

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร. พุทธศาสตร์ของการสื่อสาร หน่วยที่ 2. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.
- ชวรัตน์ เชิดชัย. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, 2527.
- เดลินิวส์. หนังสือพิมพ์. 25 (กันยายน, 2539).
- ทำเนียบบัตรเครดิต. การเงินการธนาคารฉบับพิเศษ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สยาม เอ็ม แอนด์ บี พับลิชชิ่ง จำกัด, 2539.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น: 2535.
- นุชนาฏ รามสมภพ. การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครต่อเพลงสากล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2533.
- ประจวบ อินอ้อด. การโฆษณาประชาสัมพันธ์และการตลาดของธนาคาร. อัดสำเนา, 2531.
- ประชาชาติธุรกิจ, หนังสือพิมพ์. 26-29 (กันยายน, 2539).
- ประภาศรี อมรสิน. นักขายมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: ซีรานูสรณ์การพิมพ์, 2539. (ธนาคารไทยพาณิชย์พิมพ์เพื่อใช้ประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรนักขายมืออาชีพ).
- ประมวลคำศัพท์การเงินการธนาคารและการลงทุน. กรุงเทพมหานคร: สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2531.
- ผู้จัดการรายวัน, หนังสือพิมพ์. 25 (กันยายน, 2539).
- ผู้จัดการรายสัปดาห์, หนังสือพิมพ์. 20 (กุมภาพันธ์ 2540).
- พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการสื่อสารกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะร้านเซเว่นอีเลฟเว่น. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- พรพิมล ก้านกนก. การสื่อสารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2530.

- พัลลภ เหมือนศิริ. การสื่อสารการตลาดค้าปลีกของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พ.ศ. 2532-2537. ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ลีนา ล้อมอภิชาติ. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษาและบุคลากร. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- วนิดา กณจันทร์. บทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบัตรเครดิตขวัญนครของชาวกรุงเทพมหานคร. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2537.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักมิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์, และ งามอาจ ปทะวานิช. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538.
- สาวิตร สาประเสริฐ. เจาะบัตรเครดิตมูลค่า 45,000 ล้าน. การเงินการธนาคาร. 9 (สิงหาคม 2533): 143-152.
- สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. การสื่อสารการตลาด : เอกสารการสอนชุดวิชาธุรกิจการโฆษณา หน่วยที่ 1-5 (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530), หน้า 55.
- โสมนัส ณ บางช้าง. มารู้อักบัตรเครดิตในประเทศไทยกันสักนิด. วารสารนักบริหาร. 9 (สิงหาคม 2533), 143-152.
- เสรี วงษ์มณฑา. การโฆษณาเมื่อมองสองแว่นขยาย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.
- ลำอังก์ ผลไม้. การสื่อสารการตลาดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเทปเพลงไทยสากลของเยาวชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- งามอาจ ปทะวานิช. รวมบทความทางวิชาการด้านการตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525.
- อดุลย์ จาตุรงกกุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- อำนาจ ลีชาติพิทักษ์กุล. การธนาคารพาณิชย์การดำเนินงานและเทคโนโลยี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.

ภาษาอังกฤษ

- Atkin, Charles K. Anticipated Communicate and Mass Media Information Seeking. Public Opinion Quarterly, New York: The Free Press, 1973.
- Berelson, Bernard, and Steiner, Gary A. Human Behavior : An Inventory of Scientific Findings. New York: Harcourt Brace & World, Inc., 1964.
- Elihu Katz and Paul F. Lazarsfeld. Personal Influence. New York: The Free Press, 1955.
- Engel, James F. Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard. Consumer Behavior. 7th ed. Fort Worth: The Dryden Press, Inc., 1993.
- Klapper, Joseph T. The Effect of Mass Communication. New York: The Free Press, 1960.
- Klapper, Joseph T. The Effect of Mass Communication. New York: The Free Press, 1982.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยเลย
10. บุคคลเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต อย่างน้อยเพียงใด						
10.1 ตัวท่านเอง.....						22 ()
10.2 พ่อ.....						23 ()
10.3 แม่.....						24 ()
10.4 พี่.....						25 ()
10.5 น้อง.....						26 ()
10.6 สามเณรหรือภรรยา.....						27 ()
10.7 เพื่อน.....						28 ()
10.8 เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต.....						29 ()

ข้อต่อไปนี้จนถึงข้อสุดท้ายกรุณาตอบทุกข้อ (ยกเว้นข้อที่ระบุ "อื่น ๆ" หากไม่มีไม่ต้องตอบ) ขอบพระคุณคะ
ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตอย่างน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ใช่เหตุผล
11. ธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต						
11.1 มีความมั่นคง.....						30 ()
11.2 มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักแพร่หลาย.....						31 ()
11.3 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย.....						32 ()
11.4 เคยใช้บริการด้านอื่น ๆ หรือคนรู้จักเคยใช้บริการมาก่อน.....						33 ()
11.5 สนับสนุนและช่วยเหลือสังคม.....						34 ()
11.6 มีบริการที่รวดเร็ว.....						35 ()
11.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						36 ()
.....						37 ()
.....						38 ()
12. การเลือกประเภทบัตรเครดิต						39 ()
13. รูปลักษณ์ของบัตรเครดิต						
13.1 สี สันสวยงาม.....						40 ()
13.2 จัดรูปภาพและองค์ประกอบภาพได้อย่างสวยงามลงตัว.....						41 ()
13.3 ตัวอักษรบนบัตรอ่านง่าย.....						42 ()
13.4 ลายเส้นต้นฉบับบัตรชัดเจน.....						43 ()
13.5 มีรูปของท่านติดบนบัตร.....						44 ()
13.6 ตัวบัตรมีความทันสมัย.....						45 ()
13.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						46 ()
.....						47 ()
.....						48 ()
14. คุณสมบัติของบัตรเครดิต						
14.1 แสดงความเป็นผู้นำ.....						49 ()
14.2 แสดงความทันสมัย.....						50 ()
14.3 แสดงความมีฐานะ.....						51 ()

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ใช่เหตุผล
14. คุณสมบัติของบัตรเครดิต (ต่อ)						
14.4 ได้รับการยอมรับในสังคม.....						52 ()
14.5 มีชื่อเสียง.....						53 ()
14.6 มีไมโครชิบบันทึกประวัติที่บัตร.....						54 ()
14.7 สะดวกในการซื้อสินค้า ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก.....						55 ()
14.8 ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าหรือซื้อบริการ.....						56 ()
14.9 สามารถถอนเงินสดล่วงหน้าผ่านบัญชีบัตรเครดิต.....						57 ()
14.10 สามารถถอนเงินสดผ่านบัญชีเงินฝากจากเครื่อง ATM.....						58 ()
14.11 เลือกชำระค่าใช้จ่ายจากการใช้บัตรได้ (ตัดบัญชีอัตโนมัติ, ชำระผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์, เครื่อง ATM, เช็ค, หรือเงินสดผ่านสาขา).....						60 ()
14.12 สามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลการเงินต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ได้.....						61 ()
14.13 สามารถชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่อง ATM ได้ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเบี้ยประกัน เป็นต้น.....						62 ()
14.14 สามารถซื้อสินค้าผ่านทางไปรษณีย์ได้ (Mail Order).....						63 ()
14.15 สิทธิในการทำบัตรเสริม.....						64 ()
14.16 สิทธิในการขออนุมัติวงเงินชั่วคราวเพื่อเดินทางไปต่างประเทศ.....						65 ()
14.17 สิทธิรับความคุ้มครองความเสียหายกรณีบัตรหายหรือถูกขโมย.....						66 ()
14.18 สิทธิคุ้มครองการซื้อกรณีสินค้าซื้อผ่านบัตรเครดิตเสียหายจากอุบัติเหตุหรือสูญหาย.....						67 ()
14.19 สิทธิคุ้มครองกรณีเที่ยวบินหรือกระเป๋าสำห้ใช้ในการเดินทาง.....						68 ()
14.20 สิทธิในการรับบริการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉิน.....						69 ()
14.21 สิทธิในการรับบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านบัตรเครดิต.....						70 ()
14.22 สิทธิในการคุ้มครองอุบัติเหตุ.....						71 ()
14.23 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						72 ()
.....						73 ()
.....						74 ()
15. อัตราค่าธรรมเนียมของบัตรเครดิต.....						75 ()
16. วงเงินการให้สินเชื่อ.....						76 ()
17. ระยะเวลาการชำระเงินปลอดดอกเบี้ย.....						77 ()
18. อัตราดอกเบี้ย.....						78 ()
19. เครือข่ายของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิต						
19.1 มีสาขาจำนวนมาก.....						79 ()
19.2 มีสาขาใกล้บ้าน.....						80 ()
19.3 มีสาขาอยู่ในทำเลที่ไปมาได้สะดวก.....						81 ()
19.4 สาขามีสถานที่จอดรถ.....						82 ()
19.5 สาขามีการตกแต่งสถานที่สวยงาม.....						83 ()
19.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						84 ()
.....						85 ()
.....						86 ()

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ใช่เหตุผล
20. จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิต.....						87 ()
21. โฆษณาบัตรเครดิตทางสื่อต่าง ๆ						
21.1 โทรทัศน์.....						88 ()
21.2 วิทยุ.....						89 ()
21.3 หนังสือพิมพ์.....						90 ()
21.4 นิตยสารหรือวารสาร.....						91 ()
21.5 อินเทอร์เน็ต.....						92 ()
21.6 ป้ายโฆษณากลางแจ้ง.....						93 ()
21.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						94 ()
.....						95 ()
.....						96 ()
22. ข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบัตรเครดิตทางสื่อต่าง ๆ						
22.1 โทรทัศน์.....						97 ()
22.2 วิทยุ.....						98 ()
22.3 หนังสือพิมพ์.....						99 ()
22.4 นิตยสารหรือวารสาร.....						100 ()
22.5 อินเทอร์เน็ต.....						101 ()
22.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						102 ()
.....						103 ()
.....						104 ()
23. การส่งเสริมการขาย						
23.1 จัดเกมส์ชิงโชค.....						105 ()
23.2 จัดมอบของที่ระลึกหรือของแถม.....						106 ()
23.3 ลดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้า.....						107 ()
23.4 ลดอัตราค่าธรรมเนียมบัตรเสริม.....						108 ()
23.4 สะสมคะแนนแลกของกำนัล.....						109 ()
23.5 สะสมคะแนนแลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ.....						110 ()
23.6 สะสมยอดรับบัตรเครดิตเพื่อแลกของกำนัลฟรี.....						111 ()
23.7 สะสมคะแนนเพื่อแปลงกลับเป็นยอดเงินในบัญชีและสามารถหัก ลดค่าใช้จ่ายโดยอัตโนมัติ.....						112 ()
23.8 สะสมคะแนนจับรางวัลพิเศษ.....						113 ()
23.9 รางวัลตอบแทนการเป็นสมาชิกบัตร.....						114 ()
23.10 โปรแกรมผ่อนชำระค่าเดินทาง.....						115 ()
23.11 โปรแกรมผ่อนชำระสินค้า.....						116 ()
23.12 สิทธิพิเศษเกี่ยวกับความบันเทิง.....						117 ()
23.13 สิทธิในการสั่งซื้อสินค้าพิเศษโดยไม่คิดค่าบริการ.....						118 ()
23.14 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						119 ()
.....						120 ()
.....						121 ()

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตมากน้อยเพียงใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ใช่เหตุผล
24. บทบาทของตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่บัตรเครดิต						
24.1 อิมแช้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์.....						122 ()
24.2 ให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการบัตรเครดิต ได้ละเอียด.....						123 ()
24.3 พูดจาสุภาพ.....						124 ()
24.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						125 ()
.....						126 ()
.....						127 ()
25. การติดต่อเพื่อเชิญชวนสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต						
25.1 จัดหมายเชิญชวนสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตพร้อม แบบฟอร์มการสมัคร.....						128 ()
25.2 การเชิญชวนทางโทรศัพท์.....						129 ()
25.3 การเชิญชวนโดยตรงจากเจ้าหน้าที่บัตรเครดิต.....						130 ()
25.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....						131 ()
.....						132 ()
.....						133 ()

ส่วนที่ 4 การเปิดรับข่าวสารการตลาดบัตรเครดิต

	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
26. ท่านรับฟังความคิดเห็นของบุคคลเหล่านี้บ่อยครั้งเพียงใด ในการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต			
26.1 พ่อ.....			134 ()
26.2 แม่.....			135 ()
26.3 พี่.....			136 ()
26.4 น้อง.....			137 ()
26.5 เพื่อน.....			138 ()
26.6 สามเณรหรือภรรยา.....			139 ()
26.7 เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต.....			140 ()

	ทุกวัน	2-4 วัน/ครั้ง	5-6 วัน/ครั้ง	ไม่เคยเห็นเลย
27. ในหนึ่งสัปดาห์ท่านเคยเห็นข่าวสารการโฆษณาเกี่ยวกับบัตรเครดิตทางสื่อ เหล่านี้โดยเฉลี่ยบ่อยครั้งเพียงใด				
27.1 หนังสือพิมพ์.....				141 ()
27.2 วารสารและนิตยสาร.....				142 ()
27.3 วิทยุ.....				143 ()
27.4 โทรทัศน์.....				144 ()
27.5 ป้ายโฆษณากลางแจ้ง.....				145 ()
27.6 ป้ายรถประจำทาง (Bus Stop).....				146 ()
27.7 ตัวถังรถประจำทาง (Bus Side, Bus Body).....				147 ()

	1 สัปดาห์/ครั้ง	2-3 สัปดาห์/ครั้ง	1 เดือน/ครั้ง	ไม่เคยเห็นเลย
28. ในหนึ่งเดือนท่านเคยเห็นข่าวสารการโฆษณาเกี่ยวกับบัตรเครดิตจากสื่อเหล่านี้โดยเฉลี่ยบ่อยครั้งเพียงใด				
28.1 อินเทอร์เน็ต.....				148 ()
28.2 จดหมายตรง (Direct Mail).....				149 ()
28.3 แผ่นพับ.....				150 ()
28.4 โปสเตอร์.....				151 ()

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

29. ปัจจุบันท่านมีบัตรเครดิตกี่ใบ? มี.....ใบ

152 () 153 ()

30. กรุณาเขียนชื่อบัตรเครดิตที่ท่านมี (เรียงลำดับจากบัตรแรกถึงบัตรล่าสุด)

ชื่อองค์กรผู้ออกบัตร	VISA	MASTER CARD	JCB	ชื่อองค์กรธุรกิจร่วม
(ตัวอย่าง) ธ.ไทยพาณิชย์	-	-	✓	โรบินสัน
(ตัวอย่าง) อเมริกันเอ็กซ์เพรส	-	-	-	-
(ตัวอย่าง) ซิตี้แบงก์	-	✓	-	-
(ตัวอย่าง) ธ.สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด	✓	-	-	AIA
(ตัวอย่าง) ขวัญนคร(ธ.ศรีนคร)	-	-	-	-
(ตัวอย่าง) ธ.กรุงเทพ	-	-	-	-
30.1				
30.2				
30.3				
30.4				
30.5				
30.6				
30.7				
30.8				
30.9				
30.10				

31. สำหรับท่านมีบัตรเครดิต 2 ใบขึ้นไป (ท่านที่มีบัตรเดียวไม่ต้องตอบ) บัตรเครดิตบัตรใดที่ท่านชอบใช้มากที่สุด

เพราะ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
นางสาวภริณี นิตุธร
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

นางสาวอภิรดี นิตุธร เกิดวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2517 ในกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน ภาควิชาศิลปนิเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในปีการศึกษา 2536 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2538 ปัจจุบันเป็นพนักงานช่วยควบคุมงาน ฝ่ายสนับสนุนการเรียนรู้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย