

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎี และแนวคิด	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	9
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	11
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการใช้บัตร	30
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้ บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	111
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	113
สรุปผลการศึกษา	113
อภิปรายผลการศึกษา	130
ข้อค้นพบ	131
ข้อเสนอแนะ	134
บรรณานุกรม	138
ภาคผนวก	139
แบบสอบถาม	140
ประวัติผู้เขียน	145

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มประชากรศึกษาจำแนกสาขาของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	10
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบัตรเครดิต วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในปัจจุบัน	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลูกค้าที่ใช้บริการ บัตรเครดิตของแต่ละธนาคาร	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อโฆษณาบริการบัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้ บริการบัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	18
12 แสดงจำนวนและร้อยละตามอันดับความสำคัญของประโยชน์ในการใช้บริการบัตร กรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	19
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปรผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	20
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปรผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา	22
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปรผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	23

ตารางที่	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	25
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากร	26
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	27
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการ	28
20 แสดงค่าเฉลี่ย แปลผลและอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	29
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	30
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	32
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	33
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	35
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	36
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	37
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	38
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	39
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	41
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	43
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุ	45
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	47

ตารางที่	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	49
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	51
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	53
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	55
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	57
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	59
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	61
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	63
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	65
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	67
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	70
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	72
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	75
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	77
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	79
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	81
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม รายได้สุทธิต่อเดือน	83
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน	85

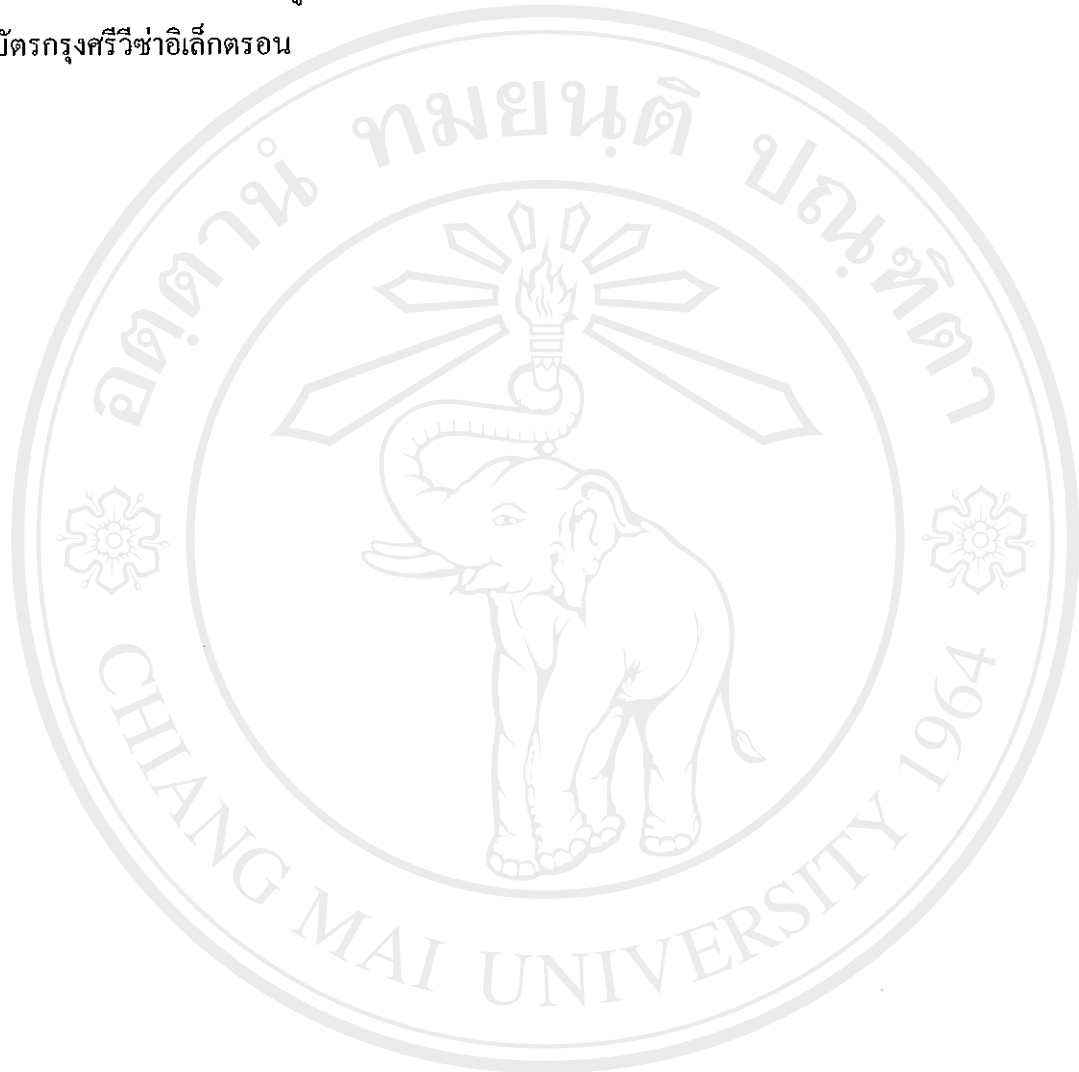
ตารางที่	หน้า
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม รายได้สุทธิต่อเดือน	87
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม รายได้สุทธิต่อเดือน	89
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตาม รายได้สุทธิต่อเดือน	91
54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน	93
55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตาม รายได้สุทธิต่อเดือน	95
56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน	97
57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน	99
58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน	101
59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน	103
60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน	105
61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน	107
62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตาม ระยะเวลาที่ใช้บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงปัจจุบัน	109
63 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัญหาในการใช้บัตรกรุงศรี วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์	111

ตารางที่

หน้า

63 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของข้อเสนอแนะในการใช้
บัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

111



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved