

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 2 แนวคิดทางทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา	7
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา	
3.1 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา	14
3.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	15
3.3 วิธีการเก็บข้อมูล	16
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	16
3.5 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตทั้งของธนาคารพาณิชย์และ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	18

	หน้า
4.2 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรเครดิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	22
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ องค์กรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	34
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	71
5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา	73
เอกสารอ้างอิง	77
ประวัติผู้เขียน	79

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนสำนักงานของธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต	2
1.2 จำนวนสำนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	3
1.3 จำนวนบัตรเครดิตที่เพิ่มขึ้นในเดือนตุลาคม 2548 เทียบกับเดือนกันยายน 2548	4
4.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ	19
4.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุ	19
4.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	20
4.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	21
4.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	22
4.6 สถาบันการเงินที่ลูกค้าใช้บริการบัตรเครดิต	23
4.7 จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 1 ปี	25
4.8 ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระสินค้าและบริการแทนเงินสดเฉลี่ยในช่วง 1 ปี	26
4.9 ความถี่ของการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากตู้ ATM	27
4.10 สถานที่เลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มด้วยบัตรเครดิต	28
4.11 สถานที่เลือกซื้อของใช้ในชีวิตประจำวันด้วยบัตรเครดิต	29
4.12 สถานที่เลือกซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับด้วยบัตรเครดิต	30
4.13 สถานที่เลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยบัตรเครดิต	31
4.14 ความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บัตรเครดิต	32
4.15 การเลือกถือบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่นของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	32
4.16 สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างเลือกถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบ	33
4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	36
4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา (Price) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	38
4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ (Place) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	39

ตาราง	หน้า	
4.20	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	41
4.21	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสวยงาม ความสะดวกในการพกพาแสดงจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	44
4.22	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านขั้นตอนการเป็นสมาชิก ไม่ยุ่งยากจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	46
4.23	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรวดเร็วในการอนุมัติจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	48
4.24	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความหลากหลายของประเภทบัตรเครดิตจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	50
4.25	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าฟรีและค่าธรรมเนียมรายปีที่ เป็นธรรมยอมรับได้จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	52
4.26	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้าเหมาะสมจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	54
4.27	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยในการผิดชำระค่าจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	56
4.28	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีจำนวนตู้ ATM มากและเพียงพอจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	58
4.29	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิตเป็นจำนวนมากจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	60
4.30	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีสาขาธนาคารทั่วโลกจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	62
4.31	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการถือบัตรจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	64
4.32	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อโดยตรงจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	66

ตาราง	หน้า
4.33 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความต่อเนื่องของการส่งเสริมการขาย การมี ของแจกของแถมจากการทำบัตรจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและกลุ่ม รายได้	68
4.34 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	70
5.1 สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคาร พาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	75

