

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	9
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.3 กรอบแนวคิด	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.3 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	32
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	36
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเชื่อมวงเวียนส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเชื่อมวงเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	39
4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเชื่อมวงเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	47
4.4 ข้อมูลความระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเชื่อม วงเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	55
4.5 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ	60
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการศึกษา	61
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	68
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	70
เอกสารอ้างอิง	71
ภาคผนวก	73
ประวัติผู้เขียน	80

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	แสดงปริมาณเงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงินในปี 2549 และ 2550	2
1.2	แสดงสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ 'ยอดคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550	3
4.1	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	38
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนบัตรที่ถือครอง	40
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการ	41
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินสูงสุดที่ได้รับ	42
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามช่วงความถี่ของการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน	43
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนเงินเฉลี่ยที่กดใช้ในแต่ละครั้ง	44
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้	45
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามวิธีการ/ช่องทางชำระหนี้	46
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล จำแนกตามลักษณะการชำระหนี้	47
4.10	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล	48
4.11	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล	49

4.12	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	50
4.13	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	51
4.14	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	52
4.15	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	53
4.16	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	55
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์	56
4.18	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคา	57
4.19	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านสถานที่	58
4.20	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการส่งเสริมการตลาด	59
4.21	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการบริการ	60
5.1	สรุปผลการศึกษาในส่วนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อบุคคล	62
5.2	สรุปผลการศึกษาในส่วนพฤติกรรมและสภาพการใช้บริการบัตรสินเชื่อบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	64
5.3	สรุปผลการศึกษาในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	66
5.4	สรุปผลการศึกษาในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	67

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 แสดงการเพิ่มขึ้นของบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2550	6
2.1 โมเดลตั้งกระตุนและการตอบสนอง	14
2.2 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อลักษณะของผู้ซื้อ	15
2.3 แสดงขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค	21

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved