

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา	8
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	8
1.5 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา	
1) ทฤษฎีอุปสงค์	10
2) ทฤษฎีส่วประสมการตลาด	11
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา	
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	20
3.2 สมมุติฐานในการศึกษา	25
3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	27
3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	27
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	27

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรเครดิตทั้งธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	29
4.2 กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตของธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	34
4.3 พฤติกรรมการใช้บริการเครดิตของลูกค้าสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	110
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	125
5.2 ข้อเสนอแนะ	131
เอกสารอ้างอิง	132
ประวัติผู้เขียน	134

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทย	1
1.2 ประเภทของบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการ	2
1.3 ประเภทบัตรเครดิตที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารให้บริการ	4
1.4 จำนวนบัญชี และปริมาณการใช้จ่ายรวมของผู้ถือบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน ปี 2549	5
1.5 จำนวนบัญชีของบัตรเครดิตจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน ปี 2547- 2549	6
1.6 จำนวนเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขต 5 ปี 2549	7
1.7 สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในจังหวัดลำปาง	8
3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา	27
4.1 จำนวนตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเครดิตจำแนกตามเพศ	30
4.2 จำนวนตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเครดิตจำแนกตามอายุ	30
4.3 จำนวนตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพ	32
4.4 จำนวนตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษา	33
4.5 จำนวนตัวอย่างที่ใช้บริการบัตรเครดิตจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	34
4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านรูปลักษณะบัตรเครดิต (Product) จำแนกตามการเลือก ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	38
4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านราคา (Price) จำแนกตามการ เลือกถือบัตรเครดิตของ ธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	42
4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ (Place) จำแนกตามการเลือกถือบัตรเครดิตของ ธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	45
4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จำแนกตามการ เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	51
4.10 สรุปกลยุทธ์ที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ และสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	54

4.11 กลยุทธ์ย่อยที่ลูกค้าของธนาคาร ไทยพาณิชย์ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ มีความคิดเห็นแตกต่างในการถือบัตรเครดิต	55
4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านความสวยงาม ความสะดวกในการพกพาสะดวก จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	58
4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการสมัครเพื่อถือบัตรเครดิตทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	61
4.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านความหลากหลายประเภทให้เลือกใช้ จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	64
4.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านความรวดเร็วในการอนุมัติ จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	67
4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ารายปีฟรี จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	70
4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านค่าธรรมเนียมรายปีมีความเหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	73
4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านวงเงินสินเชื่อและวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้า มีความเหมาะสมจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	76
4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านอัตราดอกเบี้ยในการผิณฑ์ชำระหนี้ก่อนข้างต่ำ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	79
4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการมีจำนวนสาขามากสะดวกในการติดต่อรับบริการ ชำระเงิน จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	82
4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการมีตู้ เอทีเอ็ม มากและเพียงพอต่อการเบิกเงินสด จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	85
4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการมีร้านค้าและสถานบริการที่ยอมรับบัตรเครดิต จำนวนมาก จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	88
4.23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านบัตรเครดิตมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	91
4.24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการใช้จ่ายผ่านบัตร เครดิต จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	94
4.25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการมีของสมนาคุณจากการสมัครถือบัตรเครดิต จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	97

4.26	ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการใช้จ่ายผ่านบัตรมีการสะสมแต้มเพื่อแลกของ สมนาคุณ จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	100
4.27	ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการมีพนักงานขายเข้ามาติดต่อเพื่อเชิญชวนสมัคร บัตรเครดิตโดยตรง จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	103
4.28	ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการให้บริการของพนักงานเป็นที่น่าพอใจ จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	106
4.29	ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการบัตรเครดิตที่ใช้ให้สิทธิประโยชน์มากกว่าบัตร ของสถาบันการเงินอื่น จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้	109
4.30	จำนวนเงินสดล่วงหน้าที่เบิกเฉลี่ยต่อเดือน	111
4.31	จำนวนเงินค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือนในช่วงหนึ่งปี	112
4.32	ความถี่ในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน	113
4.33	สถานที่เลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มด้วยบัตรเครดิต	114
4.34	สถานที่เลือกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงด้วยบัตรเครดิต	115
4.35	สถานที่เลือกซื้อเสื้อผ้าและเครื่องประดับด้วยบัตรเครดิต	116
4.36	สถานที่เลือกซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยบัตรเครดิต	117
4.37	สถานที่เลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่งบ้านด้วยบัตรเครดิต	118
4.38	เงื่อนไขวิธีที่ในการชำระหนี้บัตรเครดิต	119
4.39	วิธีที่ใช้ในการชำระเงินบัตรเครดิต	120
4.40	ความเพียงพอของวงเงินบัตรเครดิต	121
4.41	ความต้องการถือบัตรเครดิตต่อ	122
4.42	เหตุผลความต้องการถือบัตรเครดิตต่อ	124