

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	8
2.1.1 ทฤษฎีว่าด้วยความต้องการที่จะถือเงิน	8
2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	9
2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค	9
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต	12
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	20
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	21

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.2 ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรเครดิต	29
4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย	34
4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ	40
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย	73
5.2 ข้อจำกัดทางการศึกษา	79
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษา	79

เอกสารอ้างอิง

80

ภาคผนวก

82

ประวัติผู้เขียน

88

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 การเปรียบเทียบต้นทุนการทำรายการ	3
1.2 จำนวนธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	4
1.3 การเปรียบเทียบการให้บริการบัตรเดบิตของแต่ละธนาคาร	4
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามเพศ	22
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามอายุ	23
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามสถานภาพ	24
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามระดับการศึกษา	25
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามอาชีพ	26
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามรายได้	27
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามที่อยู่อาศัย	28
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามสถานที่พักอาศัย	28
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามธนาคารที่ผู้ถือบัตรเลือกใช้บริการ	29
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรของธนาคารกสิกรไทย และธนาคารอื่น	30
4.11 จำนวนและร้อยละประเภทของบัตรธนาคารกสิกรไทย	31
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามการใช้ประโยชน์	32
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามสถานที่การใช้บริการ	33
4.14 ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย	34
4.15 ค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัย	35
4.16 ค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญของปัจจัยในด้านต้นทุน	36
4.17 ค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญของปัจจัยในด้านภาพลักษณ์	36
4.18 ค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญของปัจจัยในด้านตลาด	37
4.19 ค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญของปัจจัยในด้านความสะดวก	38
4.20 ค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจ	39
4.21 จำนวนและร้อยละของปัญหาจากการใช้บัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย	40
4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชนิดบัตรทางการเงินธนาคารพาณิชย์กับข้อมูลส่วนตัว	42
4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชนิดบัตรทางการเงินธนาคารกสิกรไทยกับข้อมูลส่วนตัว	46

4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว	50
4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ให้บริการบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว	54
4.26 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารกับเพศ	58
4.27 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านมีความรวดเร็วในการถอนเงินกับเพศ	59
4.28 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกับเพศ	60
4.29 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความประทับใจ K-Excellence กับเพศ	61
4.30 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” กับเพศ	62
4.31 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับเพศ	63
4.32 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้าน โปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระราคากับเพศ	64
4.33 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจการให้บริการกับสถานภาพ	65
4.34 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบัตรสีเขียว พกพาสะดวกกับสถานภาพ	66
4.35 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอ ต่อความต้องการกับสถานภาพ	67
4.36 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก กับระดับการศึกษา	68
4.37 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยง ต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้ากับระดับการศึกษา	69
4.38 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับระดับการศึกษา	70
4.39 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารกับรายได้	71
4.40 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างกับรายได้	72