



มีนา พรายศรี. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. คณะกรรมการควบคุม : ดร. อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง.

บทคัดย่อ

ฉบับย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ และ 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 490 คน ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความสำคัญทางสถิติทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์ไคสแควร์ (Chi-square) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงตามลำดับคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ และด้านราคา
2. พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตพบว่า จำนวนบัตรที่ผู้ใช้บริการถือมากที่สุด คือ 1 ใบ ระยะเวลาที่ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ ถือมาแล้ว 1 - 2 ปี วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติมากที่สุดคือ 10,000 - 20,000 บาท ยอดรวมค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท



และผู้ให้บริการบัตรเครดิตส่วนใหญ่ จะเลือกชำระหนี้บัตรเครดิตตามยอดขั้นต่ำของยอดค่าใช้จ่ายที่ทางธนาคารหรือบริษัทกำหนดไว้

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการบัตรเครดิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีเพศและสถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และด้านการบริการแตกต่างกัน และผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีอายุและอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการบัตรเครดิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีจำนวนบัตรเครดิต ระยะเวลาที่ถือบัตรเครดิต และวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการบริการแตกต่างกัน สำหรับผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการแตกต่างกัน และผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีเงื่อนไขในการชำระหนี้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้ให้บริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ให้บริการบัตรเครดิตที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต



Meena Prysri. (2005). **The Factors Affecting Satisfaction of the Holders of the Credit Cards of Commercial Banks and Private Companies in Phranakhon Si Ayutthaya Province.**

Master's Thesis of Business Administration Degree. (General Management).

Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat

University. Advisory Committee : Dr. Udsanee Suthammarn and Assistant Professor Lamyong Plangklang.

ABSTRACT

The study aims to 1) investigate the level of satisfaction of credit card holders who use the credit cards of commercial banks and private companies in Phranakhon Si Ayutthaya province; 2) explore credit card holders' behaviors in using the credit cards of commercial banks and private companies in Phranakhon Si Ayutthaya province; 3) compare the level of satisfaction of credit card holders who use the credit cards of commercial banks and private companies in Phranakhon Si Ayutthaya province categorized by personal factors; 4) compare the level of satisfaction of the holders of the cards of commercial banks and private companies in Phranakhon Si Ayutthaya province categorized by their credit card usage behaviors; and 5) to examine the relationship between the credit card holders' personal factors and their credit card usage behaviors. The sample group consisted of 490 holders of the credit cards of commercial banks and private companies in Phranakhon Si Ayutthaya Province. Questionnaire was used as an instrument for data collection. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, LSD and the Chi-square. The findings indicated that:

1) The level of satisfaction of the holders of the credit cards of commercial banks and private companies in Phranakhon Si Ayutthaya province as a whole was found at a high level, namely, marketing promotion, product, service, and price.

2) In terms of behaviors of using credit card, most credit card holders held 1 card each for 1-2 year(s). The credit availability most approved was between 10,000-20,000 baht. The total amounts of payments via credit cards were below 3,000 baht per month. Most credit card users chose to pay their credit card owners at the minimum rate required by the banks and companies.

3) The comparison of the level of satisfaction of credit card holders in Phranakhon Si Ayutthaya province categorized by personal factors indicated that the differences in gender and status of credit card holders did not affect the level of satisfaction whenever it was analyzed as a whole or individually. However, the differences in educational background and average monthly incomes of the credit card holders resulted in the different levels of satisfaction regarding product and service. The credit card holders with different ages and occupations were satisfied differently in terms of product.

4) The comparison of the level of satisfaction of credit card holders in Phranakhon Si Ayutthaya province categorized by behaviors in using their credit cards indicated that the credit card holders with different numbers of credit cards, different credit card holding periods, and different credit availability were satisfied differently in terms of product, price, and service. The credit card holders with different monthly income were satisfied differently in terms of product and service. The level of satisfaction of the credit card holders with different payment condition did not show any differences whenever it was analyzed as a whole or individually.

5) Personal factors and the behaviors of the credit card holders in using their credit cards in Phranakhon Si Ayutthaya province were related. In other words, age, status, educational level, occupation, and average monthly income were related to the behaviors of using credit cards.



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก ดร. อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์लयง ปลั่งกลาง กรรมการที่ปรึกษา ที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ถือบัตรเครดิตทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานและช่วยเหลือ ตลอดจนงานวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณน้ำ ขอขอบคุณพี่ น้องและเพื่อน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

มีนา พรายศรี