

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาของการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความหมายของบัตรเครดิต.....	11
ประวัติความเป็นมาของบัตรเครดิต.....	15
ประเภทของบัตรเครดิต.....	19
ลักษณะของบัตรเครดิต.....	22
นโยบายในการกำกับตรวจสอบสถาบันการเงิน (Supervision Policy) และตรวจสอบ ผู้ประกอบการธุรกิจทางการเงินที่มีไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non Bank).....	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	44
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	47
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการตลาด.....	52
บริบทของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).....	57

บริบทของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน).....	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	77
4 ผลการวิจัย.....	78
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	79
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาลักษณะการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทย แลนด์) จำกัด (มหาชน).....	82
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาคำคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในการให้ บริการ 4 ด้าน...	87
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาคำปัญหาในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ให้มีการ แก้ไขปัญหาของการให้บริการ.....	163
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการบัตร เครดิต ให้มีการปรับปรุงในการให้บริการ.....	164
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	166
สรุปผลการวิจัย.....	166
อภิปรายผลการวิจัย.....	172
ข้อเสนอแนะ.....	179
บรรณานุกรม.....	181
ภาคผนวก.....	184
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	185
ประวัติผู้วิจัย.....	201

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	ความถี่ของการตรวจสอบฐานะ ผลการดำเนินงาน และการบริหารความเสี่ยง.....	35
2.2	ระยะเวลาและจำนวนผู้ตรวจสอบที่ใช้ในการตรวจสอบแต่ละครั้ง.....	36
2.3	ความถี่ในการจัดทำรายงานการติดตามฐานะการดำเนินงาน.....	39
3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ให้บริการบัตรเครดิตบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี.....	72
3.2	ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Coefficient of Cronbach).	74
4.1	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือนของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน).....	80
4.2	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตาม ประเภทบัตรเครดิต จำนวนบัตรเครดิตที่ถือครอง ระยะเวลาในการถือบัตรเครดิต ความถี่ของการใช้บัตรเครดิต วงเงินของบัตรเครดิต ของผู้ให้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน).....	82
4.3	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตาม วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเครดิต สถานที่ใช้บัตรเครดิต มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และวิธีการชำระเงิน ของผู้ให้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ให้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน).....	84
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน.....	88
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ.....	89

4.35	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ.....	143
4.36	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ.....	147
4.37	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เพชรบุรีจำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ บริการ ตามรายชื่อ.....	149
4.38	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ลักษณะ ส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านต่างๆ โดยรวม และรายด้าน.....	152
4.39	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ.....	153
4.40	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ.....	154
4.41	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ.....	155
4.42	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ.....	156

4.43	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านสถาบันผู้ออกบัตร ตามรายชื่อ.....	157
4.44	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านคุณสมบัติของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ.....	158
4.45	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านสิทธิประโยชน์ของบัตรเครดิต ตามรายชื่อ.....	159
4.46	เปรียบเทียบความคิดเห็นผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะการใช้บัตรเครดิต ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามรายชื่อ.....	161

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตปี 2546 - 2550.....	2
1.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2.1	แสดงความสัมพันธ์ของบัตรเครดิตมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย.....	13
2.2	ประเภทบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).....	21
2.3	ประเภทบัตรเครดิตของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)....	27