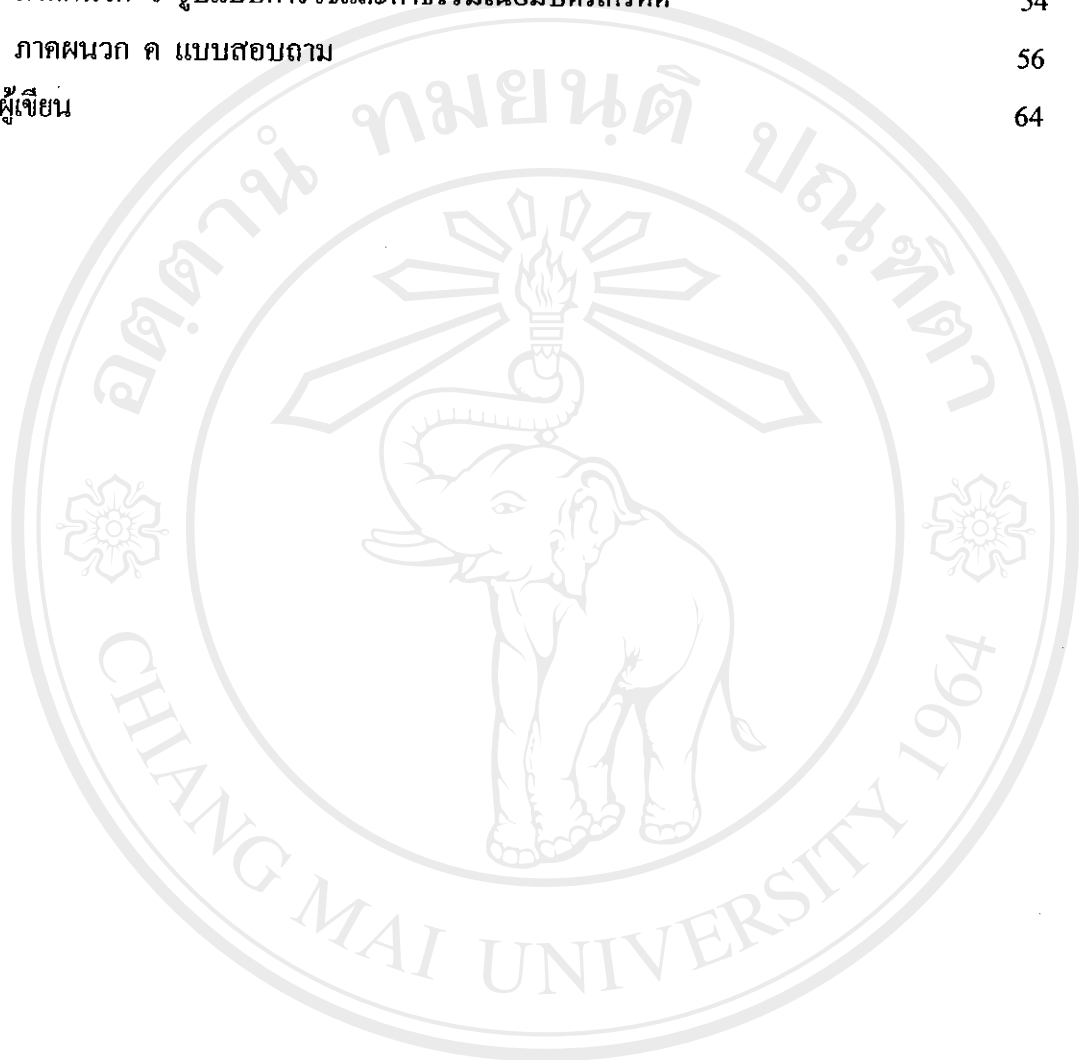


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
3.1 การรวบรวมข้อมูล	15
3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	15
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	16
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
4.1 สถานภาพและความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิต	18
4.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามเพศในเรื่องปัญหา และเหตุผลการใช้บัตรเครดิต	35
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต	40
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	42
5.1 สรุปผลการวิจัย	42
5.2 ข้อเสนอแนะ	46

บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก ตารางโปรแกรม SPSS for Windows	51
ภาคผนวก ข รูปแบบการใช้และค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต	54
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	56
ประวัติผู้เขียน	64



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนบัตรเครดิตและปริมาณการใช้ผ่านบัตรเครดิตของประเทศไทยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2541 - กันยายน 2545	3
4.1 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามเพศ	18
4.2 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามอายุ	18
4.3 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพการสมรส	19
4.4 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามระดับการศึกษา	19
4.5 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามอาชีพ	20
4.6 แสดงจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตจำแนกตามรายได้	21
4.7 จำนวนบัตรเครดิตที่ถูกค้างถือครอง	21
4.8 จำนวนครั้งในการใช้ผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน	22
4.9 มูลค่าในการใช้ผ่านบัตรเครดิตต่อเดือน	23
4.10 ประเภทของบัตรเครดิตที่ถูกค้างใช้มากที่สุด	24
4.11 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินต่างๆ	25
4.12 จำนวนบัตรเครดิตธนาคารที่ถูกค้างถือครอง	26
4.13 บัตรเครดิตที่ถูกค้างถือครองและใช้บ่อยครั้งที่สุด	26
4.14 ประเภทของบัตรเครดิตที่ถูกค้างใช้	27
4.15 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบัตรเครดิตธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ	28
4.16 กรณีที่ถูกค้างไม่พึงพอใจบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา	29
4.17 เหตุผลของลูกค้าที่เลือกทำบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา	31
4.18 วัตถุประสงค์การใช้บัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยาของลูกค้า	32
4.19 บริการเสริมที่ลูกค้าต้องการจากบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียมธนาคารกรุงศรีอยุธยา	33

ฉ

- 4.20 สิ่งที่ถูกคัดค้านการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับบัตรเครดิตปลอดค่าธรรมเนียม
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 34
- 4.21 แสดงค่าทางสถิติของเพศของผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีผลต่อระดับปัญหา
จากการใช้บัตรเครดิต 35
- 4.22 แสดงค่าทางสถิติของเพศของผู้ใช้บัตรเครดิตที่มีผลต่อระดับเหตุผลที่ขอใช้
บริการบัตรเครดิตจากธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ 38



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved