

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 6 |
| 1.3 ขอบเขตของการศึกษา | 7 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| 1.5 นิยามศัพท์ | 7 |
| บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 15 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | |
| 3.1 การรวบรวมข้อมูล | 20 |
| 3.2 ขอบเขตของการศึกษา | 20 |
| 3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา | 21 |
| 3.4 วิธีการเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา | 22 |
| 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 23 |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย | 23 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น | 25 |
| 4.2 ข้อมูลการใช้บริการเครื่อง EDC และปัจจัยในการเลือกใช้เครื่อง EDC | 38 |
| 4.3 ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคาร | 41 |
| 4.4 ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจไม่ใช้เครื่อง EDC ของธนาคาร | 48 |

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

| | |
|------------------------------------|----|
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 56 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะ | 60 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป | 62 |
| เอกสารอ้างอิง | 63 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก ความหมายของบัตรเครดิต | 66 |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถาม | 90 |
| ประวัติผู้เขียน | 99 |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1.1 จำนวนบัตรเครดิตของประเทศไทย ตั้งแต่ปีพ.ศ.2543 — สิ้นไตรมาสที่ ของปี 2547 | 2 |
| 1.2 ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของประเทศไทย ณ ไตรมาสที่ 1 และไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ.2547 | 3 |
| 1.3 แสดงปริมาณการใช้บัตรเครดิตประจำปี พ.ศ.2546 — ปี พ.ศ. 2547 | 4 |
| 4.1 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตจำแนกตามเพศ | 25 |
| 4.2 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตจำแนกตามอายุ | 25 |
| 4.3 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพ | 26 |
| 4.4 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามระดับการศึกษา | 27 |
| 4.5 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า | 27 |
| 4.5.1 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า ของร้านค้าสมาชิก บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 29 |
| 4.5.2 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า ของร้านค้าสมาชิกที่ มิได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 30 |
| 4.6 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามรายได้ | 31 |
| 4.6.1 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามรายได้ของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 32 |
| 4.6.2 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามรายได้ของร้านค้าสมาชิกที่มิได้เป็น สมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 33 |
| 4.7 แสดงความสัมพันธ์ของประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ของร้านค้าสมาชิก บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 34 |
| 4.8 แสดงความสัมพันธ์ของประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ของร้านค้าสมาชิก ที่มิได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 36 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.9 | แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าที่มีเครื่อง EDC ในการถือครอง | 38 |
| 4.10 | แสดงสาเหตุที่ร้านค้านิยมใช้เครื่อง EDC ในการชำระค่าสินค้า | 39 |
| 4.11 | แสดงการใช้เครื่อง EDC ของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการ | 40 |
| 4.12 | ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารชั้นตอนในการบริการ | 41 |
| 4.13 | ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารด้านธนาคาร | 42 |
| 4.14 | ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารด้านพนักงานและบริการ | 44 |
| 4.15 | ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ | 46 |
| 4.16 | ปัจจัยที่ทำให้ท่านไม่ตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารชั้นตอนในการบริการ | 48 |
| 4.17 | ปัจจัยที่ทำให้ท่านไม่ตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารด้านธนาคาร | 50 |
| 4.18 | ปัจจัยที่ทำให้ท่านไม่ตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารด้านพนักงานและบริการ | 52 |
| 4.19 | ปัจจัยที่ทำให้ท่านไม่ตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ | 54 |