

**การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์
กรณีศึกษา : ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**

รัตนารณ์ บุญแต่ง

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**

พ.ศ.2557

**A study of Factors Affecting Commercial Bank Credit Card Selection:
Case Study of People in Amphoe Mueang, Samutprakarn province**

Rattanaorn Boontang

A thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for the Degree of Master of Economics

Department of Economics

Faculty of Economics, Dhurakij Pundit University

2014

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร. วิษณุ วงศ์สินศิริกุล ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาผู้คอยให้คำแนะนำ ชี้แนะตลอดการทำให้วิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ คุณอรรรภพันธ์ สุภักพิสุทธิกุล สามีของผู้วิจัยที่คอยช่วยสนับสนุนช่วยเหลือในการจัดหาและจัดทำข้อมูลและคอยช่วยเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัย จนทำให้การทำวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ พี่เบียร์ ผู้ช่วยอาจารย์ที่ปรึกษาที่คอยให้คำแนะนำในขั้นตอนการจัดทำวิทยานิพนธ์ และช่วยในการตรวจสอบ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ๆ น้องๆ และขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ได้กรุณาช่วยเหลือในด้านต่างๆ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

รัตนภรณ์ บุญแต่ง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา.....	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	41
2.4 สรุป.....	42
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	45
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3.3 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	47
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	72
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	75
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษา.....	79
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	86
ก แบบสอบถาม.....	87
ข ผลทางสถิติ.....	96
ประวัติผู้เขียน.....	141

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนบัตรเครดิตและมูลค่าการใช้จ่ายของภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิต.....	2
1.2 แสดงสถาบันการเงินที่ให้บริการบัตรเครดิต.....	3
2.1 ต้นทุนและผลประโยชน์จากการออกบัตรเครดิต.....	13
2.2 แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค 6Ws 1H คู่ 7Os.....	30
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
4.2 จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถาม..	55
4.3 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ ของประชาชนใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.....	58
4.4 ระดับปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ของประชาชนใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.....	60
4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับการตัดสินใจเลือกถือบัตร เครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือบัตรเครดิต.....	61
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับการตัดสินใจเลือกถือบัตร เครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบันและใช้ บ่อยที่สุด.....	62
4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับการตัดสินใจเลือก ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบริการผ่านบัตรในรอบ 1 เดือน....	63
4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือก ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์.....	64
4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับการตัดสินใจเลือกถือบัตร เครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบัตรเครดิต.	65
4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่การงานกับการ ตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือ บัตรเครดิต.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเนื่องกับการตัดสินใจเลือก ถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองในปัจจุบัน และใช้บ่อยที่สุด.....	67
4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับการ ตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการเหตุผลที่เลือกถือ บัตรเครดิต.....	68
4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคากับการตัดสินใจ เลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบัตรเครดิตที่ถือครองใน ปัจจุบันและใช้บ่อยที่สุด.....	69
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจำหน่าย กับการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการบริการผ่าน บัตรในรอบ 1 เดือน.....	70
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดกับ การตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ในรายการใช้บัตรเครดิต เพื่อวัตถุประสงค์.....	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 คุณภาพของผู้บริโภค.....	18
2.2 เส้นความพอใจเท่ากันกรณีผู้บริโภคใช้บัตรเครดิตหลายใบในหนึ่งช่วงเวลา.....	19
2.3 เส้นความพอใจเท่ากันกรณีผู้บริโภคใช้บัตรเครดิตใบเดียวในหนึ่งช่วงเวลา.....	20
2.4 เส้นความพอใจเท่ากันกรณีได้รับส่วนลดร้านค้าจากการใช้บัตรเครดิต A.....	21
2.5 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค.....	31
2.6 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	34
2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	42