

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีส่วนประสมการสื่อสารการตลาด	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตเนื้อหา	12
ประชากร การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาในการดำเนินการ	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด	
(มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการใช้บัตร	
เครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และประเภทของบัตรเครดิต	31
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรบริษัท กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	83
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	85
อภิปรายผล	92
ข้อค้นพบ	94
ข้อเสนอแนะ	95
ข้อจำกัดในการศึกษา	99
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	101
แบบสอบถาม	102
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	107
ประวัติผู้เขียน	114

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงการแจกแจงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามสาขาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย และ KTC Touch ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เชียงใหม่ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	14
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าหรือบริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินค้าหรือบริการที่ใช้บัตรเครดิตซื้อ	22
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการโฆษณา	23
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์	24
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	25
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาด	28
16 แสดงค่าเฉลี่ย แปลผล และอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการสื่อสาร การตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร เครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ เคทีซี	29
17 แสดงค่าเฉลี่ย แปลผล และอันดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสม การสื่อสารการตลาด 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการใช้ บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ เคทีซี	30
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการโฆษณา จำแนกตามเพศ	31
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ	32
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย จำแนกตามเพศ	33
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย จำแนกตามเพศ	34
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดทางตรง จำแนกตามเพศ	35
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาด จำแนกตามเพศ	36
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการโฆษณา จำแนกตามอายุ	37
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย จำแนกตามอายุ	40
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย จำแนกตามอายุ	42
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดทางตรง จำแนกตามอายุ	43
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาด จำแนกตามอายุ	44
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการโฆษณา จำแนกตามอาชีพ	46
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ	47
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย จำแนกตามอาชีพ	49
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย จำแนกตามอาชีพ	51
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดทางตรง จำแนกตามอาชีพ	52
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ	54
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการโฆษณา จำแนกตามการศึกษา	56
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามการศึกษา	57
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย จำแนกตามการศึกษา	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย จำแนกตามการศึกษา	60
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดทางตรง จำแนกตามการศึกษา	61
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาด จำแนกตามการศึกษา	62
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการโฆษณา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	65
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดทางตรง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการโฆษณา จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต	74
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต	75
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต	77
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการใช้บุคลากรในการขาย จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดทางตรง จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต	81
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมทางการตลาด จำแนกตามประเภทของบัตรเครดิต	82