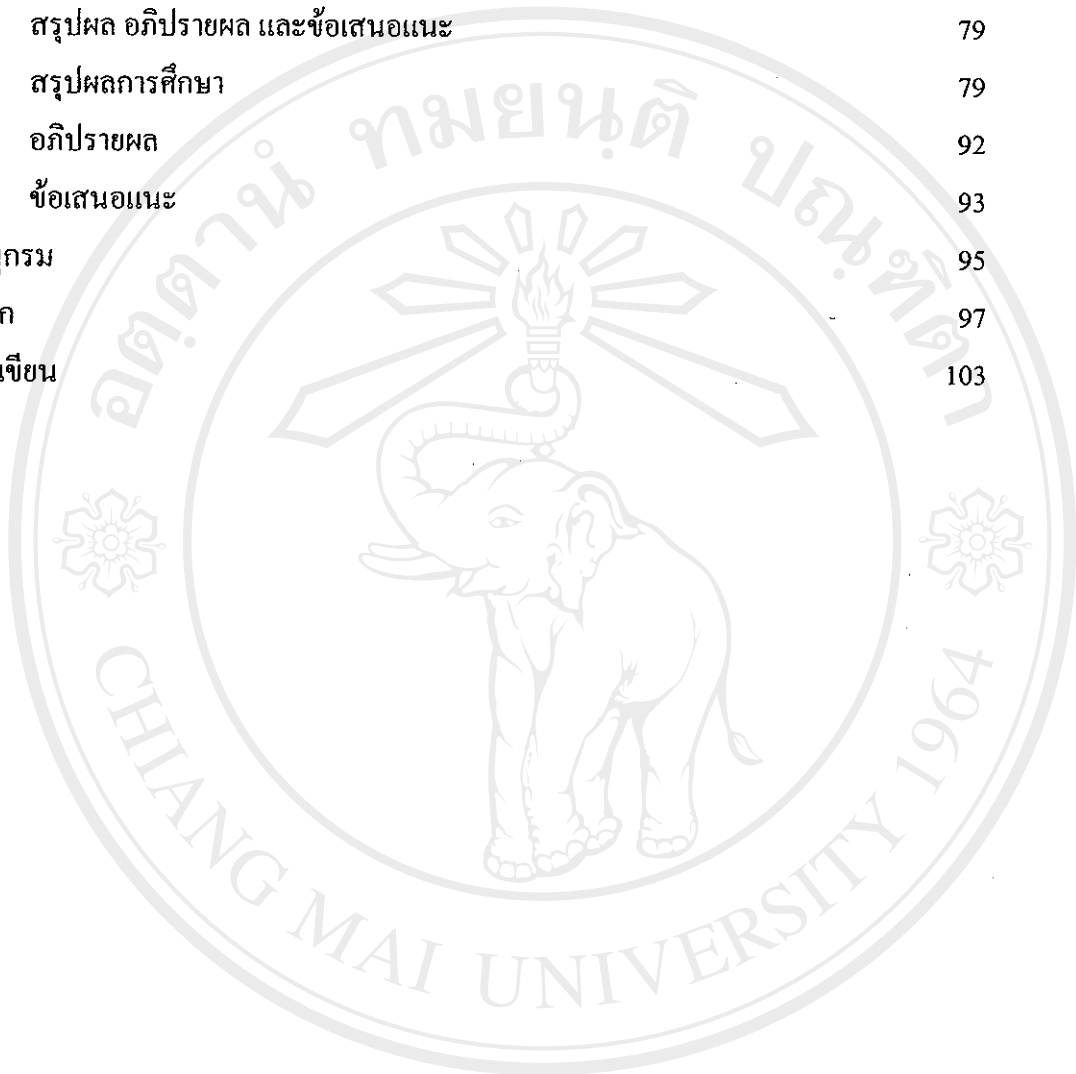


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎี	6
ทบทวนวรรณกรรม	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
เครื่องมือรวบรวมข้อมูล	14
การรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	17
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้า	21
ธนาคารไทยพาณิชย์	
ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการศึกษา	79
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	97
ประวัติผู้เขียน	103



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสาขา	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอายุ	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอาชีพหลัก	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตที่สมาชิกใช้ บ่อยที่สุด	20
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาด	21
10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านราคา	23
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทาง การให้บริการ	24
13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	25
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการของ พนักงาน	26
15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการ ให้บริการ	27
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29
18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	29
19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	30
20	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพหลัก	31
21	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพหลัก	33
22	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพหลัก	34
23	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลัก	36
24	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานจำแนกตามอาชีพหลัก	38
25	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการจำแนกตามอาชีพหลัก	39
26	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพหลัก	40
27	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท	42
28	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มรายได้ 20,001-30,000 บาท	42
29	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้ 30,001-40,000 บาท	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มรายได้ 40,001-50,000 บาท	43
31	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกรายได้	45
33	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้	47
34	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามรายได้	49
35	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	51
36	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานจำแนกตามรายได้	54
37	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามรายได้	56
38	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	58
39	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุดประเภทบัตรเครดิตบัตรเงิน-บัตรทอง	61
40	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุดประเภทบัตรเครดิตบัตรวีซ่า	61
41	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุดประเภทบัตรเครดิตบัตรมาสเตอร์การ์ด	62
42	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของกลุ่มบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุดประเภทบัตรร่วม	62
43	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุด	63
44	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุด	65
45	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ จำแนกตามประเภทบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุด	67
46	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุด	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
47	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานจำแนกตามประเภท บัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุด	71
48	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามประเภท บัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุด	73
49	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนก ประเภทบัตรที่สมาชิกใช้บ่อยที่สุด	75
50	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บัตรเครดิตของลูก ค้าในภาพรวม	77
51	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของลูกค้า	78