

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	5
บทที่ 2 ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
ขอบเขตเนื้อหา	17
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	17
การรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
การรายงานผลการศึกษา	19

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	20
ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของ	20
ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
สรุปผลการศึกษา	102
อภิปรายผล	112
ข้อค้นพบ	113
ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	117
แบบสอบถาม	118
ประวัติผู้เขียน	125

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสาขาของธนาคารกรุงเทพ	20
2	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด	21
3	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามผลิตภัณฑ์	22
4	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามราคา	23
5	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	24
6	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการส่งเสริมการจำหน่าย	25
7	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการให้บริการของพนักงาน	27
8	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	28
9	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการสร้าง และ การนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	29
10	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอาชีพหลัก	30
11	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต	31
12	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก	32

ตารางที่		หน้า
13	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพหลัก	34
14	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพหลัก	36
15	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพหลัก	38
16	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการจำหน่าย จำแนกตามอาชีพหลัก	40
17	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพหลัก	42
18	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามอาชีพหลัก	43
19	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพหลัก	44
20	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามรายได้	46
21	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตกับรายได้รวม	47
22	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
23	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
24	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53
25	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55

ตารางที่		หน้า
26	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	57
27	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของ พนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
28	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้ บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
29	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64
30	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	66
31	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตกับ การศึกษา	67
32	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามการศึกษา	68
33	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการ ศึกษา	70
34	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามการ ศึกษา	72
35	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการ ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	73
36	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการจำหน่าย จำแนกตามการศึกษา	75
37	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของ พนักงาน จำแนกตามการศึกษา	77
38	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้ บริการ จำแนกตามการศึกษา	78

ตารางที่	หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา 79
40	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 81
41	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต 82
42	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ประเภทบัตรเครดิต 87
43	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภท บัตรเครดิต 89
44	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการ ให้บริการ จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต 91
45	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการจำหน่าย จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต 93
46	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของ พนักงาน จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต 96
47	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้ บริการ จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต 98
48	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทบัตรเครดิต 100