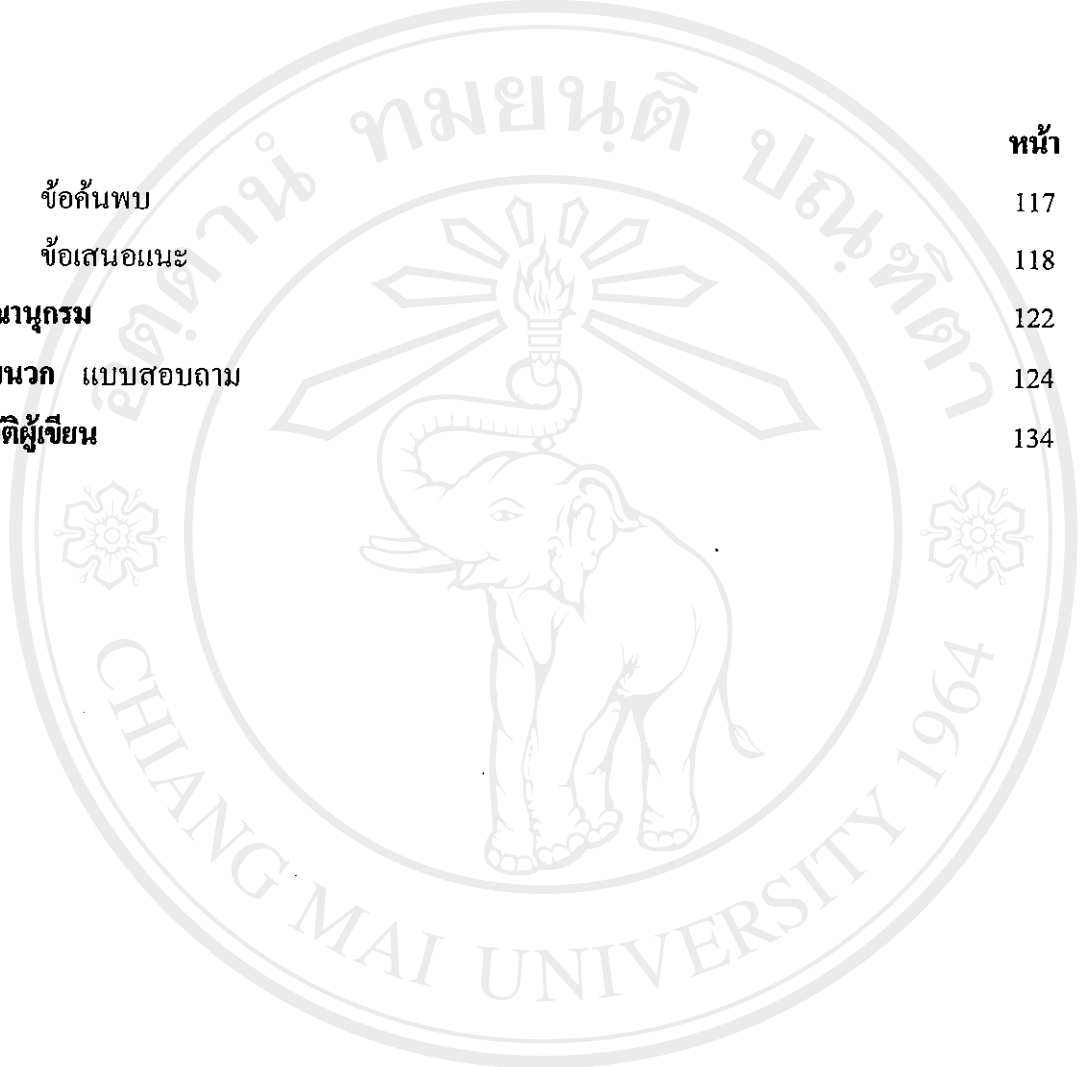


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	4
แนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ	7
แนวคิดเกี่ยวกับบัตรเครดิต	12
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	28
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	35
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	35
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	111
อภิปรายผลการศึกษา	115

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ข้อค้นพบ	117
ข้อเสนอแนะ	118
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก แบบสอบถาม	124
ประวัติผู้เขียน	134



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	38
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	38
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	39
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	39
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตที่มี	40
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของบัตรเครดิตที่มี	41
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตโดยเฉลี่ยต่อบัตร	43
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	44
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	45
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	45
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านโปรโมชั่นที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	46
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการขายโดยใช้พนักงานขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	47
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	47
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	48
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการตลาดทางตรงที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	49
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	50
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากที่สุด	51
19 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต	52
20 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิต	53
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดประสงค์หลักในการใช้บัตรเครดิต	54
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลหลักในการใช้บัตรเครดิต	54
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บัตรเครดิตมากที่สุด	55
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพอใจในการใช้บัตรเครดิตที่มีอยู่ในปัจจุบัน	56
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการมีบัตรเครดิตเพิ่มเติมในอนาคต	56
26 แสดงจำนวนบัตรเครดิตที่มีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	57
27 แสดงประเภทของบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	58
28 แสดงวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	60
29 แสดงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	62
31 แสดงปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	63
32 แสดงปัจจัยด้านการโฆษณาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	64
33 แสดงปัจจัยด้านการขายโดยใช้พนักงานขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	65
34 แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	66
35 แสดงปัจจัยด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	67
36 แสดงปัจจัยด้านการการตลาดทางตรงที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	68
37 แสดงปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	69
38 แสดงปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	70
39 แสดงปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	71
40 แสดงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	72
41 แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	73
42 แสดงจำนวนบัตรเครดิตที่มีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงประเภทของบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	75
44 แสดงวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	77
45 แสดงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	79
46 แสดงปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	80
47 แสดงปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	82
48 แสดงปัจจัยด้านการโฆษณาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	83
49 แสดงปัจจัยด้านการขายโดยใช้พนักงานขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	84
50 แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	85
51 แสดงปัจจัยด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	86
52 แสดงปัจจัยด้านการการตลาดทางตรงที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	87
53 แสดงปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	88
54 แสดงปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	89
55 แสดงปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
56 แสดงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	91
57 แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	92
58 แสดงจำนวนบัตรเครดิตที่มีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	93
59 แสดงประเภทของบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	94
60 แสดงวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	97
61 แสดงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	98
62 แสดงปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	99
63 แสดงปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	100
64 แสดงปัจจัยด้านการโฆษณาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	101
65 แสดงปัจจัยด้านการขายโดยใช้พนักงานขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	102
66 แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	103
67 แสดงปัจจัยด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	104
68 แสดงปัจจัยด้านการตลาดทางตรงที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	105
69 แสดงปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
70 แสดงปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	107
71 แสดงปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	108
72 แสดงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	109
73 แสดงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	110