

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร
THE SATISFACTION OF USING AEON CREDIT CARD OF CARDHOLDERS IN
BANGKOK METROPOLITAN AREA

รักชนก ไช้แก้ว

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Rakchanok Khaikaew

E-mail: rakchanokhaikaew@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านร้านค้าที่ร่วมรายการ ด้านการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ และด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ที่ถือบัตรเครดิตออนไลน์มาแล้วอย่างน้อย 1 ใบ และมีประสบการณ์ในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1.) ผู้ถือบัตรที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคืออายุ 20-29 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และมีอาชีพอื่น ๆ อีก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 62 คน คิด

เป็นร้อยละ 16.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–35,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001–40,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

2.) ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอออน ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านร้านค้าที่ร่วมรายการ ด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; บัตรเครดิตอออน

ABSTRACT

The research of Satisfaction of Aeon Credit Card User in Bangkok Metropolitan Area has the objective to study Satisfaction of Aeon Credit Card User in Bangkok Metropolitan Area. The factors of research include Privileges, Participating Stores, Goods or Service Installment Payment and Safety. That are classified by Demographic factors were including Sex, Age, Education, Status, Occupation and Average monthly income. The population used is people that live in Bangkok metropolitan area, AEON credit cardholder at least 1 card and used to using AEON credit card. The samples amount 385 people. The instrument used for data collection was questionnaire for data analysis using computer program to find frequencies, percentage, mean and standard deviation.

The result of analysis showed that 1.) All of respondents that are cardholder 385 peoples. Mostly female 220 people accounting for 57.10%, the number of male 165 people accounting for 42.90%. Mostly aged 30-39 years 181 people accounting for 47%, aged 20-29 years 136 people accounting for 35.30%, aged 40-49 years 61 people accounting for 15.80% and aged 50 years and over 7 people accounting for 1.80%. Mostly single status 256 people accounting for 66.50%, marriage status 111 people accounting for 28.80% and divorced/widowed/separated status 18 people accounting for 4.70%. Mostly bachelor's degree 250 people accounting for 64.90%, under bachelor's degree 91 people accounting for 23.60% and over bachelor's degree 44 people accounting for 11.40%. Mostly private company employee 260 people accounting for 67.50%, civil servants/state enterprise employees 54 people accounting for 14%, self-employed 22 people accounting for 5.70% and other occupations 3 people accounting for 0.80%. Mostly average income per month 15,001–20,000 baht 106 people accounting for 27.50%, 20,001–25,000 baht 92 people accounting for 23.90%, 25,001–30,000 baht 62 people accounting for 16.10%, not more than 15,000 baht 40 people accounting for 10.40%, 30,001–35,001 baht 33 people accounting for 8.60%, 40,000 baht and over 33 people accounting for 8.60% and 35,001–40,001 baht 19 people accounting for 4.90%

2.) The satisfaction of using AEON credit card of cardholders in Bangkok metropolitan area is in the high level. It has high level include Safety, Participating Stores, Privileges and Goods or Service Installment Payment respectively.

Keywords: Satisfaction; Aeon Credit Card

บทนำ

มนุษย์เริ่มรู้จักใช้เงินในยุคแห่งอารยธรรม ด้วยพัฒนาการทางสังคมและเศรษฐกิจ ทำให้เกิดวิวัฒนาการของสื่อการชำระมูลค่าเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสิทธิภาพและความมั่นคงต่อระบบเศรษฐกิจ เงิน จึงเป็นที่ยอมรับให้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน เมื่อเริ่มมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า ระบบการชำระเงินก็เริ่มเข้ามามีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งระบบการชำระเงิน หมายถึง กระบวนการส่งมอบหรือโอนสื่อการชำระเงินเพื่อชำระราคาอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามประชาชนส่วนใหญ่มักพบภาพเงินสดในการชำระสินค้าหรือบริการในชีวิตประจำวัน แต่หากค่าสินค้าหรือบริการมีมูลค่าที่สูงเกินกว่าที่พกพาเงินสด บุคคลเหล่านั้นก็จะใช้ประโยชน์จากเครื่องบริการเงินสด ATM ที่อยู่ใกล้เคียง หรืออาจใช้บัตรเครดิต โดยในปัจจุบันมีผู้ดำเนินธุรกิจให้บริการบัตรเครดิตในประเทศไทยแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 2. Non-Banks ที่ให้บริการบัตรเครดิต ธุรกิจบัตรเครดิตมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในช่วงปี 2562-2564 โดยคาดว่า การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจะยังคงเพิ่มขึ้นตามพฤติกรรมของผู้บริโภคและการพัฒนาเทคโนโลยี/นวัตกรรมด้านการชำระเงิน ทั้งนี้ ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากผู้ให้บริการ การทำความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในอนาคต

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิต โดยมุ่งเน้นไปที่ธุรกิจบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Banks) อย่างบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ดังนั้นกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยจะใช้ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออน คือ กลุ่มประชากรที่เป็นผู้ที่ถือบัตรเครดิตอีออนมาแล้วอย่างน้อย 1 ใบ และมีประสบการณ์ในการใช้บัตรเครดิตอีออน และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องด้วยประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มประชากรที่มีรายได้ส่วนใหญ่เป็นรายได้ประจำ มีค่าครองชีพสูง และเป็นกลุ่มคนที่มีความสนใจในสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ดังนั้นแล้วกลุ่มคนเหล่านี้มักมีการใช้จ่ายและค่าใช้จ่ายที่มากตามไปด้วย และนิยมใช้จ่ายสินค้าหรือบริการผ่านบัตรเครดิต โดยมีบัตรเครดิตอีออน เป็นทางเลือกหนึ่งในการเป็นสื่อกลางในการชำระสินค้าหรือบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออน ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีออน ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ

1. ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านร้านค้าที่ร่วมรายการ ด้านการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ ด้านความปลอดภัย

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ที่ถือบัตรเครดิตออนไลน์มาแล้วอย่างน้อย 1 ใบ และมีประสบการณ์ในการใช้บัตรเครดิต ออนไลน์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร มีระยะเวลาตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2563 – เดือนกุมภาพันธ์ 2564

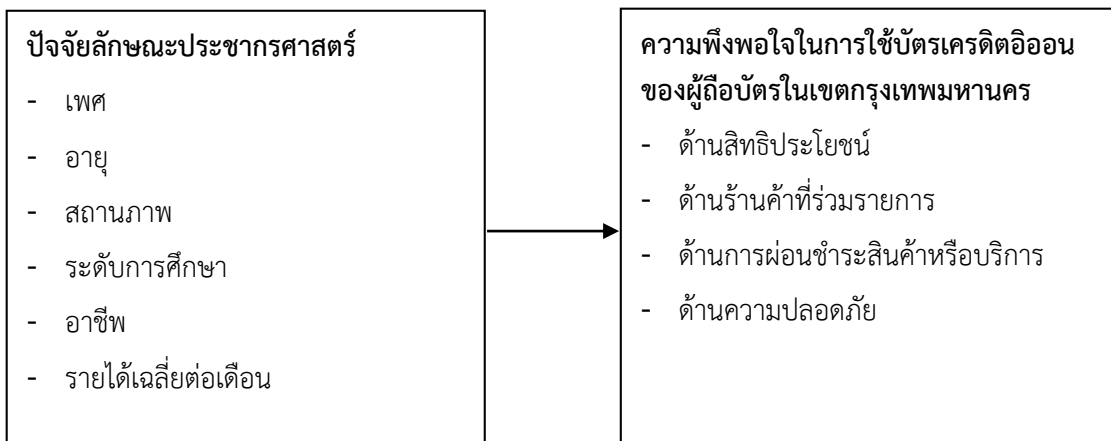
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก, ชอบใจ

กนกอรพรรณ แสงสว่าง (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่เป็นนามธรรม เป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกชอบ และความรู้สึกที่ได้บรรลุตามความต้องการ โดยความพึงพอใจไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตจากการแสดงออก ซึ่งยากที่จะวัดระดับความพึงพอใจได้โดยตรงจากการแสดงออก จึงต้องมีการวัดโดยทางอ้อม จากการแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึก

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็น การยอมรับ ชอบ ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้และรับบริการ ในทุกสถานที่ ทุกสถานการณ์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การรู้สึกยอมรับ พอใจ มีเจตคติที่ดี ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองนั้นต้องการ

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ การมีทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกชอบพอใจ ในสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslows of Need Theory)

Abraham Maslow (1970, อ้างถึงใน ญัฐธิดา จาตุวัฒน์และธัชชัย ลีลา อนันตวงษ์, 2556) เสนอแนวคิดว่าการจูงใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ซึ่งลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า “Hierarchy of Needs” สามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social or Belonging Needs)
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem of Status Needs)
5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองได้เต็มที่ตามศักยภาพของตน

(Self-actualization or Self Realization Needs)

ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

Clayton Alderfer (1972, อ้างถึงใน สมฤดี คุ่มเดช, 2559) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดทฤษฎีความต้องการของ Maslow เป็นพื้นฐาน โดยสรุปและสร้างรูปแบบความต้องการของมนุษย์จาก 5 ข้อเป็น 3 ข้อ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงอยู่ (Existence Needs: E)
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R)
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs: G)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom 's Expectancy Theory)

องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการคือ

1. Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcome) ของการกระทำที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
2. Instrumentality หมายถึง เครื่องมือวิธีการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง
3. Expectancy คือความคาดหวังภายในตัวบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตอออน

บัตรเครดิตอออน เป็นส่วนหนึ่งในการประกอบธุรกิจ ของบริษัท อออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริการบัตรเครดิตอออนของบริษัทฯ สามารถใช้บริการได้ 2 ลักษณะ คือ 1. บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต (Credit Purchase) 2. บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) โดยบัตรเครดิตอออน มี 2 ประเภท ได้แก่ 1. บัตรเครดิตสากลที่ออกโดยบริษัทฯ (AEON International Card) 2. บัตรเครดิตสากลและบัตรเครดิตร่วมที่ออกร่วมกับบริษัทอื่น (International Co- branded Card) บริษัทฯ ได้มอบสิทธิประโยชน์มากมายให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตอออนที่ร่วมรายการ รวมถึงส่วนลดและสิทธิพิเศษต่าง ๆ จากร้านค้าที่ร่วมรายการทั่วโลก สำหรับรายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากธุรกิจบัตรเครดิต ประกอบด้วย ดอกเบี้ย ค่าติดตามทางถามหนี้ และค่าธรรมเนียมอื่น ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าตอบแทนที่ได้จากส่วนลดร้านค้าที่ร่วมโครงการ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญญิการ์ จันทวงษ์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง การรับรู้ ความพึงพอใจถึงสิทธิประโยชน์บัตรเครดิต บลูการ์ดและความภักดีของลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผ่านบัตรเครดิตที่ บลู การ์ด ของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผ่านบัตร พีทีที บลู การ์ด ของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาการรับรู้ และความพึงพอใจถึงสิทธิประโยชน์จาก บัตรสมาชิกพีทีที บลู การ์ด ของลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาความภักดีของลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อสินค้าและบริการในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการศึกษา 2 รูปแบบ คือ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผ่าน บัตรพีทีที บลู การ์ด และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผู้เป็นสมาชิก บัตรพีทีที บลู การ์ด จำนวนทั้งสิ้น 20 ท่าน 2) การวิจัยเชิงปริมาณจากการ สํารวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผู้เป็น สมาชิกบัตรพีทีที บลู การ์ด และกลุ่มลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกหรือไม่รู้จักบัตร พีทีที บลู การ์ด รวมทั้งสิ้นจำนวน 200 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า 1. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสิทธิประโยชน์ของบัตรพีทีที บลู การ์ด เพื่อต้องการสร้างความภักดี ความพึงพอใจ และความผูกพันระหว่างลูกค้ากับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในระยะยาว โดยมีการเก็บฐานข้อมูลลูกค้าและพฤติกรรมการเข้าใช้สินค้าและบริการในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าผู้เป็นสมาชิก

บัตรเครดิต บลู การ์ด เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการตลาดในการ นำเสนอสินค้าและบริการที่เรียกว่า Cross-Selling ให้กับผู้ที่เป็นลูกค้าได้ถูกต้องและตรงใจยิ่งขึ้น โดยลูกค้าผู้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่ บลู การ์ด สามารถใช้บัตรในการสะสมคะแนนเพื่อใช้แทนเงินสด และรับสิทธิประโยชน์ ต่างๆจากบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 2. ลูกค้าผู้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่ บลู การ์ด มีการรับรู้สิทธิประโยชน์บัตรเครดิตที่ บลู การ์ด โดยรวมอยู่ใน ระดับ ปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ของบัตรโดยรวมอยู่ใน ระดับสูง และมีความภักดีในสินค้า และบริการในเครือบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ใน ระดับ ปานกลาง

กนกวรรณ ปัญญธนะพัฒน์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถาม ออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่ใช้บัตร เครดิตธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการวิจัยพบว่า ด้านประชากรศาสตร์ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทย เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.25 มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท บัตรเครดิตที่ใช้มากที่สุด คือ บัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำนวน ถือครองบัตรเครดิตส่วนใหญ่ 1 ใบ ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 1-3 ครั้งต่อเดือน โดยกิจกรรมที่ใช้จ่ายผ่านบัตร เครดิตมากที่สุดคือ สินค้าและบริการในห้างสรรพสินค้า รองลงมาคือ ร้านอาหาร และ ค่าน้ำมันรถ ค่าใช้จ่าย ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉลี่ย 5,001-10,000 บาทต่อเดือน โดยส่วนใหญ่มีการชำระคืนแบบเต็มจำนวน และ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มี 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการเข้าใช้งานง่าย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้าน ผลลัพธ์ ด้านบุคคล ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทาง กายภาพ ตามลำดับ

วรพงศ์ วงศ์สนั่น และ สุชาติ ทวีพรปฐมกุล (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่องปัจจัยที่ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตกับธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ถือบัตรเครดิตมากกว่า 1 ใบและมีประสบการณ์ในการใช้บัตรเครดิต ในการซื้อสินค้าและบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจที่พัก ธุรกิจคมนาคม ธุรกิจนำเที่ยวและบริการ การท่องเที่ยว สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติในการ ทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตกับธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยในกรุงเทพมหานครคือ ปัจจัยด้าน ภาพลักษณ์และผู้ถือบัตรเครดิต ด้านสิทธิประโยชน์และคุณสมบัติของบัตรเครดิต ด้านการส่งเสริมการขาย ที่ผู้ออกบัตรทำร่วมกับร้านค้าและด้านส่งเสริมการขายจากผู้ออกบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จันทิมา สุขเนตร์ และ ปณิตดา อินทร์พรหม (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง พฤติกรรม การใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามเป็น แบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 400 ชุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บัตรเครดิตชำระ ค่าสินค้าและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก ใช้สถิติเชิงพรรณนาใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้และชำระหนี้บัตรเครดิต ทดสอบ สมมติฐานโดยใช้ค่า Chi-square ผลวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายโดยรวมต่อเดือน การผ่อนชำระสินเชื่อ และการผ่อนชำระบัตรเครดิต มีผลต่อพฤติกรรมการใช้และ การชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ที่ถือบัตรเครดิตออกมาแล้วอย่างน้อย 1 ใบ และมีประสบการณ์ในการใช้บัตรเครดิตออกน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจะสามารถหาได้จากสูตรของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อน 5% เก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ Google Form
2. ส่งลิงค์แบบสอบถามให้ประชากรที่กำหนด เพื่อตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผ่านช่องทางออนไลน์ Line Facebook Twitter
3. เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจนครบ 385 คน
4. นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequencies) และ ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ด้านปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) วิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออกน ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านร้านค้าที่ร่วมรายการ ด้านการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ และด้านความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา

ระดับปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และมีอาชีพอื่น ๆ อีก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–25,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–35,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001–40,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 4 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) โดยด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านร้านค้าที่ร่วมรายการ ด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ ($\bar{X} = 4.01$, $\bar{X} = 3.85$, $\bar{X} = 3.80$, $\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 30–39 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือมีอายุ 20–29 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 มีอายุ 40–49 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และมีอาชีพอื่น ๆ อีก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–25,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–35,000

บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001–40,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ความพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านร้านค้าที่ร่วมรายการ ด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ด้านสิทธิประโยชน์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิประโยชน์ เงื่อนไขในการใช้สิทธิประโยชน์ เงื่อนไขในการได้รับสิทธิประโยชน์ ระยะเวลาในการให้สิทธิประโยชน์ในแต่ละครั้ง รูปแบบที่หลากหลายของสิทธิประโยชน์ เช่น ส่วนลด สะสมคะแนนแลกของรางวัล เงินคืน เป็นต้น และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ จากบัตรเครดิตออนไลน์ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญิการ์ จันทวงษ์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง การรับรู้ ความพึงพอใจถึงสิทธิประโยชน์บัตรพีที บลูการ์ดและความภักดีของลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

2. ด้านร้านค้าที่ร่วมรายการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทร้านค้าที่ร่วมรายการ จำนวนร้านค้าที่ร่วมรายการ และการเข้าถึงร้านค้าที่ร่วมรายการตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงศ์ วงศ์สนั่น และ สุชาติ ทวีพรปฐมกุล (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตกับธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

3. ด้านการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินค้าหรือบริการที่สามารถผ่อนชำระได้ มูลค่าขั้นต่ำของสินค้าหรือบริการที่สามารถผ่อนชำระได้ การแบ่งงวดในการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการตามที่บริษัทฯ กำหนด ระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการตามที่บริษัทฯ กำหนด และอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา สุขเนตร์ และ ปณิตดา อินทร์พรหม (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง พฤติกรรมการใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

4. ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการแจ้งเตือนเมื่อมีการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ระบบการป้องกันก่อนใช้บัตรเครดิตออนไลน์ เช่น รหัสผ่าน รหัส OTP เป็นต้น การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลบัตรเครดิตออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชัน ติดต่อศูนย์บริการ เป็นต้น และระบบการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ปัญญาชนพัฒน์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านสิทธิประโยชน์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรทำการศึกษาและพิจารณาสิทธิประโยชน์ที่จะให้แก่ลูกค้า ให้ตรงกับวัตถุประสงค์การใช้งานของลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้ลูกค้าได้นำสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไปใช้ได้จริง และรู้สึกพึงพอใจในการใช้บัตรเครดิตอีกมากขึ้น

ด้านร้านค้าที่ร่วมรายการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ขยายช่องทางการเข้าถึงการใช้บัตรเครดิตออนไลน์กับร้านค้าที่ร่วมรายการ ประชาสัมพันธ์รายชื่อร้านค้าที่ร่วมรายการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น

ด้านการผ่อนชำระสินค้าหรือบริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควบคุมอัตราดอกเบี้ยให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดดอกเบี้ยให้ต่ำกว่า และประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับรู้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ด้านความปลอดภัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ขยายช่องทางและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบให้ครอบคลุมทุกปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเมื่อมีการใช้บัตรเครดิตออนไลน์ และพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาทั้งด้านบุคคลและด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยและมีกระบวนการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่เสมอ

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ปัญญาชนพัฒน์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กนกอรพรรณ แสงสว่าง. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตปีเพิสต์ สมาร์ท แรบพิท ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จันทิมา สุขเนตร์ และ ปนัดดา อินทร์พรหม. (2561). พฤติกรรมการใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์. 12(27). 76-84.
- ตลับลักษณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ. (2562). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2560-62 ธุรกิจบัตรเครดิต. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2564. จาก <https://www.krungsrisecurities.com/>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2542). ระบบการชำระเงิน. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2564. จาก <https://www.bot.or.th/>
- บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน). (2563). รายงานประจำปี 2562/2563. ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2564. จาก <https://aeonts-th.listedcompany.com/>
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. 10(2). 133-143.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- วรพงศ์ วงศ์สนั่นท์ และสุชาติ ทวีพรปฐมกุล. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตกับธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ. 17(1). 115-128.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เล่มปี พ.ศ. 2562. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สมฤดี คุ่มเดช. (2559). การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กรและปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทเอกชน. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2563. จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- อัญญิการ์ จันทวงษ์. (2567). การรับรู้ ความพึงพอใจถึงสิทธิประโยชน์บัตรพีที บลูการ์ดและความภักดีของลูกค้าบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). จุลนิพนธ์ นิเทศศาสตรบัณฑิต. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.