

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice  
ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร  
CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS  
FIRST CHOICE CREDIT CARD IN BANGKOK AREA

ศิcharutน์ บำรุงกิจ

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sicharut Bumrungrkit

E-mail : [sichrautmild@gmail.com](mailto:sichrautmild@gmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านค่าธรรมเนียม ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ด้านอัตราค่าปรับ ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ด้านการชำระหนี้และจุดชำระหนี้ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ถือบัตร First Choice ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง

คอมพิวเตอร์ ( SPSS Version 26.0 ) หาค่าความถี่ ( Frequencies ) ค่าร้อยละ ( Percentage ) ค่าเฉลี่ย (  $\bar{X}$  ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( SD )

ผลการวิจัยพบว่า 1.) ผู้ถือบัตรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-23,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35

2.) ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า และด้านวงเงินบัตรเครดิต ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; บัตรเครดิต First Choice

#### ABSTRACT

The objective is to study Customer Satisfaction Towards First Choice Credit Card in Bangkok Area. The factors of research include Credit card limit, Fee, Interest rates and interest-free periods, Penalty rate, Purchase of goods in installments, Cash advance and field of payment and point of payment. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Education, and Marital status, Occupation. The population in this study was First Choice cardholders in Bangkok Area. The samples used in this research amount of 400 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research ( SPSS Version 26.0 ). The statistics were frequencies percentage mean (  $\bar{X}$  ) standard deviation ( SD ).

The results found that 1.) The users all respondents 400 peoples. Most are female 301 peoples representing 75.3% Most age 20-29 years old 203 peoples representing 50.8% Most are the Single status 305 peoples representing 76.3% Most are the private employees/employee 211 peoples representing 52.8% Most are Bachelor's degree 299 peoples representing 74.8% Most are average income per month 15,001-23,000 baht 140 peoples representing 35%

2.) Customer Satisfaction Towards First Choice Credit Card in Bangkok Area overall . Consider each side, then that side is the highest level of Field of payment and point of payment, Purchase of goods in installments, Cash advance, and Credit card limit.

**Keywords :** Satisfaction; First Choice Credit Card

## บทนำ

ในปัจจุบัน ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงไม่ว่าจะเป็นด้านทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งมีผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยน โครงสร้างทางเศรษฐกิจ มีผลทำให้โลกนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันมีความเชื่อมโยงกันมากขึ้นส่งผลให้ สังคมยุคโลกาภิวัตน์นี้เป็นสังคมที่รับข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้นและสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่ง ในปัจจุบันบัตรเครดิตถือเป็นความสะดวกสบายอย่างหนึ่ง เพราะผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องถือเงินสดจำนวนมากๆ ในการซื้อสินค้าหรือบริการ เพียงแค่ถือบัตรหนึ่งใบก็สามารถชำระค่าซื้อสินค้าและบริการ ได้ หรืออีกอย่างที่เราเรียกว่า สังคมไร้เงินสด เพราะปัจจุบันเงินสดถูกลดความสำคัญลงเนื่องจากได้มีการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ จึงนิยมใช้ ช่องทางการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นตัวเลือกในการทำบัตรเครดิตให้กับคน ไทย อาทิเช่น การผ่อนสินค้า 0% ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี หรือเบิกถอนเงินสดสูงสุด 100% เป็นต้น ส่งผลทำให้ในคนไทยนิยมใช้บัตรเครดิตกันมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร” จึงมีประโยชน์และมีความสำคัญเพราะจะทำให้เกิดความเข้าใจในผู้ถือบัตรเครดิตด้านการชำระเงินและด้านการซื้อสินค้าซึ่งน่าจะเป็น ประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจบัตรเครดิตให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจของ ลูกค้านได้มากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขต กรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรใน เขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

### ขอบเขตเนื้อหา

### ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตัวแปรตาม คือ**

1. ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วงเงินในบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม การซื้อสินค้าเงินผ่อน การเบิกเงินสดล่วงหน้า อัตราค่าปรับ การชำระเงิน อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดจากดอกเบี้ย

**ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ถือบัตรเครดิต First Choice ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2563

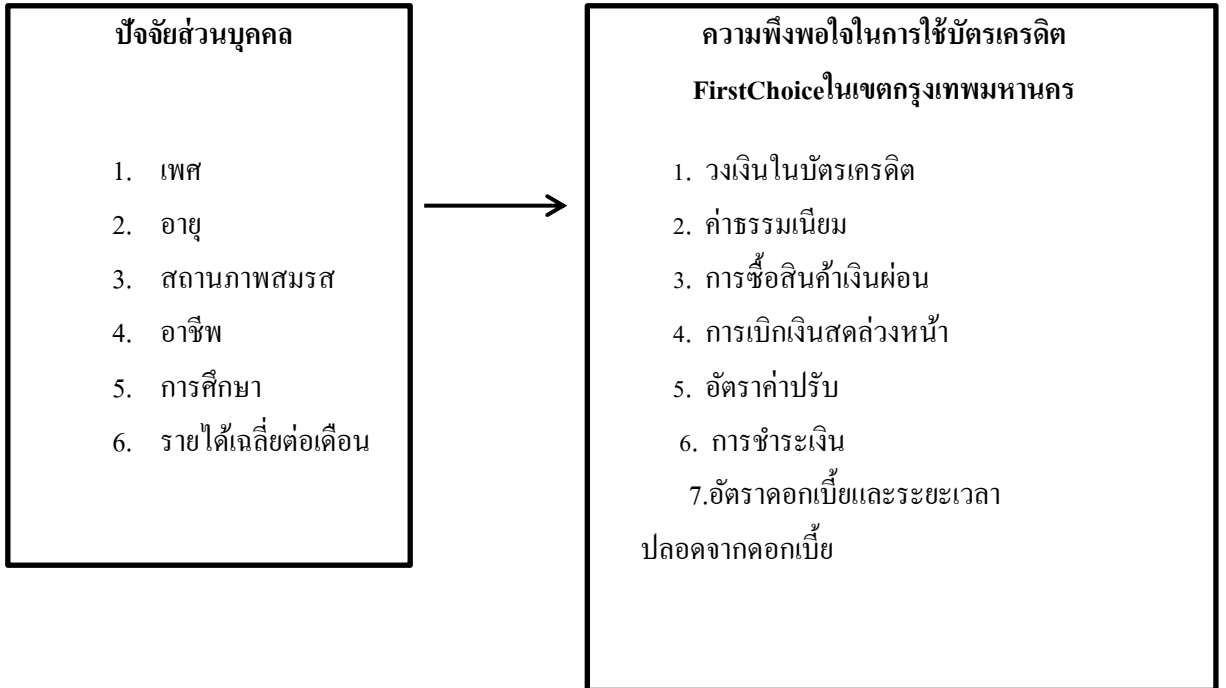
**ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เป็นแนวทางให้กับผู้ออกบัตรสามารถนำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ถือบัตร First Choice ในแต่ละกลุ่ม

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ดิเรก(2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

## ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจ - The Theory of Human Motivation ขึ้นมา ซึ่งเกี่ยวข้องกับพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ บนความคิดที่ว่า การตอบสนองต่อแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเบื้องหลังของมนุษย์ โดยบอกถึง ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ / Physiological Need เป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการอย่างแรก เพื่อให้ดำรงชีวิตได้อย่างปกติ ได้แก่ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย
2. ความต้องการด้านปลอดภัย / Safety Need หลังจากที่เรามีปัจจัยสี่ครบแล้ว ขั้นต่อมาคนเราจะต้องการเรื่องความปลอดภัย เพื่อให้ชีวิตมีความมั่นคงมากขึ้น
3. ความต้องการทางสังคม / Social Need ขึ้นตอนมา เมื่อมีความมั่นคงในชีวิตแล้วคนเราก็ต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของและการยอมรับจากคนรอบข้าง
4. ความต้องการการยกย่อง ชื่อเสียง เกียรติยศ / Esteem Need กล่าวได้ว่าเมื่อผ่านขั้นที่ 3 มาแล้ว คนเราก็ต้องการขยายการยอมรับให้ใหญ่ขึ้น ไม่ใช่แค่ยอมรับในกลุ่มของตนเองเท่านั้น
5. ความต้องการสูงสุด ที่จะมาเติมเต็มความสมบูรณ์แบบในชีวิต / Self-Actualization Need เป็นขั้นสุดท้าย โดยความต้องการถึงสิ่งที่จะมาเติมเต็มความสมบูรณ์ และคุณค่าที่แท้จริงของคนๆ นั้น

#### **ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิต First Choice**

กรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ ภายใต้การดำเนินงานของ บริษัท อยูธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส จำกัด เป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อผ่อนชำระ และบัตรเครดิต ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์, บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ แคร่, บัตรเครดิตกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์ วิซ่า แพลทินัม, บัตรเซ็นทรัล เดอะวัน เฟิร์สช้อยส์, บัตรโฮมโปรเฟิร์สช้อยส์ และบัตรเมกาโฮมเฟิร์สช้อยส์ ปัจจุบันมีฐานลูกค้ากว่า 2.4 ล้านราย มีพันธมิตรทางการค้ามากกว่า 25,000 ร้านค้าทั่วประเทศ

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

รัตนภรณ์ บุญแต่ง (2557) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา : ประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ” พบว่า ผลการตัดสินใจเลือกถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ถือบัตรเครดิต ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เหตุผลเพราะขนาดบัตรกะทัดรัด ออกแบบสวยงามและมีให้เลือกหลายประเภท

ปริยานารด ลายคราม (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต KTC ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมต่อ ส่วนประสมการตลาด ในระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 เมื่อวิเคราะห์เป็นราย ข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีเงินสำรองไว้ให้เบิกถอนยามฉุกเฉิน มี ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา อัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าบริการอื่น ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.57 และมีอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุดคือ จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีให้เลือกใช้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.41ตามลำดับ

ชุตติมนันท์ เชาว์เจริญ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านราคาและการอำนวยความสะดวกในด้านที่จอดรถ ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นอันดับที่ 3 ประกอบด้วย อัตราค่า ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตแรกเข้าและรายปี ค่าธรรมเนียมการทางธุรกรรมทางการเงิน ความเหมาะสมของ อัตราดอกเบี้ย ความคุ้มค่าระหว่างราคาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกับบริการที่ลูกค้าได้รับ การแจ้ง รายละเอียดราคาค่าบริการที่เหมาะสม รวมทั้งการที่ธนาคารมีที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ด้วย สินีนาฏ คุรุกิจวานิชย์ (2558) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเคทีซีออมสิน” พบว่า

1. ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิต เคทีซี -ออมสิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 15,000 - 30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 - 6 คน และมี ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 -10,000 บาท

2. ระดับคุณภาพการให้บริการบัตรเครดิตเคทีซี -ออมสินในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยระดับคุณภาพการให้บริการบัตรเครดิต เคทีซี -ออมสิน ด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงลูกค้า ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ

กนกวรรณ ปัญญาชนพัฒน์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล บัตรเครดิต เป็นบัตรที่ธนาคารพาณิชย์ (Bank) หรือบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) ออกให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นสมาชิก ถือเป็นสัญลักษณ์ของการ ใช้แทนเงินสดเพื่อใช้ในการชำระสินค้า ปริยานารด ลายคราม (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บัตรเครดิต KTC ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีผลการศึกษาดังตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมต่อ ส่วนประสมการตลาด ในระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 เมื่อวิเคราะห์เป็นราย ข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ มีเงินสำรองไว้ให้เบิกถอนยามฉุกเฉิน มี ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา อัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าบริการอื่น ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.57 และมีอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุดคือ จำนวนร้านค้าที่รับบัตรเครดิตมีให้เลือกใช้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.41 ตามลำดับ

ธารินี เหล็กกล้า (2559) ได้การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาไชยา อำเภอลำพูน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7PS) ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในอำเภอลำพูน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดยรวมอยู่ในระดับไม่เป็นปัญหาและเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ คิด 1 ใน 6 ของระดับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร

กนกพร ตรีกรตรง (2560) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้านานาชาติไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้านานาชาติไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาสี่แยกหัวถนน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของธนาคารมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะเรื่องธนาคารมีจำนวนช่องทางอื่นๆ ในการชำระหนี้ เช่น ทางไปรษณีย์ ทางเคาน์เตอร์ธนาคาร ผ่านเอทีเอ็ม ผ่าน Internet Banking รองลงมาคือด้านราคา โดยเฉพาะเรื่องการได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตรายปี ส่วนเรื่องที่ถูกกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะเรื่องการมีกล้องรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า

นิเวศน์ บัวดิษฐ์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยปัญหาหนี้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การคิดอัตราค่าปรับ ในกรณีที่มีได้ชำระหนี้ครบ ตลอดจนมี วัตถุประสงค์รองคือ เพื่อทราบว่าการตัดสินใจก่อนหนี้บัตรเครดิตมีความสมเหตุสมผลหรือไม่ เพียงใด และเพื่อค้นหาว่าอะไรคือเบื้องหลังหรือเงื่อนไขสิ่งเร้าสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจก่อนนี้ดังกล่าว นั้น ผลการศึกษาพบดังนี้ การค้นพบคำตอบสำหรับวัตถุประสงค์หลักคือ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นหนี้ บัตรเครดิตส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีคิดอัตราค่าปรับในกรณีที่มีได้ชำระหนี้ครบตามกำหนด นอกจากนี้ยังมีความเข้าใจผิดในกรณีที่มีได้ชำระหนี้ครบตามกำหนดว่า บริษัทบัตรเครดิตจะเริ่ม คิดค่าปรับภายหลังจากระยะเวลาปลอดหนี้แล้ว 45 วัน พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็น หนี้บัตรเครดิตเกือบทั้งหมดเห็นว่า ข้อความอธิบายการคิดค่าปรับในกรณีที่มีได้ ชำระหนี้ครบตามกำหนด ที่ปรากฏอยู่ตรงแผ่นด้านหลังของใบแจ้งหนี้บัตรเครดิตของบริษัทบัตรเครดิตหลายแห่งนั้น มีลักษณะการเขียนที่ยากแก่การทำความเข้าใจ และยอมรับว่า การที่ตน ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการคิดค่าปรับ ในกรณีที่มีได้ชำระหนี้ครบ ตามกำหนดนั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การตัดสินใจก่อนนี้และจัดการหนี้ของตนมีประสิทธิผลต่ำ

### **วิธีดำเนินการวิจัย**

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยจะใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และวิธีการข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### **ประชากรกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ถือบัตรเครดิต First Choice ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ทำการกำหนดตัวอย่าง โดยคำนวณสูตรที่ไม่ทราบ



จำนวนประชากรที่แน่นอนและกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้จำนวน 400 คน ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งเลือกการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนในกลุ่มที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามที่เป็นกระดาษและผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อาจต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยทำการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์**

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choiceของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ด้านอายุ ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 , อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอายุ 50ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8, อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3, อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3, อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8, อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-23,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ 23,001-31,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25, 31,001-39,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3, 47,001 บาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11, 7,000-15,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ 39,001-47,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 7 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุก ด้านที่อยู่ในระดับที่มาก ได้แก่ ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ด้านค่าธรรมเนียม ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านอัตราค่าปรับ และด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ( $\bar{X} = 3.96, \bar{X} = 3.89, \bar{X} = 3.78, \bar{X} = 3.75, (\bar{X} = 3.74, \bar{X} = 3.74, \bar{X} = 3.72)$ ) ตามลำดับ

## สรุปผลการวิจัย

### ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้ถือบัตรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3, อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8, อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3, อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3, อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8, อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-23,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ 23,001-31,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25, 31,001-39,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3, 47,001 บาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็น

ร้อยละ 11, 7,000-15,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ 39,001-47,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

### **ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต First Choice ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือด้านด้านการชำระหนี้และจุดชำระเงิน ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า ด้านค่าธรรมเนียม ด้านวงเงินบัตรเครดิต ด้านอัตราค่าปรับ ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ตามลำดับ

#### **อภิปรายผล**

##### **1. ด้านด้านวงเงินบัตรเครดิต**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งได้แก่ วงเงินที่ได้รับอนุมัติกับรายได้โดยผู้มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท จะได้รับวงเงินไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ รายได้ตั้งแต่ 30,000 ถึง 50,000 บาท วงเงินไม่เกิน 3 เท่าและรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ได้รับวงเงินไม่เกิน 5 เท่า ความสะดวกในการขออนุมัติวงเงินเพิ่มเติม ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรเครดิต วงเงินที่ได้รับอนุมัติกับค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธารินี เหล็กกล้า (2559) ได้การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาไชยา อำเภอ ไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

##### **2. ด้านค่าธรรมเนียม**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งได้แก่ การไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้า ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า ความเหมาะสมของจำนวนเงินค่าธรรมเนียมรายปีที่เรียกเก็บ อัตราค่าธรรมเนียมในการออกบัตรใหม่กรณีหาย / ขำรูด และอัตรามูลค่าเพิ่มที่คิดจากยอดค่าธรรมเนียมของการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชุตติมนต์ เช้าเจริญ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

##### **3. ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งได้แก่ อัตราดอกเบี้ยในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า อัตราดอกเบี้ยในการซื้อสินค้าเงินผ่อน เงื่อนไขในการแบ่งชำระอัตราดอกเบี้ยพิเศษ อัตราดอกเบี้ยกรณีชำระหนี้ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า และความเหมาะสมของช่วงระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดนิเวชน บัณฑิต (2561) ได้ศึกษาวิจัยปัญหาหนี้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการ

#### 4. ด้านอัตราค่าปรับ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งได้แก่ อัตราดอกเบี้ยจากการผิดนัดชำระหนี้ในอัตราที่สูง อัตราค่าปรับกรณีชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า และความซ้ำซ้อนของค่าใช้จ่ายกรณีชำระเงินบัตรเครดิตล่าช้าตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกพร ตรีกรตรง (2560) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน

#### 5. ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านจำนวนร้านค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทของสินค้าที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน การแบ่งงวดชำระที่ให้บริการซื้อเงินผ่อน ความหลากหลายของโปรโมชั่นเมื่อซื้อสินค้าเงินผ่อน เครดิตเงินคืนเมื่อผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ สิทธิพิเศษในการผ่อนชำระสินค้า และคะแนนสะสมจากการซื้อเงินผ่อน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกวรรณ ปัญญาชนพัฒน์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

#### 6. ด้านการเบิกเงินสดล่วงหน้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงิน ช่องทางในการเช็ควงเงินคงเหลือที่สามารถเบิกถอนได้ และจำนวนเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติ ของบัตรเครดิต First Choice ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ปรียานารถ ลายคราม (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต KTC ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี

#### 7. ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านจำนวนจุดบริการรับชำระและด้านช่องทางการชำระหนี้บัตรเครดิตมีความหลากหลาย ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัตนาภรณ์ บุญแต่ง (2557) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา : ประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### ด้านวงเงินบัตรเครดิต

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ วงเงินที่ได้รับอนุมัติกับค่าใช้จ่าย ควรมี เพื่อชำระเงินแทนเงินสด โดยธนาคารจะกำหนดวงเงินให้ตามความสามารถในการชำระหนี้ของเรา และ กำหนดรอบระยะเวลาชำระหนี้ให้ เช่น ตัดรอบบัญชีทุกวันที่ 10 และชำระหนี้ ภายในวันที่ 22 เป็นต้น

### ด้านค่าธรรมเนียม

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ อัตรามูลค่าเพิ่มที่คิดจากยอดค่าธรรมเนียมของการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า ควรมีการระบุค่าธรรมเนียมให้ชัดเจนมากกว่าเดิม เพราะเมื่อชำระไม่เต็มจำนวน หรือตามกำหนดผู้ถือบัตรจะต้องเสียเงิน 3 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ ค่าดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าธรรมเนียม

### ด้านอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ความเหมาะสมของช่วงระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย อาจจะมีการเพิ่มระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยจาก 45 วัน เป็น 60 วันเริ่มนับตั้งแต่วันสรุปรอบบัญชี จนถึงวันครบกำหนดชำระหนี้ของรอบบัญชีถัดไป ด้านอัตราดอกเบี้ยกรณีชำระหนี้ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตล่าช้า เพิ่มวันชำระจาก 2-3 วันทำการ เป็น 4-5 วันทำการ โดยที่ไม่โดนคิดดอกเบี้ยและค่าปรับล่าช้า

### ด้านอัตราค่าปรับ

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ความซ้ำซ้อนของค่าใช้จ่ายกรณีชำระหนี้บัตรเครดิตล่าช้า ในกรณีผิดชำระหนี้ โดยปกติแล้วจะมีค่าติดตามทางหนี้ ซึ่งจะแบ่งเป็น 200-500 บาทต่อต่อสัญญา อาจจะมีการปรับปรุงโดยเรียกเก็บเป็นราคาเดียวต่อสัญญา เพราะผู้ถือบัตรต้องเสียค่าปรับกรณีล่าช้าด้วย ทั้งนี้การไม่เรียกเก็บค่าติดตามทางหนี้ อาจจะทำให้ผู้ถือบัตรทำการชำระหนี้ไวมากยิ่งขึ้น

### ด้านการซื้อสินค้าเงินผ่อน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ เครดิตเงินคืนเมื่อผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ โดยปกติแล้ว ซ้อปติมี (เงิน)คืน ผ่อน 0% พร้อมรับเครดิตเงินคืนเพิ่ม 300 บาท\* เมื่อผ่อนชำระสินค้าหรือบริการตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป\* อาจจะมีการเปลี่ยนเกณฑ์ใหม่ให้ต่ำกว่า 30,000 บาท เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับผู้ถือบัตรได้รับเครดิต

### ด้านการเบิกเงินสด

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ จำนวนเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติ ของบัตรเครดิต First Choice ควรจัดให้มีการเบิกถอนเงินสดผ่านทางแอปพลิเคชันของบัตรเครดิต ในกรณีที่ผู้ถือบัตร ลืมนำบัตรเครดิตมา

### ด้านการชำระเงินและจุดชำระเงิน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน ควรฟรีค่าธรรมเนียมไม่ใช่เฉพาะการจ่ายผ่านช่องทางการหักบัญชีอัตโนมัติ ควรครอบคลุมไปถึงชำระคืนที่เคาน์เตอร์ธนาคาร/เคาน์เตอร์ชำระเงินด้วย

## บรรณานุกรม

- รัตนภรณ์ บุญแต่ง (2557). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์  
กรณีศึกษา : ประชาชนใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ตาม  
หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- สุธิดา ปฏิสัมพันธ์ (2558). การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขต  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชุตินันท์ เข้าเจริญ (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์  
จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สินีนานู คุรุกิจวานิชย์ (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตที่ซื้ออมสินเขต  
ราษฎร์บูรณะ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- กนกวรรณ ปัญญาชนพัฒน์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์  
ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปริยานารถ ลายคราม (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บัตรเครดิต KTC ของผู้บริโภคใน  
จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธารินี เหล็กกล้า (2559). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้า ธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สาร  
นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- กนกพร ตรีกรอง (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์  
จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกหัวถนน. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัย  
เทคโนโลยีรัชต์ภาคย์
- นิเวชน์ บัวดิษฐ์ (2561). ปัญหาหนี้บัตรเครดิตของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา  
เทศบาลเมืองปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัราชภัฏธนบุรี