

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจและกระบวนการตัดสินใจซื้อ	15
แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	23
ประวัติบัตรเครดิตและข้อมูลทั่วไปบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
แหล่งข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	57
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	59
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้า จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	102
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	149
สรุปผลการวิจัย	149
อภิปรายผล	151
ข้อเสนอแนะ	155
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	156
บรรณานุกรม	157
ภาคผนวก	161
แบบสอบถาม	163
ประวัติผู้วิจัย	167

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ประเภทของบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	39
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยภาพรวม	59
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามเพศ	60
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามอายุ	66
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามระดับการศึกษา	73
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามอาชีพ	87
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามอบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตที่ใช้	95
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้า จำแนกตามเพศ	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้า จำแนกตามอายุ	108
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	117
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	126
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	135
4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา ของลูกค้า จำแนกตามประเภทบัตรเครดิตที่ใช้	143

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1 การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด	12
2.2 แสดงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า (customer value added)	13
2.3 แสดงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (customer delivered value)	14
2.4 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (marketing tools for services)	29