

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ได้ศึกษารวบรวมทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาประกอบด้วย ทฤษฎีว่าด้วยความต้องการที่จะถือเงิน ทฤษฎีอุปสงค์ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบริการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิด

2.1.1 ทฤษฎีว่าด้วยความต้องการที่จะถือเงิน (Liquidity Preference Theory)

ทฤษฎีว่าด้วยความต้องการที่จะถือเงินเป็นทฤษฎีที่ จอห์น เมนาร์ด เคนส์ (John Maynard Keynes) นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ ได้นำเสนอทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ขึ้นมาใหม่โดยมีข้อคิดเห็นที่ขัดแย้งกับแนวความคิดทางเศรษฐศาสตร์ของสำนักคลาสสิกเป็นอย่างมากในหลาย ๆ กรณีด้วยกัน อันนำไปสู่ยุคที่เรียกว่า “การปฏิวัติของเคนส์” ทั้งนี้เคนส์ได้อธิบายในทฤษฎีความต้องการถือเงิน ไว้ว่า อัตราดอกเบี้ยคลอบคลุมในตลาดถูกกำหนดขึ้นจากเส้นอุปสงค์การถือเงิน (Demand for Money) ตัดกับเส้นอุปทานของเงิน (Supply of Money) และในทัศนะเกี่ยวกับอุปสงค์การถือเงิน (Demand for Money) เคนส์ได้แบ่งอุปสงค์การถือเงินของประชาชนออกเป็น 3 ประเภท (วเรศ อุปปาดิก, 2537 : 98 – 99, 264 – 272) ดังนี้

1) อุปสงค์การถือเงินเพื่อจับจ่ายใช้สอย (Transaction Demand for Money)

ความต้องการลักษณะนี้ได้แก่ บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความจำเป็นในการถือเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการเพื่อการดำรงชีพในแต่ละวัน อาทิเช่น ซื้ออาหาร เสื้อผ้า และยารักษาโรค นอกจากนี้ยังรวมถึงการถือเงินของภาคธุรกิจในการดำเนินธุรกิจประจำวันอีกด้วย ดังนั้น ความต้องการถือเงินลักษณะนี้ตัวกำหนดที่สำคัญก็คือรายได้ นอกจากนี้อัตราดอกเบี้ยในระดับสูง ๆ อาจจะมีผลกระทบต่อ การถือเงินประเภทนี้ในลักษณะความสัมพันธ์ที่ผกผันกัน

ในการดำรงชีพภายใต้ระบบเศรษฐกิจที่ใช้เงินตรา ไม่ว่าประชาชนหรือหน่วยธุรกิจ ย่อมมีความจำเป็นจะต้องถือเงินเพื่อจับจ่ายใช้สอย โดยความต้องการถือเงินของประชาชนนั้นเนื่องมาจาก

สาเหตุทางรายได้ แต่ความต้องการถือเงินของธุรกิจนั้นเนื่องมาจากสาเหตุทางธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตจำเป็นต้องถือเงินไว้กับตัวสำหรับใช้จ่ายได้ทันทั่วทั้งปี แต่การจะถือเงินจำนวนมาก หรือน้อยแค่ไหนนั้น บุคคลจะเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนของการถือเงินกับผลประโยชน์ที่จะได้รับการไม่ถือเงินว่าชนิดใดจะมากกว่ากัน

2) อุปสงค์การถือเงินเพื่อใช้ยามฉุกเฉิน (Precautionary Demand for Money)

ความต้องการถือเงินประเภทนี้เกิดจากความไม่แน่นอนของรายรับและรายจ่ายในอนาคต ดังนั้นจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ และผกผันกับอัตราดอกเบี้ย แต่อย่างไรก็ตาม การถือเงินประเภทนี้อาจไม่ได้ใช้ก็ได้ ดังนั้นจึงมีความไหวตัว (Sensitive) ต่ออัตราดอกเบี้ยไวกว่าความต้องการถือเงินประเภทจับจ่ายใช้สอย

ความต้องการถือเงินประเภทจับจ่ายใช้สอยอันเนื่องมาจากรายรับและรายจ่ายของคนเรานั้น ไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมกัน ความต้องการถือเงินเพื่อใช้ยามฉุกเฉินก็เป็นไปในทำนองเดียวกัน เนื่องจากความไม่แน่นอนเกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายในอนาคตที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ล่วงหน้า เช่น ในกรณีของบุคคลอาจจะเกิดเจ็บไข้หรือว่างงาน ส่วนในกรณีของธุรกิจอาจเกิดรายรับที่จะได้รับไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ เป็นต้น ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือธุรกิจก็ตามย่อมมีความจำเป็นในการถือเงินเพื่อใช้ในการยามฉุกเฉินเช่นเดียวกัน และความต้องการถือเงินเพื่อใช้ยามฉุกเฉินนี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ เช่นเดียวกับความต้องการถือเงินเพื่อจับจ่ายใช้สอย โดยผู้ที่มีรายได้สูงจะถือเงินไว้ใช้ยามฉุกเฉินมากขึ้น ในทางตรงข้ามหากมีรายได้ต่ำก็จะถือเงินไว้ใช้ยามฉุกเฉินน้อยลง และมีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยอย่างผกผันกัน คือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงถึงระดับหนึ่ง ความต้องการถือเงินไว้ใช้ยามฉุกเฉินก็จะลดลง

3) อุปสงค์การถือเงินเพื่อเก็งกำไร (Speculative Demand for Money)

ความต้องการถือเงินเพื่อเก็งกำไรนี้มีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยอย่างผกผัน กล่าวคือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นความต้องการถือเงินประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยต่ำลงความต้องการถือเงินประเภทนี้ก็สูงขึ้น

ฉะนั้นการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งซื้อหลักทรัพย์อย่างใดอย่างหนึ่ง นั่นก็คือการเก็งกำไร (Speculating) ในกรณีเช่นนี้หมายความว่า ผู้ซื้อหลักทรัพย์ต้องคาดคะเนว่าในระหว่างที่ตนถือหลักทรัพย์อยู่นั้น ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น เขาจะต้องถือเงินสดแทน ถ้าหากว่าอัตราดอกเบี้ยในอนาคตเป็นที่ทราบและมีอัตราที่แน่นอนแล้ว ความต้องการถือเงินเพื่อเก็งกำไรก็จะไม่มี แต่ในความเป็นจริงนั้นย่อมมีความไม่แน่นอนของอัตราดอกเบี้ยในอนาคตอยู่เสมอ ทำให้ต้องมีการถือเงินสดไว้เพื่อเก็งกำไร จึงกล่าวได้ว่าการถือเงินเพื่อเก็งกำไรขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ย คือเมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นประชาชนก็จะถือเงินเก็งกำไรน้อยลง แต่ถ้าเมื่อไรก็ตามที่อัตราดอกเบี้ยลดต่ำลงแล้ว ประชาชนก็จะถือเงินเพื่อเก็งกำไรมากขึ้นนั่นเอง

2.1.2 Post-Keynesian Monetary Theory

เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงระบบเครือข่ายการเงินที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ของบรรดาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตลาดเงิน และมีอำนาจในการผลักดันระบบเศรษฐกิจ ซึ่งเศรษฐกิจในความเป็นจริงนั้น นโยบายการเงินที่ขยายเนื้อหาเพิ่มเข้ามาในทฤษฎีนี้ได้แก่ นักลงทุนและระบบตลาดที่มีวัตถุประสงค์ตามทฤษฎี Post-Keynesian Monetary ได้ให้ความหมายของเงินในลักษณะกว้าง ๆ และมีบทบาทต่อเศรษฐกิจในแง่ของการถือเงิน การเปลี่ยนแปลงนโยบายการเงิน การเงินในระบบการผลิต ซึ่งต่อเนื่องไปถึงเศรษฐกิจการลงทุน นั่นคือ เงินถูกสร้างขึ้นมา โดยธรรมชาติของตลาดภายใต้เครือข่ายระบบการเงินและข้อมูลข่าวสาร โดยการใช้เทคโนโลยี เช่น เงินถูกเงิน เงินเป็นผลได้จากการกระทำของธนาคารที่กระจายธุรกิจออกไปมากกว่าธุรกิจที่กระจุกตัวอยู่ตรงกลาง ธนาคารกลางถึงแม้ว่าจะมีอำนาจในการตั้งอัตราดอกเบี้ยซึ่งเป็นการชี้วัดที่เห็นชัด แต่ความต้องการของเงินที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นในการผลิต ซึ่งจะสร้างความต้องการสำหรับสินเชื่อของบรรดาธุรกิจต่าง ๆ และทำให้เกิดหนี้ ประกอบด้วย การสร้างหนี้ในอนาคต และจะมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของอุปทานของเงิน เป็นเหตุผลกล่าวถึงเงิน ในแง่ของความแข็งแกร่งภาคการเงิน และระบบข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีความสำคัญมากในการสร้างความมั่นคงต่อการพัฒนาการทางเศรษฐกิจ

2.1.3 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)

อุปสงค์ (Demand) หมายถึง จำนวนสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคมีความสามารถที่จะจ่ายเงินซื้อ และเต็มใจซื้อสินค้าและบริการนั้น ปัจจัยที่สำคัญซึ่งเป็นตัวกำหนดว่าผู้ซื้อต้องการจะซื้อสินค้าและบริการเป็นจำนวนเท่าไรนั้นมีหลายประการ ดังสมการอุปสงค์ คือ

$$D_x = Q_x = f(P_x, Y, P_y, T, E, \dots)$$

โดยที่ $D_x = Q_x =$ อุปสงค์หรือปริมาณความต้องการในสินค้า x

$P_x =$ ระดับราคาของสินค้า x

$Y =$ รายได้ของผู้บริโภค

$P_y =$ ระดับราคาของสินค้า y

$T =$ รสนิยมของผู้บริโภค

$E =$ การคาดคะเนราคาสินค้าในอนาคต

จากสมการดังกล่าวสามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้อุปสงค์ที่มีต่อสินค้านั้นเปลี่ยนแปลงตาม ไปด้วยดังนี้

1) อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับระดับราคาสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าระดับราคาสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นก็จะมีผลให้อุปสงค์ลดลง หรือถ้าระดับราคา

สินค้าและบริการลดลงก็จะมีผลให้อุปสงค์เพิ่มขึ้น จึงเรียกว่า “กฎของอุปสงค์” (Law of Demand)

2) อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการ จะเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกันกับระดับรายได้ หรืออาจเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับระดับรายได้ คือ ถ้าระดับรายได้ของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นก็จะมีผลให้อุปสงค์เพิ่มขึ้น เรียกว่า สินค้านั้นเป็นสินค้าปกติ แต่ในกรณีที่ระดับรายได้ของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น แต่มีผลทำให้อุปสงค์ลดลง เรียกว่า สินค้าและบริการนั้นเป็นสินค้าด้อย

3) อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการจะเปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน หรืออาจเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้ามกับระดับราคาสินค้าชนิดอื่น โดยปกติเมื่อราคาสินค้าชนิดหนึ่งสูงขึ้น ผู้บริโภคก็จะซื้อสินค้านั้นลดลง และหันไปซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้ เรียกว่าเป็นสินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้ แต่กรณีถ้าระดับราคาสินค้าชนิดอื่น ๆ เพิ่มขึ้นมีผลทำให้อุปสงค์ลดลง เรียกสินค้าและบริการนั้นว่า เป็นสินค้าใช้ร่วมกัน

4) อุปสงค์ที่มีต่อสินค้าและบริการจะเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น การคาดคะเนราคาสินค้าในอนาคต หรือรสนิยม ระดับการศึกษาของผู้บริโภค เป็นต้น

2.1.4 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

E. Jerome McCarthy (1990) ได้ให้ความหมายของ ปัจจัยทางการตลาด หรือส่วนประสมทางการตลาดไว้ว่าประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง แบบรูปร่างของผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการที่เกี่ยวข้อง และสิ่งสำคัญในเรื่องผลิตภัณฑ์ก็คือ การมุ่งพยายามพัฒนาให้มีสิ่งซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2) สถานที่ (Place) หมายถึง หน้าที่และชนิดของสถาบันต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดแล้วไปยังตลาดเป้าหมาย

3) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การบอกเล่า การขายความคิดทำความเข้าใจให้ลูกค้าทราบ โดยการสื่อความให้ทราบถึงตลาดเป้าหมายว่าผลิตภัณฑ์ที่ต้องการมีจำหน่ายหรือให้บริการ ณ ที่ใด และราคาใด

4) ราคา (Price) หมายถึง การกำหนดราคาให้เหมาะสมที่สุด ที่จะผลักดันให้ผลิตภัณฑ์ที่ดีอยู่แล้วให้ออกไปสู่ผู้ที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการนั้น

2.1.5 แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบริการ

เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจบริการ ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบริการของ Philip Kotler (1991) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ทั้งนี้ Kotler (1991) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ (Characteristics of Services) มีหลายประการ โดยมีลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งดังนี้

การบริการนับเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม (Intangibility) โดยมีความแตกต่างไปจากสินค้าชนิดอื่น ๆ โดยผู้ใช้บริการไม่อาจสามารถมองเห็น สัมผัส ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะซื้อบริการ ทั้งไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่า ผลที่ได้รับจากการบริการจะออกมาในรูปแบบใด จนกว่าจะใช้บริการนั้น และเพื่อลดความไม่แน่นอนของผู้ใช้บริการ ที่จะมองหาเครื่องบ่งชี้หรือหลักฐานของคุณภาพการบริการ และข้อสรุปในเรื่องคุณภาพของการบริการจากสถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ดังนั้นงานของผู้ให้บริการก็คือ การทำให้การบริการเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนขึ้นมา ดังตัวอย่างเช่น ธนาคารต้องการสื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ ว่า ธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการบริการ ธนาคารก็สามารถทำให้เห็นเป็นรูปธรรมได้โดยใช้เครื่องมือทางการตลาดดังต่อไปนี้

1) สถานที่ (Place) หมายถึง ที่ตั้งของธนาคารมีภาพลักษณ์ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารมีสำนักงานใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อใช้บริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีที่จอดรถสะดวก มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี เป็นต้น

2) บุคคล (People) หมายถึง พนักงานธนาคารต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากธนาคาร

3) เครื่องมือ (Equipment) หมายถึง อุปกรณ์ภายในสำนักงานธนาคารต้องมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับธนาคาร ต้องอ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายและมีความชัดเจน

5) สัญลักษณ์ (Symbols) หมายถึง ชื่อและสัญลักษณ์ของบริการที่ธนาคารกำหนดขึ้นซึ่งควรมีรูปแบบง่ายต่อการจดจำ

6) ราคา (Price) หมายถึง อัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารจะต้องมีการตีประกาศให้ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและมีความชัดเจน

2.1.6 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเงินสด

บัตรเงินสด (Debit Card) เป็นบัตรพลาสติกที่มีขนาดเท่ากับบัตรบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม (ATM) โดยเป็นบัตรที่ใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าทันที นอกจากนี้ยังใช้เบิกเงินสดได้ทั่วโลก บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินเป็นรูปแบบใหม่ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องเบิกเงินสด เพียงแต่ใช้บัตรนี้ชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Master Card Electronic หรือ Visa Card Electronic ผ่านเครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) โดยเมื่อซื้อสินค้า ผู้ถือบัตรจะต้องลงลายมือชื่อในใบเสร็จซื้อ (Sales Slip) ให้เหมือนกับลายมือชื่อที่ปรากฏหลังบัตรจึงจะได้รับการอนุมัติ นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรนี้ในการเบิกเงินสดจากเครื่อง ATM และเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารได้ตามความต้องการ อย่างไรก็ตาม ในการใช้บริการบัตรเงินสดนั้น มีลักษณะการให้บริการเงื่อนไขในการให้บริการ ตลอดจนถึงสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการบัตรเงินสด (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2546) ดังนี้

ลักษณะการให้บริการบัตรเงินสด

- 1) บริการภายในที่ทำการสาขาทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด
- 2) นอกจากให้บริการที่ทำการธนาคารแล้ว ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเงินสดตามร้านค้าสมาชิกและสถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า มินิมาร์ท สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล สถานที่ราชการ ตลาดสด โรงแรม สถานีรถไฟ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และนิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น
- 3) เป็นช่องทางทำรายได้ค่าธรรมเนียมระหว่างธนาคารของสาขาที่ดูแลเครื่อง ATM

เงื่อนไขในการให้บริการบัตรเงินสด

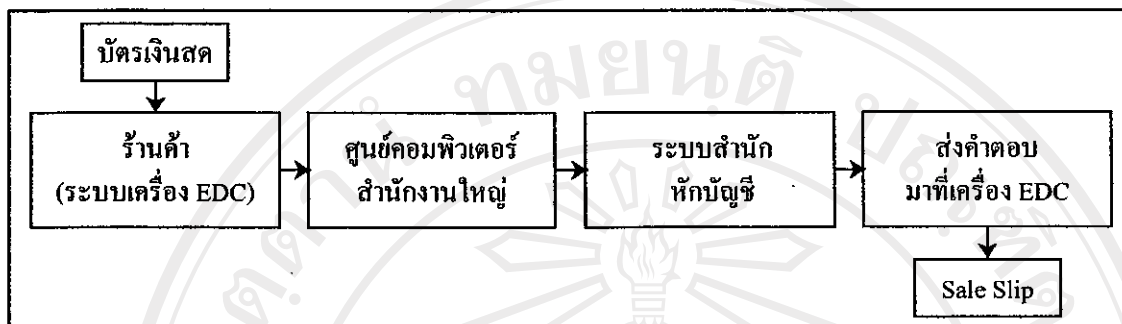
- 1) ผู้ถือบัตรสามารถถอนเงินสด สอบถามยอดเงินคงเหลือบัญชีเงินฝาก ชำระค่าสินค้าและบริการ
- 2) สามารถโอนเงินภายในบัตรหรือโอนไปยังบุคคลที่ 3 ทั้งภายในธนาคารและต่างธนาคาร
- 3) ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด

สิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการบัตรเงินสด

- 1) ความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัย
- 2) มีจุดที่ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
- 3) สามารถประหยัดค่าเดินทางได้ คือ สามารถโอนไปบุคคลที่ 3 ทั้งภายในและต่างธนาคาร และถ้าเป็นการโอนภายในธนาคารจะไม่คิดค่าธรรมเนียม

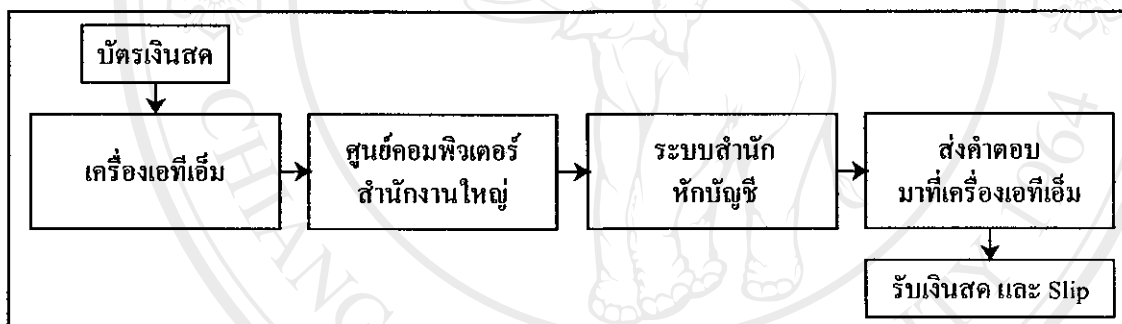
สำหรับกระบวนการทำงานของบัตรเงินสดแสดงได้จากแผนภาพต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 1 แสดงกระบวนการทำงานของบัตรเงินสดในกรณีซื้อสินค้าและบริการ



ที่มา : ฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์ ลูกค้าบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

แผนภูมิที่ 2 แสดงกระบวนการทำงานของบัตรเงินสดในกรณีถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม



ที่มา : ฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์ ลูกค้าบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบบัตรเงินสดของแต่ละธนาคาร

ธนาคาร	ชื่อบัตรเงินสด	ค่าธรรมเนียม (แรกเข้า/รายปี)	การถอนเงิน /วัน	วงเงินซื้อสินค้า/วัน	สะสมแต้ม
กสิกรไทย	TFB Visa Electron	100/200	100,000	100,000	-
กรุงเทพ	Be First	100/200	100,000	150,000	-
เอเชีย	Asia Visa Electron	100/200	100,000	100,000	25 บ./Point Rev.3
	Asia V-Cool	100/200	40,000	40,000	25 บ./Point Rev.3
กรุงไทย	Krungthai Visa Electron	100/200	50,000	100,000	25 บ./Point
กรุงศรีอยุธยา	Krungsri Electron Debit Card	50/100	40,000	50,000	-
ไทยพาณิชย์	SCB Easy Card	100/200	200,000	200,000	SCB Club

ที่มา : ฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์ ลูกค้าบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐกานต์ ทรรมนันท์ (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ ATM และปัญหาในการใช้ ATM ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – 4 ของทุกคณะ จำนวน 100 ราย จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรเอทีเอ็ม จำนวน 1 บัตร เป็นบัตรเอทีเอ็มชนิดที่เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษาด้วย ซึ่งออกให้โดยธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด เนื่องจากใช้แทนบัตรประจำตัวได้ และมีความเห็นว่าค่าธรรมเนียมในการใช้บัตรเอทีเอ็มนั้นไม่แพง อีกทั้งมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้ และส่วนใหญ่ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารให้ทำบัตร ในด้านการใช้บริการพบว่า นักศึกษาเลือกใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุด โดยใช้บริการหมวดภาษาไทยเพื่อเบิกถอนเงินมากกว่าบริการด้านอื่น ๆ ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการเบิกถอนประมาณ 4 – 6 ครั้งต่อเดือน ในช่วงต้นเดือนหรือปลายเดือน ช่วงเวลาประมาณ 15.30 – 18.00 น. โดยใช้บริการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มเพื่อการใช้จ่ายประจำวัน ในจำนวนครั้งละ 100 – 500 บาท ส่วนปัญหาจากใช้บริการเอทีเอ็ม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับบัตรชำรุดเสียหายง่าย เครื่องเอทีเอ็มปิดบริการบ่อยครั้ง มีการจำกัดการใช้วงเงิน เครื่องเอทีเอ็มทำงานช้าเกินไป ค่าธรรมเนียมบริการต่างสาขาแพงเกินไป และการลืมหำบัตรเอทีเอ็ม แต่นักศึกษาส่วนใหญ่กลับไม่มีปัญหาในด้านการตัดบัญชีและแสงสว่างในตู้เอทีเอ็ม อย่างไรก็ตามสิ่งที่นักศึกษาเกรงกลัวมากในการใช้บัตรก็คือ ต้องเสียเวลารอคอยนาน และปัจจัยที่ไม่อยากมีบัตรเอทีเอ็มก็คือ ใช้เวลาทำบัตรนานเกินไป สำหรับผลการศึกษาการใช้บริการและปัญหาในการใช้เอทีเอ็ม จำแนกตามเพศของนักศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการและเหตุผลในการใช้บริการเอทีเอ็ม กล่าวคือ นักศึกษาเพศชายมีความเห็นว่าเนื่องจากมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการเป็นจำนวนมาก จึงใช้บริการเอทีเอ็ม แต่นักศึกษาเพศหญิงกลับเห็นว่าใช้บริการเอทีเอ็มเนื่องจากค่าธรรมเนียมไม่แพง ส่วนเหตุผลการใช้บริการเอทีเอ็มแทนการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์พบว่า เพศชายส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าสามารถใช้บริการนอกเวลาทำการได้ ส่วนนักศึกษาเพศหญิงส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า สะดวกรวดเร็วในการบริการ

ประจักษ์ ราชศรี (2538) ได้ศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับสัญญาในการใช้บัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับสัญญาในการใช้บัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการบังคับใช้และความเป็นธรรมชาติของสัญญาในการใช้บัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติว่าจะสามารถมีผลใช้บังคับระหว่างธนาคารกับลูกค้าผู้ใช้บริการแค่ไหน และเพียงใด รวมทั้งผลการบังคับใช้ดังกล่าวจะมีความเป็นธรรมกับคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายลูกค้าผู้ใช้บริการหรือไม่อย่างไร จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาในการใช้บัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติมีลักษณะเป็นการยกเว้น หรือจำกัดความรับผิดชอบของธนาคารไว้เป็นส่วนใหญ่

แต่การยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบดังกล่าวไม่เป็นการขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมาย อีกทั้งเงื่อนไข และข้อกำหนดที่ระบุเอาไว้สามารถผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาในการใช้บัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติได้ ดังนั้นสัญญาในการใช้บัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ จึงสามารถใช้อย่างบังคับระหว่างธนาคารกับลูกค้าผู้ให้บริการได้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจไม่เป็นธรรมกับลูกค้าผู้ให้บริการได้ เนื่องจากปัญหาในการใช้บัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติได้ยกเว้น หรือจำกัดความรับผิดชอบของธนาคารเอาไว้ทุกกรณี ซึ่งการบังคับใช้ของปัญหาในการใช้บัตรฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติได้ในทุกกรณีเช่นนี้ แม้ไม่เป็นการขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายก็ตาม แต่ในแง่ของความเป็นธรรมนั้น ย่อมไม่ธรรมกับลูกค้าผู้ให้บริการ

วิรัตน์ กำไร (2539) ได้ศึกษาถึงการให้บริการเอทีเอ็มของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการเอทีเอ็ม และปัญหาในการให้บริการเอทีเอ็ม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 400 ราย จากผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาใช้บัตรเอทีเอ็มจำนวน 1 บัตร โดยเป็นบัตรชนิดธรรมดา รองลงมาเป็นบัตรเอทีเอ็มชนิดที่ใช้เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษาได้ด้วย โดยส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์บ่อยที่สุด โดยมีเหตุผลว่าเป็นบัตรเอทีเอ็มที่ใช้เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษาได้ด้วย ส่วนเหตุผลที่สำคัญที่นักศึกษานิยมใช้บริการเอทีเอ็มแทนการฝาก/ถอนหน้าเคาน์เตอร์ก็คือความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือ สามารถใช้บริการนอกเวลาทำการ สำหรับการให้บริการจากตู้เอทีเอ็มพบว่า ใช้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์บริเวณสาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่บ่อยที่สุด และนิยมใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มประมาณเดือนละ 4 - 6 ครั้ง ช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือน ระหว่างเวลา 18.01 - 20.00 น. โดยถอนเงินครั้งละ 100 - 500 บาท นอกจากนี้แล้วพบว่า นักศึกษาใช้บัตรเอทีเอ็มในการชำระค่าลงทะเบียนเรียน และเคยมอบบัตรเอทีเอ็ม พร้อมบอกรหัสเอทีเอ็มแก่บุคคลในครอบครัวนำไปใช้ นักศึกษาแต่ละระดับใช้บริการเอทีเอ็มแตกต่างกันในด้านจำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ใช้ที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็ม จำนวนเงินที่ถอนจากเครื่องเอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ของการใช้บริการ และช่วงเวลาที่ยอมไปใช้บริการ ส่วนการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ธนาคารที่นักศึกษาใช้บริการเอทีเอ็มบ่อยที่สุด เหตุผลสำคัญในการใช้บริการเอทีเอ็มในช่วงเวลาแต่ละวันที่ยอมใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้จากเครื่องเอทีเอ็ม ส่วนนักศึกษาแต่ละชั้นปี ใช้บริการเอทีเอ็มแตกต่างกัน ได้แก่ ที่ตั้งของเครื่องเอทีเอ็มที่นักศึกษาใช้บริการ จำนวนเงินที่ถอนจากเครื่องเอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง และช่วงเวลาที่ยอมไปใช้บริการ ส่วนการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ใช้ ธนาคารที่นักศึกษาใช้บริการเอทีเอ็มบ่อยที่สุด ความถี่ของการใช้บริการ ช่วงเวลาในแต่ละวันที่ยอมใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้จากเครื่องเอทีเอ็ม สำหรับปัญหาในการใช้บริการเอทีเอ็มของนักศึกษาที่พบมากที่สุด และปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มปิดบริการบ่อยครั้ง รองลงมา ได้แก่ มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ต้องเสียเวลาคอยนาน นอกจากนี้ยังพบปัญหาอื่น ๆ อีก อาทิ ใบแจ้งยอดหมด จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม

มีไม่เพียงพอกับความต้องการ ค่าธรรมเนียมในการใช้ต่างธนาคารแพง เงินในเครื่องเอทีเอ็มหมดในขณะที่รอคิว และใช้เวลาในการทำธุรกรรม เป็นต้น

วุฒิ เมฆประมวล (2544) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์ ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม รวมทั้งปัญหาจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ปีการศึกษา 2542 และ 2543 จำนวน 386 ราย ซึ่งจากผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด สรุปได้ดังนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรสมาร์ทการ์ดประเภทบัตรเงิน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรคือ เพื่อใช้ ถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มมากที่สุด รองลงมาใช้ยืมหนังสือจากห้องสมุด และชำระค่าหน่วยกิตของกระบวน วิชาที่ลงทะเบียนเรียน ส่วนการใช้บัตรในการโอนเงินในโมโครชิพ และใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ ในร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ SCB Smart Card นั้นกลับมีจำนวน ไม่มากนัก และส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บัตร สมาร์ทการ์ด โดยเฉลี่ยเดือนละ 4 ครั้ง และในส่วนของปัญหาจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด สรุปได้ว่า เมื่อบัตรมีปัญหา นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยไปติดต่อสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ให้ทำการแก้ไขแต่อย่างใด ส่วนปัญหาจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด พบว่า นักศึกษาประสบปัญหาในด้านคุณภาพของบัตรมากที่สุด เช่น บัตรเสื่อมสภาพเร็ว และไม่มีข้อมูลบันทึกในแถบแม่เหล็กของบัตร เป็นต้น รองลงมาได้แก่ ปัญหา ด้านคุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน เช่น ระบบ On-line ของธนาคารขัดข้องบ่อย และการสอดบัตร เข้าเครื่องเอทีเอ็มทำได้ยาก เป็นต้น รวมทั้งปัญหาด้านการบริการ เช่น ไม่มีคำชี้แจงแนะนำในการใช้ บริการแต่ละรายการ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ทราบและเข้าใจถึงวิธีการใช้บริการบัตรสมาร์ทการ์ด เป็นต้น ปัญหาสภาพแวดล้อมไม่ปลอดภัย เช่น ไม่มียามรักษาการณ์ เครื่องติดตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่มี แสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น และสุดท้ายได้แก่ ปัญหาด้านคุณภาพของเครื่องซึ่งไม่มีคุณภาพที่ดีพอ เช่น เครื่องทำงานล่าช้า และปัญหาขั้นตอนการทำรายการของเครื่องเดิมเงินยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

อดิศร ชุ่มอินทรจักร์ (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอทีเอ็ม โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้ประโยชน์ของบัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขต อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการลงทุนวางแผนการตลาด และการพัฒนาบริการ บัตรเอทีเอ็มให้เหมาะสมกับกลุ่มความต้องการ โดยศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารพาณิชย์ 4 แห่ง ได้แก่ บจม. ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ่อสร้าง บจม. ธนาคารกรุงเทพ สาขาสันกำแพง บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสันกำแพง และ บจม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาสันกำแพง รวมทั้งสิ้น 400 คน จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเอทีเอ็มส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทห้างร้านหรือรับจ้างมากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท สำหรับการถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ พบว่า

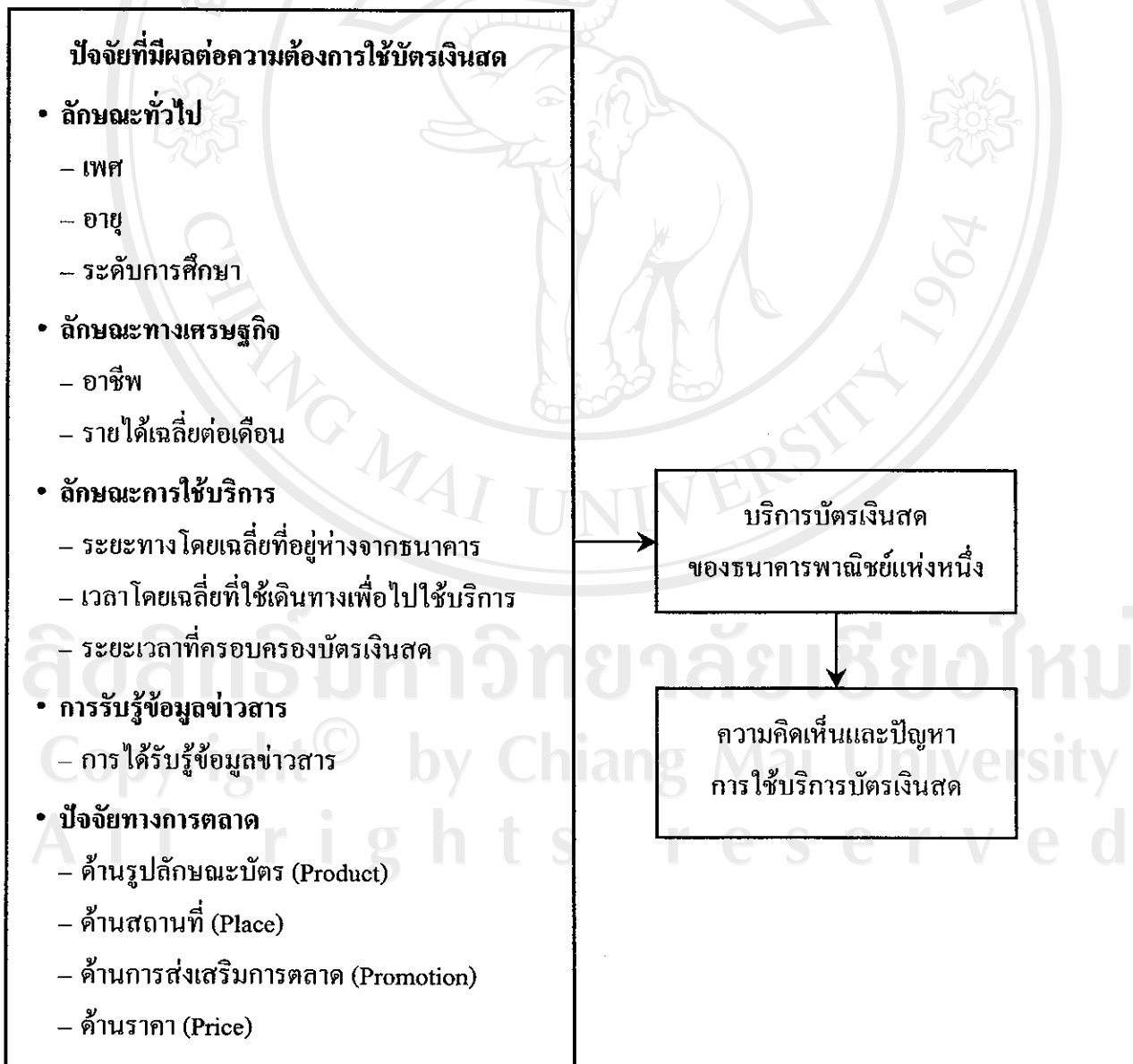
กลุ่มตัวอย่างถือครองบัตร โดยเฉลี่ย 1.76 บัตรต่อราย เมื่อพิจารณาการนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มสำหรับเบิกถอนเงินสดมากที่สุด รองลงมาใช้ประโยชน์ สำหรับการสอบถามยอดเงินตู้หรือเงินฝากคงเหลือ และใช้สำหรับ โอนเงินระหว่างบัญชีหรือระหว่าง ธนาคาร แต่การใช้ประโยชน์ในด้านชำระค่าสาธารณูปโภคมีจำนวนไม่มากนัก ทั้งนี้ส่วนใหญ่ใช้บริการ บัตรเอทีเอ็มที่สาขาอื่น ๆ ของธนาคารเจ้าของบัตร มากกว่าใช้ที่สาขาของธนาคารเจ้าของบัตร โดยตรง และกลุ่มตัวอย่างใช้บัตรเอทีเอ็มเพื่อประโยชน์ในการถอนเงินฝากสูงกว่าการใช้ประโยชน์อื่น ๆ และ การใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่สาขาอื่นของธนาคารเจ้าของบัตร แสดงให้เห็นว่าการใช้บัตรเอทีเอ็ม สร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าด้านการ ไปใช้บริการกับธนาคาร ส่วนปัจจัยผลักดันให้กลุ่มตัวอย่าง ขอมิบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์มี 2 ประการ คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นความจำเป็นที่ต้องใช้บริการผ่าน เอทีเอ็มแทนบริการผ่านเคาน์เตอร์ และต้องการใช้บริการจากธนาคารในลักษณะส่วนตัวหรือต้องการ ความเป็นส่วนตัว สำหรับเหตุผลในการใช้บริการกับธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็ม ได้แก่ การใช้บริการ เอทีเอ็มสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากหลายสถานที่ และหากลูกค้ารายใดที่ไม่มีเวลาไปใช้ บริการหน้าเคาน์เตอร์ การใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มจะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างดี ส่วนปัญหา จากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มที่พบมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มขัดข้องบ่อยครั้ง ค่าธรรมเนียมการใช้ บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มในแต่ละครั้งสูงเกินไป และต้องเสียเวลารอคอยใช้เครื่องเอทีเอ็มนาน เนื่องจาก มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการถือครองบัตรเอทีเอ็มนั้น ช่วยให้ไร้ข้อจำกัด ด้านเวลาหรือวันหยุดทำการของธนาคาร สามารถช่วยแก้ไขปัญหามีเวลาไปใช้บริการที่ธนาคาร และ ที่สำคัญคือผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก ต่อมาได้แก่ปัจจัยด้านวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าช่วยสร้างความพึงพอใจในการบริการ สูงกว่าการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร อีกทั้งการใช้บัตรเอทีเอ็มเป็นการบริการด้วยเทคโนโลยี ที่เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการเป็นอย่างมาก ส่วนปัจจัยด้านสังคมพบว่า การถือบัตรเอทีเอ็มช่วยเสริมความคล่องตัวทางการเงิน ทั้งยังแสดงออก ถึงความเป็นผู้มีฐานะ และช่วยแสดงออกถึงความทันสมัย ขณะที่ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความไว้วางใจต่อธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ และพนักงานของธนาคาร

จากการศึกษาสาระสำคัญจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงลักษณะโดยทั่วไป และพฤติกรรมของลูกค้าธนาคาร ที่ใช้บัตรเอทีเอ็มสำหรับถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุด สำหรับการศึกษานี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ บัตรเงินสดเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ไม่เพียงแต่ใช้บริการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้ ชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าสมาชิกได้ด้วย ดังนั้นในการศึกษานี้จึงต้องการทราบถึงปัจจัย

ที่มีผลกระทบต่อความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิต โดยใช้บริการด้านใดมากที่สุดและ บริการด้านใดน้อยที่สุด ทำให้ทราบถึงสาเหตุพฤติกรรมการใช้ ปัญหาอุปสรรค และความต้องการของ ลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของธนาคารต่อไป

2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ได้นำทฤษฎีว่าด้วยความต้องการที่จะถือเงิน (Liquidity Preference Theory) ของจอห์น เมนาร์ด เคนส์ ทฤษฎี Post-Keynesian Monetary ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory) และ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ E. Jerome McCarthy มาประยุกต์พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ ในการศึกษา ดังนี้



2.4 สมมติฐานในการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษา ไว้ดังนี้

ปัจจัยลักษณะทั่วไป ปัจจัยลักษณะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยทางการตลาด มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved