

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
3.4 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	15

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิตจากสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	19
4.2 พฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	32
4.3 เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต จากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	48

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา	62
5.2 ข้อเสนอแนะ	65

เอกสารอ้างอิง

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้เขียน

69

84

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนสำนักงานของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	3
4.1 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามเพศ	9
4.2 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอายุ	20
4.3 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามสถานภาพ	21
4.4 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	22
4.5 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามอาชีพ	23
4.6 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
4.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงิน ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	25
4.8 จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์	26
4.9 ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง	27
4.10 ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิต ที่ถือครอง 1 บัตร	28
4.11 ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิต ที่ถือครอง 2 บัตร	29
4.12 ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิต ที่ถือครอง 3 บัตรขึ้นไป	30

4.13	วงเงินที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างได้รับจากการถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์	31
4.14	ประเภทและจำนวนบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ที่ผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างถือครอง	33
4.15	ประเภทบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตาม จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง 1 บัตร	34
4.16	ประเภทบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำแนกตาม จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง 2 บัตร	34
4.17	วงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างได้รับจากการถือครองบัตรเครดิตจาก สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	36
4.18	จำนวนบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างถือครองจากสถาบันการเงิน ทั้งที่เป็นของธนาคารพาณิชย์และไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	37
4.19	จำนวนครั้งที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจาก สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เฉลี่ยต่อเดือน	37
4.20	มูลค่าการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ยต่อเดือน ด้วยบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	38
4.21	จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต	39
4.22	สถานที่ที่ผู้ถือครองบัตรจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์นิยมใช้ บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ	40
4.23	ประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต	41
4.24	จำนวนครั้งที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับ บัตรเครดิตจากสถาบันที่ออกบัตรเครดิต	42
4.25	แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่ผู้ถือครองบัตรได้รับ	43
4.26	จำนวนผู้ถือบัตรกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต	43
4.27	เหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต	44
4.28	วงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับในปัจจุบันกับค่าใช้จ่าย	45
4.29	จำนวนวงเงินที่ผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างต้องการขยายเพิ่ม	45
4.30	จำนวนผู้ถือบัตรเครดิตกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาเกี่ยวกับบัตรเครดิต	46
4.31	ปัญหาในการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภค	47

4.32	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	50
4.33	ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของเครดิตที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	52
4.34	ปัจจัยด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	55
4.35	ปัจจัยด้านการให้บริการของสถาบันผู้ออกบัตรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	57
4.36	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	60
4.37	ปัจจัยด้านความปลอดภัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	61