

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	8
2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)	10
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	16
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	18
3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	18
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	20

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	21
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์	28
4.3 พฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	39
4.4 ความพึงพอใจในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์	48

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา	60
5.2 ข้อเสนอแนะ	62

เอกสารอ้างอิง 64

ภาคผนวก 66

แบบสอบถาม 67

ประวัติผู้เขียน 75

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 สถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทย	2
1.2 จำนวนบัตรเครดิตจำแนกตามประเภทสถาบันการเงิน ในปี 2550-2552	3
1.3 ปริมาณเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือตอนบน ปี 2552	5
1.4 จำนวนบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ใน ตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย	6
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	18
4.1 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	21
4.2 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพสมรส	22
4.3 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ	23
4.4 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา	24
4.5 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามอาชีพ	25
4.6 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	26
4.7 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามจำนวนสมาชิกทั้งหมดในครอบครัว	27
4.8 ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู จังหวัดเชียงราย จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน	28
4.9 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง	29
4.10 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบัตรเครดิตที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง	31
4.11 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง	33
4.12 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง	34

4.13 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิต ของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	37
4.14 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	38
4.15 จำนวนบัตรเครดิตที่ถือและวงเงินที่ได้รับอนุมัติของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	41
4.16 ประเภทบัตรเครดิตที่ถือของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	42
4.17 เงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืนของกุ่มตัวอย่าง	43
4.18 วิธีการชำระหนี้คืนของกุ่มตัวอย่าง	44
4.19 ค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรต่อครั้งของลูกค้ายกุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเครดิต จำแนกตามประเภทสินค้าและบริการที่ซื้อ	46
4.20 บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิต	47
4.21 ตามความต้องการถือบัตรเครดิตต่อไปในอนาคต	47
4.22 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของปัจจัย ทั้ง 5 ด้านในการถือบัตรเครดิต ของกุ่มลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	48
4.23 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านบัตรเครดิตของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	50
4.24 ค่าเฉลี่ยของความพอใจด้านราคาของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	52
4.25 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสถานที่ของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	54
4.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	56
4.27 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอื่นๆ ของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง	58

สารบัญภาพ

รูป

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

26



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved