

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาคผนวก	ฒ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 กรอบความคิดทางทฤษฎี	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>11</b>
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	11
3.2 การรวบรวมข้อมูล	12
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>14</b>
<b>ตอนที่ 1 เป็นการพิจารณาข้อมูลโดยทั่วไป</b>	<b>15</b>
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์</b>	<b>15</b>
<b>ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือครองบัตรเครดิต</b>	<b>25</b>
<b>ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาของผู้บริโภคต่อการบริการด้านต่าง ๆ</b>	<b>36</b>
<b>ตอนที่ 2 เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธี Cross Tab</b>	<b>45</b>

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการศึกษา	68
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	73
ประวัติผู้เขียน	80

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงมูลค่าการใช้จ่ายบัตรเครดิตในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2530-2538	2
2	แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามเพศ	15
3	แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามอายุ	15
4	แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามสถานภาพ	16
5	แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามระดับการศึกษา	17
6	แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามอาชีพ	18
7	แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามอาชีพรอง	19
8	แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามรายได้	20
9	แสดงจำนวนผู้บริโภคที่ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์แยกตามรายได้พิเศษ	21
10	แสดงถึงจำนวนบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิต	22
11	แสดงเหตุผลที่ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 บัตร	22
12	แสดงจำนวนบัตรเครดิตในครอบครัวยของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์	23
13	แสดงประเภทบัตรเครดิตที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตใช้ในปัจจุบัน	24
14	แสดงวงเงินบัตรเครดิตของผู้ถือครองบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์	25
15	แสดงถึงจำนวนเงินขั้นต่ำที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตชำระคืนธนาคาร	25
16	แสดงจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ยต่อเดือน	26
17	แสดงมูลค่าที่ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต	27
18	แสดงสถานที่ที่ผู้ถือครองบัตรเครดิตนิยมใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ	28
19	แสดงประเภทสินค้าที่นิยมใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต	29
20	เหตุผลที่ใช้บัตรเครดิต แม้จะเสียค่าธรรมเนียมรายปี	30
21	แสดงความคิดเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อคนไทยในยุคปัจจุบัน	31
22	แสดงถึงปัญหาการค้างชำระหนี้บัตรเครดิต	31
23	แสดงเหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต	32
24	แสดงจำนวนผู้ถือครองบัตรเครดิตที่ทราบขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคารพาณิชย์	33
25	แสดงขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคารพาณิชย์	33
26	แสดงถึงวงเงินบัตรเครดิตได้รับปัจจุบันกับค่าใช้จ่าย	34

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	แสดงถึงความสนใจวงเงินบัตรเครดิต	34
28	แสดงการใช้จ่ายของผู้ถือครองบัตรเครดิตเมื่อได้รับวงเงินเครดิตเพิ่ม	35
29	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือครองบัตรเครดิตที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด เรียงจากมากไปน้อย	36
30	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญมากที่สุดต่อข้อมูลด้านปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปน้อย	37
31	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญมากต่อข้อมูลด้านปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปน้อย	39
32	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญน้อยต่อข้อมูลด้านปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปน้อย	41
33	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดต่อข้อมูลด้านปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปน้อย	42
34	สรุปโดยรวม ความคิดเห็นของปัญหาต่าง ๆ ของธนาคาร	44
35	แสดงอาชีพกับวงเงินเครดิต	45
36	แสดงอาชีพกับจำนวนเงินขั้นต่ำที่ชำระคืนธนาคาร	48
37	แสดงอาชีพกับจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อเดือน	50
38	แสดงอาชีพกับมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต	53
39	แสดงอาชีพกับความเห็นว่า บัตรเครดิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อคนไทย	55
40	แสดงอาชีพกับเหตุผลที่ค้างชำระหนี้บัตรเครดิต	56
41	แสดงอาชีพกับขั้นตอนการเรียกหนี้คืนของธนาคาร	59
42	แสดงอาชีพกับขั้นตอนในการเรียกหนี้	60
43	แสดงอาชีพกับความสนใจในการเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต	61
44	แสดงอาชีพกับการใช้จ่ายวงเงินเครดิต ถ้าได้รับอนุมัติวงเงินเครดิตเพิ่ม	62
45	แสดงรายได้กับมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต	63
46	แสดงอายุกับมูลค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต	64
47	แสดงสถานภาพกับมูลค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อเดือนด้วยบัตรเครดิต	65

### สารบัญภาคผนวก

		หน้า
ตารางภาคผนวกที่ 1	แสดงรายได้กับวงเงินเครดิต	74
ตารางภาคผนวกที่ 2	แสดงรายได้กับจำนวนเงินขั้นต่ำ	75
ตารางภาคผนวกที่ 3	แสดงรายได้กับจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อเดือน	76
ตารางภาคผนวกที่ 4	แสดงอายุกับวงเงินเครดิต	77
ตารางภาคผนวกที่ 5	แสดงอายุกับจำนวนเงินขั้นต่ำ	78
ตารางภาคผนวกที่ 6	แสดงอายุกับจำนวนครั้งในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อเดือน	79