

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	8
2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	9
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	15
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	15
3.3 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	17

บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20
4.2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	25
4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	35
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผลการศึกษา	72
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	73
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	74
เอกสารอ้างอิง	75
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ข เอกสารที่เกี่ยวข้อง	84
ประวัติผู้เขียน	85

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต ยอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547	2
1.2 การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต ยอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548	3
1.3 การให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต ยอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549	4
1.4 แสดงอัตราการเจริญเติบโตของการออกบัตรเครดิตเคทีซี	5
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการที่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา	20
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ	20
4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามกลุ่มอายุ	21
4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามสถานภาพ	22
4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	23
4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	24
4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	25

4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง	26
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนบัตรเครดิต ที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้า ที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ถือครอง จำแนกตามบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารพาณิชย์	27
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนบัตร ที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้า ที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ถือครอง จำแนกตามบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์	29
4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินที่ได้รับ	31
4.12 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้บริการผ่านบัตรเครดิต	32
4.13 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการผ่านบัตรเครดิต	33
4.14 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต	34
4.15 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะการชำระหนี้	35
4.16 คะแนนของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	36
4.17 คะแนนของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	37
4.18 คะแนนของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	38
4.19 คะแนนของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	39
4.20 คะแนนของปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	40

4.21	คะแนนของปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิต	41
4.22	แสดงปัจจัยชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	42
4.23	แสดงปัจจัยรูปแบบของบัตรที่หลากหลาย สี สันสวยงาม จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	43
4.24	แสดงปัจจัยพิจารณาเงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิก จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	44
4.25	แสดงปัจจัยดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้งานบัตรเครดิต จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	45
4.26	แสดงปัจจัยค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานแรกเข้า/รายปี ฟรี จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	46
4.27	แสดงปัจจัยรอบระยะเวลาของการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ย จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	48
4.28	แสดงปัจจัยเก็บค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าในอัตราที่เหมาะสม จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	49
4.29	แสดงปัจจัยการเก็บค่าธรรมเนียมในการชำระแต่ละครั้ง จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	50
4.30	แสดงปัจจัยมีเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	51
4.31	แสดงปัจจัยสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	53
4.32	แสดงปัจจัยมีจำนวนตู้ ATM มากเพียงพอซึ่งสะดวกต่อการให้บริการถอนเงินสด จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	54
4.33	แสดงปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	55
4.34	แสดงปัจจัยการได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่ร่วมบริการเป็นจำนวนมาก จำแนกตาม จำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	56
4.35	แสดงปัจจัยมีของแจกหรือสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลจากการใช้บัตร จำแนกตาม จำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	58

4.36 แสดงปัจจัยการให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่	
จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	59
4.37 แสดงปัจจัยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลายทาง	
จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	60
4.38 แสดงปัจจัยพนักงานให้บริการในการใช้บัตรเครดิตเป็นอย่างดี	
สามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ชัดเจน	
จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	62
4.39 แสดงปัจจัยความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตรเครดิต	
จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	63
4.40 แสดงปัจจัยพนักงานยิ้มแย้ม บุคลิกดี บริการเป็นกันเอง	
จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	64
4.41 แสดงปัจจัยมีบริการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง	
จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	66
4.42 แสดงปัจจัยลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการจากบัตรเครดิตมีความปลอดภัย	
จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	67
4.43 แสดงปัจจัยมีรสนิยมหรือความชอบในการถือบัตรเครดิต	
จำแนกตามจำนวนผู้ถือบัตรเครดิต	68
4.44 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์	
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต	70
4.45 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์	
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต	71

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
4.1 แสดงจำนวนบัตรเครดิตที่ไม่ได้ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้ บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ถือครอง	28
4.2 แสดงจำนวนบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ ที่กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้ บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ถือครอง	30