

สารบัญเรื่อง

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญเรื่อง.....	ฉ.
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด.....	5
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
การคัดเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	12
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	14
นิยามศัพท์.....	14
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	16
ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ถือบัตรเครดิต.....	16
ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรของผู้ถือบัตรเครดิต.....	21
ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ถือบัตรเครดิต.....	29
ข้อมูลการใช้บัตรเครดิตและปัญหาการใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ.....	32
ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ความคิดเห็น การใช้บัตรและปัญหาการใช้บัตร ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศและอาชีพของผู้ถือบัตร.....	35

	หน้า
บทที่ 5 การสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	97
สรุปผลการศึกษา.....	97
อภิปรายผลการศึกษา.....	100
ข้อค้นพบ.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	110
ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	110
ทำเนียบบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ.....	116
ประวัติผู้เขียน.....	129

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกอายุ	17
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	17
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา	18
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ รวมเฉลี่ยต่อเดือน	20
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม บัตรเครดิตของสถาบันต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	21
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพที่ใช้อยู่	22
ตารางที่ 9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระยะเวลา ที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพตามประเภทของบัตรเครดิต	23
ตารางที่ 10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกวงเงินบัตรเครดิต ตามประเภทของบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ	24
ตารางที่ 11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชนิดของ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพที่ใช้อยู่	25
ตารางที่ 12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดค่าใช้จ่าย ต่อเดือนผ่านบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ	26
ตารางที่ 13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระหนี้ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ	27
ตารางที่ 14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงื่อนไขการชำระ หนี้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ	28
ตารางที่ 15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของโอกาสในการใช้บัตรเครดิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสถานที่ใช้บัตรเครดิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31

ณ

ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อบริการ บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการ ในการต่ออายุบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพเมื่อบัตรหมดอายุ	33
ตารางที่ 20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลการใช้ บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ	34
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เป็นปัญหากระทบต่อ การใช้บัตรเครดิตในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 22	แสดงจำนวนและร้อยละบัตรเครดิตของสถาบันต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จำแนกตามเพศ	36
ตารางที่ 23	แสดงจำนวนและร้อยละบัตรเครดิตของสถาบันต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จำแนกตามอาชีพ	37
ตารางที่ 24	แสดงจำนวนและร้อยละยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามเพศ	39
ตารางที่ 25	แสดงจำนวนและร้อยละยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ	40
ตารางที่ 26	แสดงจำนวนและร้อยละเงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 27	แสดงจำนวนและร้อยละเงื่อนไขการชำระหนี้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 28	แสดงจำนวนและร้อยละวิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 29	แสดงจำนวนและร้อยละ วิธีการชำระหนี้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามอาชีพ	45
ตารางที่ 30	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโอกาสในการใช้บัตรเครดิตของ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย	46
ตารางที่ 31	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโอกาสในการใช้บัตรเครดิตของ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง	47
ตารางที่ 32	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการใช้บัตรเครดิตของ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว	48

ญ

ตารางที่ 33	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน	49
ตารางที่ 34	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ	50
ตารางที่ 35	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	51
ตารางที่ 36	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โอกาสในการใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ	52
ตารางที่ 37	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย	53
ตารางที่ 38	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง	54
ตารางที่ 39	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว	55
ตารางที่ 40	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน	56
ตารางที่ 41	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ	57
ตารางที่ 42	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	58
ตารางที่ 43	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานที่ที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ	59
ตารางที่ 44	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย	60
ตารางที่ 45	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง	61
ตารางที่ 46	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว	62
ตารางที่ 47	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน	63



ตารางที่ 63	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่เป็นปัญหากระทบต่อการใช้ บัตรเครดิตในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	79
ตารางที่ 64	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่เป็นปัญหากระทบต่อการใช้ บัตรเครดิตในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ	80
ตารางที่ 65	แสดงจำนวนและร้อยละผลการใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย	81
ตารางที่ 66	แสดงจำนวนและร้อยละผลการใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง	83
ตารางที่ 68	แสดงจำนวนและร้อยละผลการใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว	85
ตารางที่ 69	แสดงจำนวนและร้อยละผลการใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน	87
ตารางที่ 70	แสดงจำนวนและร้อยละผลการใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ	89
ตารางที่ 71	แสดงจำนวนและร้อยละผลการใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	91
ตารางที่ 72	แสดงจำนวนและร้อยละผลการใช้บัตรเครดิตในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ	93
ตารางที่ 72	แสดงจำนวนและร้อยละ ความต้องการในการต่ออายุบัตรเครดิตของ ธนาคารกรุงเทพเมื่อบัตรหมดอายุ จำแนกตามเพศ	95
ตารางที่ 73	แสดงจำนวนและร้อยละ ความต้องการในการต่ออายุบัตรเครดิตของ ธนาคารกรุงเทพเมื่อบัตรหมดอายุ จำแนกตามอาชีพ	96