

5162306 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผล/บัตรเครดิต/จังหวัดราชบุรี

จิราภรณ์ วิจิตรวงศ์วาน : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ. ดร. พิทักษ์ ศิริวงษ์. 151 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทยที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test และ F-Test

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีระดับการศึกษาอยู่ที่อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่าและปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตให้ความสำคัญในด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านราคาน้อยที่สุด ปัจจัยพื้นฐานด้านจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตให้ความสำคัญในด้านแรงจูงใจมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านทัศนคติอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านความเชื่อและศรัทธาน้อยที่สุด การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตจำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านการจัดจำหน่ายและด้านพนักงานให้บริการมีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย พบว่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการตลาดและปรับปรุงพัฒนาการจัดทำบัตรเครดิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ควรเตรียมความพร้อมในเรื่องช่องทางการชำระเงินค่าใช้บัตรเครดิตให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บัตรสามารถเลือกชำระค่าใช้บัตรได้หลากหลายแล้วแต่ความสะดวกของแต่ละคน

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

5162306 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : FACTORS AFFECTING TO/ CREDIT CART/ RATCHABURI PROVINCE

JIRAPORN WIJITWONGWAN : FACTORS EFFECTING ON CREDIT CARD  
USAGE OF CREDIT CARD HOLDERS IN MUANG DISTRICT, RATCHABURI PROVINCE.  
INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. PHITAK SIRIWONG, Ph.D. 151 pp.

This research had the purposes to study factors affecting to use the credit card of the holders in Mueang, Ratchaburi province, and to compare factors affecting to use the credit card of the holders in Mueang, Ratchaburi province. Groups of people used in this study were the holders' credit cards released by Siam Commercial Bank, Limited located in Mueang, Ratchaburi all 400 holders. Statistics used for analyze were mean, standard deviation, T-Test, and F-Test.

The result found that most of people were female at 76%; their age was 41-50 years old at 27%; their marriage status was single at 54%; their salary was 15,001 – 20,000 baht at 31%; their educational level was Diploma/ Vocational Diploma or equal and the bachelor degree at 33%. Their career was staffs of the private company at 31%. The marketing mix factors affecting to use the holders' credit cards in Mueang, Ratchaburi province found that generally, the all of overview was at the medium level. When analyzing the detail in each side, it found that the holders focused on the process of serving the most; the next on the marketing promotion; the least on the price. The basis factors of the psychology affecting to use the credit card of the holders in Mueang, Ratchaburi province found that generally, the overview was at the high level. When analyzing in each side, it found that the holders focused on the motivation the most; the next on the attitude; the least on the belief and the faith. The comparison of the marketing mix factors affecting to use credit cards divided by the age found that they were not different about the marketing mix factors, the products and the service, the price, the marketing promotion, the process of the service, and the creation and the physical presentation. For the distribution and the staffs who serve the services, they were different.

The suggestion of this research found that for increasing the efficiency of administering the market and improving, developing the management of credit cards according to the holders' demand. Siam Commercial Bank, Limited prepared the most about the channel for paying for the credit cards and for holders who could pay for credits cards in many ways relying on their own convenience.

---

Program of Entrepreneurship  
Student's signature.....  
Independent Study Advisor's signature.....

Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2012

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สำเร็จลงด้วยความกรุณาจาก ผศ. ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผศ. นภนันทน์ หอมสุต และ อาจารย์ ดร.สุวิชา วรวิเชียรวงษ์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ท้ายที่สุดต้องขอขอบคุณบิดา มารดา เพื่อนร่วมสาขาวิชาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

