติก รูปลักษณะของบัตรสวยงาม มีโลโก้ของสถาบันผู้ออกบัตรอยู่บนตัวบัตร มีสัญลักษณ์มาสเตอร์การ์ด หรือวีซ่า ฯลฯ

18. สิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต หมายถึง ประโยชน์ของบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรได้รับจากสถาบันผู้ออกบัตร ซึ่งได้แก่ การใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ การบริการรับจ่ายเงินคืนค่าสินค้าและบริการ การบริการคุ้มครองสมาชิกผู้ถือบัตรและคุ้มครองบัตร การบริการพิเศษอื่น ๆ เช่น การไม่เก็บค่าธรรมเนียมผู้ถือบัตร และการบริการหลังขาย

19. การบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการของบุคคล ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต เช่น การให้คำแนะนำกับลูกค้า การให้บริการข้อมูลกับลูกค้า และการให้บริการต่าง ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ

1.1 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการผ่านสำนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

1.2 ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการผ่านสำนักงานบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

2. ตัวแปรที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีตัวแปรในการศึกษา 2 กลุ่ม คือ

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) / บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- 1) ประเภทบัตรเครดิต
- 2) จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง
- 3) ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต
- 4) ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต
- 5) วงเงินของบัตรเครดิต
- 6) มูลค่าการใช้ผ่านบัตรเครดิต
- 7) วิธีการชำระเงิน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ด้านสถาบันผู้ออกบัตร ด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

3. สถาบันการเงินที่ศึกษา

3.1 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

3.2 บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

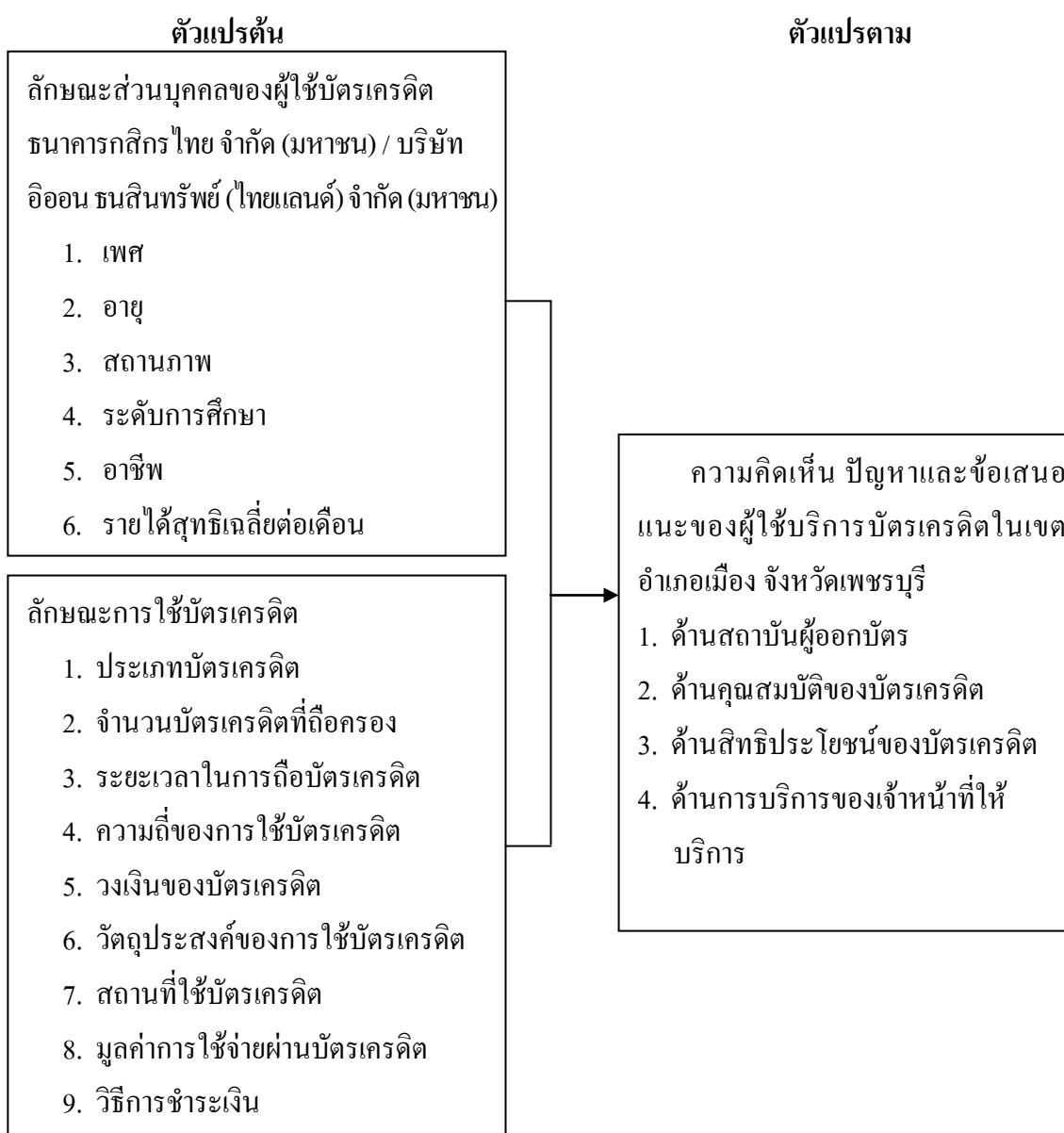
4. ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนพฤษภาคม 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ในการกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้ คือ ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยสังเคราะห์มาจากทฤษฎีส่วนประสมการตลาดตามแนวคิดของ คอตเลอร์ (2000 : 241) และปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการตามแนวคิดของ อดีย์ และแอนเดอร์สัน (1959 : 173) ในการกำหนดกรอบแนวคิดมาใช้ในการศึกษาวิจัย ดังแสดงในกรอบแนวคิดดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
2. ได้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
3. ทำให้ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
4. นำผลการวิจัยเสนอให้ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย สำหรับนำมาประกอบการพิจารณา และปรับปรุงการให้บริการด้านบัตรเครดิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถนำไป ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อรักษาสมาชิกบัตรเครดิต