

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	7
<b>บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม</b>	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	8
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	8
2.1.2 ทฤษฎีว่าด้วยความต้องการที่จะถือเงิน	11
2.1.3 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	12
2.1.4 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	13
2.1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค	14
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต	15
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17

<b>บทที่ 3</b>	<b>ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	20
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
3.3	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	21
3.4	ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	22
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	22
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการศึกษา</b>	
4.1	ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2	ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรเครดิต	29
4.3	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริვიเลจ วีซ่า เดบิต	35
4.4	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ	43
4.5	การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริვიเลจ วีซ่า เดบิต	45
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1	สรุปผลการศึกษา	56
5.2	ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ	61
	เอกสารอ้างอิง	63
	ภาคผนวก	
	แบบสอบถาม	66
	ประวัติผู้เขียน	72

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1.1	เปรียบเทียบต้นทุนการทำธุรกรรมการเงิน	4
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต	24
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต	25
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต	25
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต	26
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต	27
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต	28
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของบมจ.ธนาคารกรุงไทย (มหาชน)	29
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิตจำแนกตามธนาคารที่ผู้ถือบัตรเลือกใช้	30
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนบัตรวีซ่าเดบิตของผู้ถือครองบัตรในแต่ละธนาคาร	31
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามประโยชน์ของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิตจะได้รับ	32
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิต จำแนกตามสถานที่การใช้บริการ	33
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิต จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	34
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านต้นทุน	35
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาด	36
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	37
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวก	38

4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัย	39
4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ สร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า	40
4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการ	41
4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านอื่นๆ	42
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาจากการใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต	43
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการใช้บริการด้าน บัตรกรุงไทย -ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต	44
4.23	แสดงผลในการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพ	45
4.24	แสดงผลในการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ	46
4.25	แสดงผลในการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิต จำแนกตามระดับรายได้	47
4.26	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต้นทุนระหว่างค่าธรรมเนียมจากการ ใช้บริการบัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูก กับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
4.27	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการตลาดระหว่างการได้รับสิทธิพิเศษ ในการทำประกันภัยและความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ กับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
4.28	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ระหว่างความมั่นใจในการ	51
4.29	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสะดวกระหว่างการใช้จ่ายกระทำ ได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด กับสถานภาพของผู้ใช้บริการ	52
4.30	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความปลอดภัยระหว่างผู้ใช้บริการ ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก กับระดับการศึกษา	53
4.31	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูง ใจแก่ลูกค้าระหว่างความประทับใจในวิสัยทัศน์ธนาคารแสนสะดวก กับระดับอายุ	54
4.32	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการระหว่างพนักงานให้บริการ ในการใช้บริการบัตรเป็นอย่างดีกับระดับอายุ	55

รูป	สารบัญภาพ	หน้า
1.1	จำนวนบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิต	3



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved