

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	7
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ทฤษฎีและแนวคิด	9
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา	20
2.4 สมมติฐานในการศึกษา	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	22
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	22
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง	22
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล	25
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	25
3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บัตรเครดิต	42

ส่วนที่ 3	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเครดิต	46
ส่วนที่ 4	ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเครดิต	52
ส่วนที่ 5	การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา	55
บทที่ 6	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	70
6.1	สรุปผลการศึกษา	70
6.2	อภิปรายผล	73
6.3	ข้อค้นพบ	74
6.4	ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม		77
ภาคผนวก		79
	แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	80
ประวัติผู้เขียน		88

สารบัญตาราง

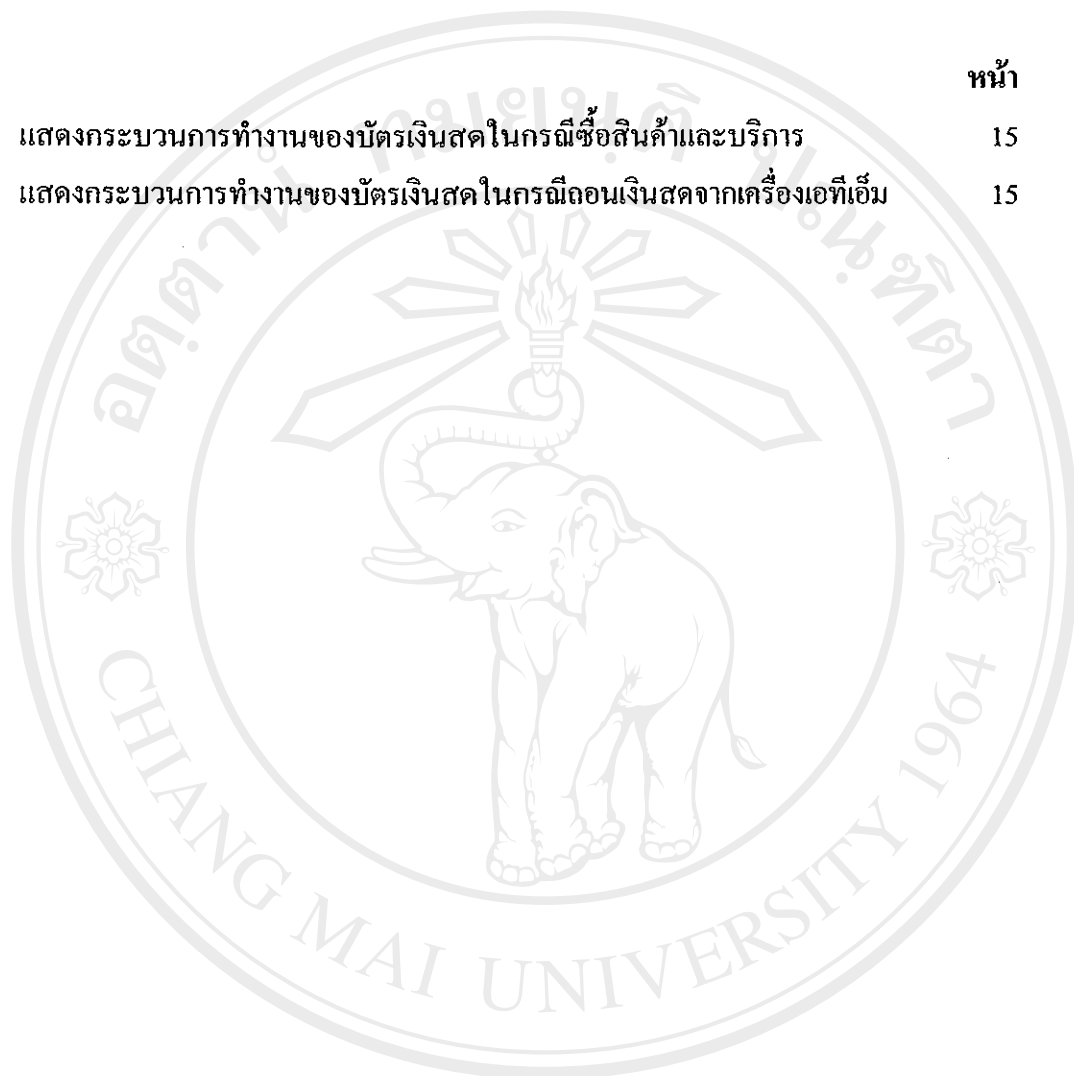
ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อมูลการให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต ณ ไตรมาส 4 ปี พ.ศ. 2545	4
2 แสดงข้อมูลการให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต ณ ไตรมาส 1 ปี พ.ศ. 2546	5
3 แสดงการเปรียบเทียบบัตรเงินสดของแต่ละธนาคาร	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามสาขาธนาคาร 5 สาขา	23
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	29
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	30
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	31
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทาง โดยเฉลี่ย จากที่พักไปยังธนาคาร	33
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้เดินทางจากที่พักเพื่อไปใช้บริการที่ธนาคาร	33
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ครอบครองบัตรเงินสด	34
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ บัตรเงินสด	35
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ บัตรเงินสด	36
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการบัตรเครดิตที่ใช้	37
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเงินสด	39

17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ ได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิตจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล	39
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ ได้รับรู้ข่าว สารข้อมูลเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิตจากแหล่งข้อมูลประเภทสื่อ	40
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ได้รับรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิต	40
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยว กับการใช้บริการบัตรเครดิต	42
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้ บัตรเงินสด	43
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ต้องการ ใช้บริการบัตรเครดิต	43
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มีความ ตั้งใจจะ ยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิต	44
24	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตรที่มีผลกระทบต่อความต้องการ ใช้บัตรเครดิต	46
25	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลกระทบต่อความต้องการ ใช้บัตรเครดิต	47
26	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลกระทบต่อความต้องการ ใช้บัตรเครดิต	48
27	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านราคาที่มีผลกระทบต่อความต้องการ ใช้บัตรเครดิต	49
28	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากการ ใช้บัตรเครดิต	52
29	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ ใช้บัตรเครดิตกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
30	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ ใช้บัตรเครดิตกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
31	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ ใช้บัตรเครดิตกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	57

32	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
33	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
34	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับระยะทาง โดยเฉลี่ยจากที่พักไปยังธนาคาร	60
35	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับระยะเวลา โดยเฉลี่ยที่ใช้เดินทางจากที่พักเพื่อไปใช้บริการที่ธนาคาร	61
36	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับระยะเวลาที่ครอบครองบัตรเครดิต	62
37	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับความถี่ในการใช้บริการบัตรเครดิต	63
38	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิต	64
39	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับปัจจัยทางการตลาดด้านรูปผลิตภัณฑ์บัตร (Product)	65
40	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ (Place)	66
41	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	67
42	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นการสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บัตรเครดิตกับปัจจัยทางการตลาดด้านราคา (Price)	68

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงกระบวนการทำงานของบัตรเงินสดในกรณีซื้อสินค้าและบริการ	15
2	แสดงกระบวนการทำงานของบัตรเงินสดในกรณีถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม	15



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved