

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
แนวคิด และทฤษฎี	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>11</b>
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
ระยะเวลาในการศึกษา	14
<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>15</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับ บัตรเครดิตในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 บัญชีส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	30
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องรับ บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	42
ส่วนที่ 5 ข้อมูลบัญชีส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใน การใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภท ธุรกิจ	52
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	122
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการศึกษา	123
อภิปรายผลการศึกษา	145
ข้อค้นพบ	146
ข้อเสนอแนะ	148
บรรณานุกรม	152
ภาคผนวก	153
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	154
ภาคผนวก ข ภาพเครื่องรับบัตรเครดิต	161
ประวัติผู้เขียน	163

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคล ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องรับบัตรเครดิตของแต่ละองค์กร	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนเครื่องรับบัตรเครดิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ เครื่องรับบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ใน อ.เมืองเชียงใหม่	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทำรายการ ผ่านเครื่องรับบัตรเครดิต โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใน การใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการ ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต	22
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ โดยรวมในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิต	23
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในปัจจุบันและที่คาดว่าจะ จะเป็น	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านองค์กร	26
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านระหว่างบุคคล	27
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	28
17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	30
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	32
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	33
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	34
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	36

## สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23	38
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	
24	40
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	
25	41
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	
26	42
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	
27	43
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	
28	44
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	
29	45
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้ บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับ บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	46
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้ บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับ บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	48
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้ บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับ บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐาน ทางกายภาพ	50
33	แสดงค่าเฉลี่ยปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องรับบัตร เครดิตของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	51
34	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ	52
35	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามอายุ	55
36	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	57
37	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	59
38	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	65
40	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	68
41	แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม อายุ	70
42	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	71
43	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	73
44	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	75
45	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	77
46	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	79
47	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา	81
48	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	83
49	แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	86
51 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	89
52 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	91
53 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	93
54 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	95
55 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	98
56 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	100
57 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
58 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	103
59 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	106
60 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	108



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
61 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	110
62 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	113
63 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	116
64 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	119
65 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการ ใช้บริการเครื่องรับบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	121