

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	6
1.4 กรอบและวิธีการศึกษา.....	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
1.7 องค์ประกอบของงานวิจัย	13
2. ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาและวรรณกรรมปริทรรศน์.....	14
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	14
2.2 วรรณกรรมปริทรรศน์.....	44

3.	ภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิตแพลทินัม	50
3.1	ภาพรวมธุรกิจบัตรเครดิต.....	50
3.2	ธุรกิจบัตรเครดิตแพลทินัม.....	56
4.	การวิเคราะห์ผลการศึกษา.....	75
4.1	การศึกษาโครงสร้างตลาดและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ บัตรเครดิตแพลทินัม	75
4.2	การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตแพลทินัม.....	90
5.	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	115
5.1	สรุปผลการศึกษา.....	115
5.2	ข้อจำกัดทางการศึกษา.....	119
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	120
	บรรณานุกรม	121
	ภาคผนวก	
ก.	แบบสอบถาม	125
ข.	ข้อมูลทั่วไปของบัตรเครดิต	132
ค.	การวิเคราะห์หาผลกระทบระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจโดยรวมต่อ การตัดสินใจการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตแพลทินัมในห้างสรรพสินค้า	141

ง.	จำนวนบัตรเครดิตแพลทินัมที่ใช้เป็นประจำ ความถี่การและมูลค่าเฉลี่ยต่อเดือน ของการใช้บัตรเครดิตแพลทินัมในห้างสรรพสินค้า	143
จ.	ประเภทสินค้า เหตุผลที่เลือกใช้บัตรเครดิตแพลทินัมในห้างสรรพสินค้าและ ช่องทางการรับรู้ข่าวสารไปรษณีย์	146