

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 คำนียามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	5
บทที่ 2 กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎี	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	15
2.4 ระเบียบวิธีวิจัย	15
บทที่ 3 การให้บริการบัตรเครดิต	
3.1 ประวัติและความเป็นมาของบัตรเครดิต	19
3.2 ความหมายของบัตรเครดิต	22
3.3 ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจบัตรเครดิต	22
3.4 ประเภทและลักษณะของบัตรเครดิต	24
3.5 ธนาคารกสิกรไทยในปี 2545 และทิศทางของปี 2546	26

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและสถานะการแข่งขันของบัตรเครดิต	35
4.2 การวิเคราะห์การแข่งขันธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ SWOT Analysis	39
4.2.1 การประเมินปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	39
4.2.2 การประเมินปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	44
4.3 การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค	46
4.4 การวิเคราะห์ทางเลือกและกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	50
5.1.1 สรุปการวิเคราะห์อุตสาหกรรมบัตรเครดิต โดยใช้ทฤษฎี Porter's 5 Forces Analysis	50
5.1.2 สรุปการวิเคราะห์ระดับธุรกิจโดยใช้ SWOT Analysis	50
5.1.3 สรุปการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค	50
5.1.4 การวิเคราะห์ทางเลือกและกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	51
5.2 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	55
ประวัติผู้เขียน	66

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 การแสดงโครงสร้างรายได้ของธนาคารกสิกรไทย ปี 2544	31
3.2 แสดงเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ของแต่ละธนาคาร	34
4.1 แสดงการวิเคราะห์อุตสาหกรรมและสถานะการแข่งขันการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	36
4.2 แสดงการประเมินปัจจัยภายใน	41
4.3 แสดงการประเมินปัจจัยภายนอก	43
4.4 แสดงปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเป็นอันดับ 1	46
4.5 แสดงปัญหาของการใช้บริการบัตรเครดิต	47
4.6 แสดงคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์	48

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 จำนวนบัตรเครดิตในระบบธนาคารพาณิชย์ในปี 2539-2544	3
2.1 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของธุรกิจ	7
2.2 ยุทธศาสตร์ทางเลือกของธุรกิจโดยวิธีการวิเคราะห์ SWOT	11
2.3 ขั้นตอนของการศึกษายุทธศาสตร์การแข่งขันบัตรเครดิต	18
3.1 โครงสร้างรายได้ของธนาคารกสิกรไทยปี 2544	32