

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	4
2.1.2 ทฤษฎีสวนประสมการตลาด	6
2.1.3 ข้อมูลบัตรเดบิต “มาสเตอร์การ์ด” ของธนาคารไทยพาณิชย์	7
2.1.4 ทฤษฎีการจัดการธุรกิจบริการ	8
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	13
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
3.4 กรอบแนวคิด	15
3.5 การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้	19

บทที่ 4	ผลการศึกษา	21
4.1	ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	21
4.2	พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์	30
4.3	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์	39
4.4	ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิต	48
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	53
5.1	สรุปผลการศึกษา	53
5.2	ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม		57
ภาคผนวก		59
ประวัติผู้เขียน		69

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามเพศ	21
4.2 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามอายุ	22
4.3 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพ	22
4.4 จำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	23
4.5 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	24
4.6 จำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	25
4.7 จำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์มานานเท่าใด	26
4.8 บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ นอกเหนือจากบัตรเครดิต	28
4.9 จำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก	29
4.10 จำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินฝากทั้งหมด	30
4.11 จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์	31
4.12 จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์	31
4.13 การใช้ประโยชน์จากบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์	32
4.14 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามสถานที่ใช้บัตรเครดิต	33
4.15 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามความถี่ในการใช้บัตรเครดิต	34
4.16 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามวันที่นิยมใช้บัตรเครดิต	35
4.17 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามผู้แนะนำให้ใช้บริการบัตรเครดิต	35
4.18 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์มีแหล่งข้อมูล	36
4.19 ระดับความพึงพอใจจากการใช้บัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์	37
4.20 บุคคลที่ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์อยากแนะนำให้ใช้	37

4.21	การถือครองบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ต่อไปในอนาคต	38
4.22	บัตรเดบิตของธนาคารอื่นที่ถูกค้าถือครอง	39
4.23	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ทุกด้าน	42
4.24	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านการประชาสัมพันธ์	43
4.25	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านการให้บริการ	45
4.26	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านราคา	46
4.27	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านผู้ใช้บริการ	46
4.28	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านตัวบัตรเดบิต	48
4.29	ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้บัตรเดบิต	49
4.30	ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม	50
4.31	ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการร้านค้าสมาชิกรับบัตรเดบิตของ ธนาคารไทยพาณิชย์	51
4.32	ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์	52