

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตร
ในเขตกรุงเทพมหานคร
SATISFACTION OF U MAYPLUS CASHCARDHOLDER
IN BANGKOK

รัฐวิชัย จิระอัคราพงศ์
สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

RATTHAVIT JIRAAUKKARAPHONG

E-mail: ratthavit.ratthavit@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Marketing, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตร และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติการทดสอบแบบ t -test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัส ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัส ไม่ต่างกัน และปัจจัยด้านประชากรผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัสต่างกัน

ความสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเงินสดยูเมะพลัส; ผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The purpose of this research is (1) to study Satisfaction of Umayplus CashCardholder in Bangkok (2) to study Satisfaction of Satisfaction of Umayplus CashCardholder in Bangkok classified by personal factors.

The sample group in this study was the population in Bangkok 400 persons who used Umaypluscashcard by using questionnaires as a tool for collect data. The statistic used in the descriptive analysis was frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis test used to compare the test statistics by using the t-test and for tested the hypothesis test with one-way ANOVA. In case of it had statistical significant different testing a pair of variable by LSD methods.

The result of hypothesis test showed that the overview of the satisfaction of Umayplus CashCardholder in Bangkok was high level and the Umayplus Cardholder with different of gender, age, status, education and monthly income made the satisfaction of Umayplus CashCardholder not differently but the Umayplus Cardholder with different of occupation made the satisfaction of Umayplus CashCardholder differently.

Keywords: Satisfaction of Umayplus; CashCardholder in Bangkok

บทนำ

สังคมโลกในอนาคตอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป และในขณะเดียวกันสังคมโลกก็ยังมีปัญหามากมาย ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองการปกครอง ด้านสังคม ชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ปัญหาสังคมต่าง ๆ เช่น ปัญหาการเพิ่มประชากร การขาดแคลนอาหาร ยาเสพติด ปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนและปัญหาสิ่งแวดล้อมจะยังคงมีอยู่ แต่เชื่อว่าจะได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นในอนาคต ด้านเศรษฐกิจ ระบบทุนนิยมเสรี จะยังได้รับความสนใจจากประเทศทั่วโลก และมีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของสังคมมากยิ่งขึ้น จะมีระเบียบทางการเงินการคลัง และการค้าต่างประเทศที่เหมาะสมยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามความขัดแย้งทางเศรษฐกิจก็ยังคงมีอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจด้านการเมืองการปกครอง ความขัดแย้งอย่างรุนแรงระหว่างสองขั้วสองค่าย ต่างอุดมการณ์ที่เกิดขึ้น ในช่วงสงครามเย็นระหว่างสหรัฐอเมริกา กับสหภาพโซเวียตจะหมดไป แต่อาจเกิดหรือไม่เกิดความขัดแย้งใหม่ระหว่างชาติใหญ่ เช่น สาธารณรัฐประชาชนจีนกับมหาอำนาจโลกอย่างสหรัฐอเมริกา เพราะตราบในยังมีการแข่งขัน ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา รวมถึงความเป็นหนึ่งของโลก ซึ่งแน่นอนอยู่แล้วว่าไม่สามารถหาข้อยุติได้เร็ววัน และอาจเกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและรวดเร็ว ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ หากพิจารณาถึงระบบเศรษฐกิจโลกซึ่งในอดีตโลกได้เผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจแอมเบอร์เกอร์ของสหรัฐอเมริกาในช่วงปี พ.ศ.2550 และวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2540

ภายหลังจากเข้ามาบริหารประเทศของรัฐบาล พันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร เมื่อต้นปี พ.ศ.2544 บริหารราชการแผ่นดินภายหลังภาวะวิกฤตเศรษฐกิจแปรรูปวิกฤตเป็นโอกาส เร่งแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการผลิตของระบบเศรษฐกิจการบริหารสังคมและการเมือง รัฐบาลได้บริหารประเทศด้วยการสร้างสมดุลระหว่างเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศเข้มแข็ง ดังนั้นหลังจากประเทศไทยผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง พ.ศ. 2540 และเศรษฐกิจไทยโดยรวมเติบโตทำให้เศรษฐกิจภายในประเทศสมดุลกับการส่งออก ผู้ประกอบการและความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้นมีกำลังซื้อมีกำลังชำระ รัฐบาลก็ได้มีนโยบายอันได้แก่ การเปิดธนาคารใหม่ การอนุญาตธุรกิจ Non-Bank เท่ากับเป็นการเพิ่มผู้เล่นใหม่ในระบบธนาคารพาณิชย์ Non-Bank ซึ่งมีเครื่องมือทางการเงินแข่งขันกับธนาคารรูปแบบเดิมอีกมากจะเพิ่มสำคัญขึ้นเรื่อยๆ ถึงแม้ขนาดของสินทรัพย์และการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ใหม่และ Non-Bank จะยังไม่มาก แต่การเปิดเสรีทางการเงิน ความสามารถของธนาคารต่างประเทศจะตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปให้หันมาใช้บริการ Non-Bank เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต และบัตรกดเงินสดมากขึ้น ต่อมาได้มีกฎหมายระเบียบ และกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจ Non-Bank ให้อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทยธุรกิจกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเพื่อการอุปโภคและ บริโภคส่วนบุคคลหรือกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และบัตรกดเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ว่ามีความพึงพอใจระดับไหน มากหรือน้อย จากผลลัพธ์ที่ได้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสไม่ว่าจะเป็นเรื่องของด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร

ขอบเขตงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตร และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้มาโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเริ่มวิจัยเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2562

ตัวแปรศึกษาในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมทางการขาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยด้านประชากรต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสได้นำผลการผลศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในด้านประชากร ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการ เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

บทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

พิชญ จงสถิตวัฒนา (2548) อ่างใน ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวว่าผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ประกอบไปด้วยสินค้าบริการองค์กร

พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี (2552) ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกดี ชอบหรือประทับใจ

ความพึงพอใจด้านราคาค่าบริการ

พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี (2552) กล่าวว่าความพึงพอใจด้านราคา หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกดี ชอบ หรือ ประทับใจในด้านของจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการ

ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวว่าราคาที่มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพและปริมาณ บ้ายบอกชัดเจน มีหลากหลายราคาและราคาไม่แพงเกินไปเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการที่ได้ และจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ

ความพึงพอใจด้านช่องทางจัดจำหน่าย

พินามมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี (2552) ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกดี ชอบ หรือประทับใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ได้รับจากการบริการทั้งก่อนและหลังใช้บริการ

ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวว่า ช่องทางการจำหน่าย คือสถานที่ตั้งของร้านบรรยากาศ การตกแต่งร้าน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะดวกของสถานที่จอดรถเวลาเปิด-ปิดเหมาะสมที่จะใช้บริการจึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจได้เต็มที่

ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการขาย

พินามมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี (2552) ความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกดี ชอบ หรือประทับใจในด้านการส่งเสริมทางการตลาด เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของร้าน

ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวว่า การส่งเสริมการขาย ต้องทำการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาลต่างๆ โอกาสพิเศษประจำเดือน วันเกิด วันหยุดพิเศษ โดยการรับส่วนลดและโปรโมชั่นต่างๆ

ความพึงพอใจด้านบุคคล

ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) บุคลากร หมายถึง พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแต่งกายเหมาะสมสุภาพ มีความรู้สิ่งที่ตนสนใจหรือธุรกิจที่อยากลงทุน และต้องความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

โสภิตา รัตนสมโชค (2558) ด้านบุคคลหรือบุคลากร หมายถึง พนักงานที่ทำงานเพื่อก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรต่างๆ ซึ่งนับรวมตั้งแต่เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง พนักงานทั่วไป แม่บ้าน เป็นต้น โดยบุคลากรนับได้ว่าเป็นส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้คิดวางแผนและปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่วางกลยุทธ์ไว้ นอกจากนี้บทบาทอีกอย่างหนึ่งของบุคลากรที่มีความสำคัญ คือ การมีปฏิสัมพันธ์และสร้างมิตรไมตรีต่อลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว

ความพึงพอใจกายภาพ

ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวถึงลักษณะทางกายภาพว่า เป็นสถานที่ที่มีความสะอาด บรรยากาศและการจัดตกแต่งร้านสวยงาม

พินามมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ความประทับใจในด้านลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าได้รับ

ความพึงพอใจทางด้านการบริการ

ฤติรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) ได้ให้ความหมายด้านกระบวนการว่า ถ้าเป็นระบบการให้บริการ จะต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น บริการรับจองโต๊ะล่วงหน้าโดยการติดต่อทางโทรศัพท์ การชำระเงินแบบบัตรเครดิต มีความสะดวกปลอดภัยใบเสร็จที่ได้มาตรฐาน มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ

พินามมาศ สลีเลิศวงศ์ภักดี (2552) กล่าวว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือความรู้สึกของลูกค้าที่รู้สึกดี ชอบ หรือ ประทับใจในด้านกระบวนการทำงาน มีลำดับขั้นตอน รวดเร็วถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธารินี แก้วจันทร์ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก(ท่าพระ-ตากสิน) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขารัชดาภิเษก(ท่าพระ-ตากสิน) โดยผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทางธุรกรรมทางการเงินที่สาขาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึง 31 พฤษภาคม 2556 และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา รัชดาภิเษก(ท่าพระ-ตากสิน) เป็นส่วนใหญ่ (55.75%) ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-30 ปี (32.25%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า (40.75%) ทา ธุรกิจส่วนตัว (21.75%) มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000บาท (25.25%) มีความถี่ในการใช้บริการนานๆ ครั้ง (50%) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการไม่แน่นอน (53%) และในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังเป็นจุดชำระค่าบริการกับตู้อัตโนมัติบริการความสะดวกให้กับลูกค้าทั้งด้านช่องทางการชำระ ให้บริการหลากหลายรองรับ ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน ยื่นขอสินเชื่อและให้คำปรึกษา แนะนำ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความรู้และความถูกต้องของข้อมูล ด้านความเต็มใจและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว เพราะมีบุคลากรแต่ละฝ่ายคอยรับเรื่องดูแลบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารที่สามารถตรวจสอบและเช็ครายละเอียดข้อมูลได้ตลอด ด้านอัธยาศัยไมตรีและการเข้าถึงความรู้สึกของลูกค้าที่ดี มีความยินดียิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งจากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาที่ติดต่อกับทางธนาคารต่างกันลูกค้าจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันส่วนปัจจัยด้านเพศอายุอาชีพ รายได้ที่ต่างกัน ลูกค้าจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สิริวัตร เรื่องกระจ่างพันธ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB งานวิจัยฉบับ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์พฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิต KTCGSB ในเขตบางบอนรวมทั้งความสัมพันธ์ของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Independent T-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งผลที่ได้เป็นดังที่ประชาชนที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุ 21-29 ปี สถานภาพสมรส โดยมิอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 15 ,000-20 ,000 บาท การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโดยรวมพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจใน

ระดับมาก โดยประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือความพึงพอใจมากคือ รูปแบบบัตรที่มีความทันสมัย สวยงาม และดูน่าพกพาเป็นเจ้าของ ด้านโปรโมชั่นที่ได้รับ ได้แก่ ของสัมมนา คุณที่ดึงดูดให้กับลูกค้าใหม่ที่ต้องการสมัครเป็นสมาชิก รวมถึงการฟรีค่าธรรมเนียมปีแรกที่ถือบัตร และร่วมรายการผ่อนสินค้า 0 % ที่ร่วมรายการ ด้านผลตอบแทนจากบัตรเครดิต จากผลการศึกษาทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของบริษัทบัตรเครดิต KTC ดังนั้นบริษัทควรมีการลงโฆษณาในหน้าเว็บไซต์และควรรีจแรงรายละเอียดตัวโปรโมชั่นและควรมีป้ายโฆษณาในร้านค้าที่ร่วมรายการกับบัตรเครดิต รวมถึงรับทราบการพัฒนาแบบบัตรรูปแบบแพ็คเกจเช่นในปัจจุบันบัตรเครดิต KTC มีแพ็คเกจการคุ้มครองการประกันชีวิตจากการเดินทางที่ร่วมกับบริษัทที่พ่วงประกันภัยกลุ่มลูกค้าบางกลุ่มยังไม่ทราบรายละเอียดในตัวประกันนอกจากนี้บริษัทควรมีชื่อร้านค้าที่ร่วมรายการกับบัตรเครดิตแจ้งไว้ในใบสมัครที่ลูกค้าสามารถนำไปศึกษาและมีการใช้คะแนนสะสมได้อย่างถูกต้องกับร้านค้าที่ร่วมรายการเพื่อให้บริษัทสามารถนำข้อเสนอของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงบริษัทเพื่อให้บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้นและเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการทำให้ผู้ที่ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสูงสุด

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาสู่เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตร และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้มาโดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนตัวแปรตามได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย

ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากร ซึ่งมีค่าตาม 6 ข้อ ประกอบด้วยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านอาชีพ ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้อความจำนวน 21 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อใหญ่ทั้งหมด 7 หัวข้อ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมทางการขาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปพัฒนาและการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัย

ได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแรกที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัย

ได้ทำการแจกแบบสอบถามแบบเป็นชุดกระดาษคำตอบให้แก่ผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ตัวอย่าง หลังจากรวบรวมข้อมูลได้แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ก่อนถึงกระบวนการที่จะนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนำไปใช้ในการดำเนินการหาข้อมูล โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 โดยได้ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดเชิงกลุ่ม ปัจจัยด้านประชากรซึ่งประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 โดยได้ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดเชิงปริมาณ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทีละระดับ 0.05

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ใช้ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสถิติ One Way ANOVA ถ้าหากการวิเคราะห์พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทีละระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านราคา ค่าบริการ ด้านลักษณะกายภาพ ด้านส่งเสริมทางการขาย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรสามารถสรุปการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสที่มีปัจจัยด้านประชากร ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสไม่ต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสที่มีปัจจัยด้านประชากร ที่มี อาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ประชากรผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจมาก คือ มีคู่มือวิธีการใช้อย่างละเอียดชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุจิตา ปฏิสัมพันธ์ (2558) การศึกษาความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตให้สามารถทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บัตรเครดิต เพื่อใช้ในการออกแบบบริการ พร้อมแจกแจงรายละเอียดการใช้บัตรเครดิต เพื่อให้ผู้ใช้บัตรเครดิตมีความเข้าใจและมั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการเข้าใจการรับรู้โดยมีเอกสารการแจ้งรายละเอียดครบถ้วน

1.2 ด้านราคาค่าบริการของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ประชากรผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจมาก คือ บริการผ่อนชำระสินค้าได้นานสูงสุด 48 เดือน ซึ่ง

สอดคล้องกับแนวคิดของ มัณฑิตา สกุรัตนศักดิ์ (2556) พบว่าความพึงพอใจกับเงื่อนไขพิเศษที่สามารถแบ่งชำระ หรือสามารถผ่อนจ่ายในระยะยาวได้ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ ประเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์ (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจด้านการชำระค่าบริการที่สามารถเลือกการผ่อนชำระในระยะ ยาวสูงสุดได้ตามความต้องการ

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดย ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า โดยส่วนใหญ่ประชากรผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสด ยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจมาก คือ มีช่องทางชำระค่างวดหรือค่าใช้บริการ หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธารินทร์ แก้วจันทร์ (2556) พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้าน อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นจุดชำระค่าบริการหลากหลาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ ธารินทร์ สมเปลี่ยน (2553) พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับด้านช่องทางการให้บริการสินเชื่อบริการใน ระดับมาก มีร้านค้า ตัวแทนแพร่หลายในการให้บริการและรับชำระค่าบริการที่หลากหลายช่องทาง

1.4 ด้านส่งเสริมทางการขายของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดย ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ประชากรผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสด ยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ลูกค้าใหม่ที่ขึ้นสมัครใช้บริการบัตรเครดิต รับ ปริของสัมมนาคุณ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มัณฑิตา สกุรัตนศักดิ์ (2556) พบว่าระดับความพึงพอใจด้าน ส่งเสริมทางการขายอยู่ในระดับมาก หากผู้ถือบัตรมีการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาสมัครเป็นสมาชิกรายใหม่ ก็ จะมีของสัมมนาคุณ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สิริวัตร เรื่องกระจ่างพันธ์ (2558) พบว่าระดับความพึงพอใจด้าน ส่งเสริมทางการขายอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าพึงพอใจระดับมากด้านโปรโมชั่นที่ได้รับ ได้แก่ ของสัมมนาคุณที่ ดึงดูดให้กับลูกค้ารายใหม่

1.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดย ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ประชากรผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสด ยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจมาก คือ พนักงานให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บัตร กัดเงินอย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พลหัส สิงหกรกิจ (2552) พบว่าความพึงพอใจ โดยภาพรวมและ เป็นด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ด้านคุณภาพผู้ให้บริการนั้นมีความรู้ความ ชำนาญ แจ่มรายละเอียดและข้อปฏิบัติการใช้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ประเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์ (2557) พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ข้อเสนอแนะได้ดี

1.6 ด้านลักษณะกายภาพของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดย ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ประชากรผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสด ยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจมาก คือ พนักงานแต่งกายแบบยูนิฟอร์มของบริษัทสะอาด เรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) พบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านการแต่ง กายแบบยูนิฟอร์มของบริษัทสะอาดเรียบร้อย มีความเป็นเอกลักษณ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ พลหัส สิงหกร กิจ (2552) พบว่าความพึงพอใจของลูกค้า พบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านลักษณะกายภาพที่มีการแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม

1.7 ด้านกระบวนการให้บริการของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าโดยส่วนใหญ่ประชากรผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ใบเสร็จแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบริการแสดงรายละเอียดชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์ (2557) พบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านกระบวนการขั้นตอนการออกเอกสารแจ้งยอดภาระหนี้ ณ ปัจจุบัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ธาณินทร์ สมเปลี่ยน (2553) พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก ด้านกระบวนการส่งใบแจ้งยอดหนี้มีความถูกต้องชัดเจน

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสโดยรวมโดยรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชาย และเพศหญิงต่างมีความพึงพอใจผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์ (2552) เพศที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญฤทธิ์ เรืองสมบูรณ์และสมศักดิ์ มีเสถียร (2557) กล่าวว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสโดยรวมโดยรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์ (2552) กล่าวว่า อายุที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ภาณีตา สุขสมพร (2558) กล่าวว่าอายุที่ต่างกัน นั้นมีความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้านนั้นมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่าง

2.3 ผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันทำให้ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสโดยรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์ (2552) กล่าวว่า สถานภาพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ภาณีตา สุขสมพร (2558) กล่าวว่าสถานภาพสมรสที่ต่างกัน นั้นมีความพึงพอใจในการใช้บริการ แต่ละด้านนั้นมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน เพราะสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับผู้ที่มาใช้บริการอย่างมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสามารถตอบสนองความพึงพอใจในระดับเดียวกันแม้สถานภาพจะต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้ความพึงพอใจบัตรกดเงินสดยูเมะพลัสโดยรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์ (2552) ได้กล่าวว่า การศึกษาที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญฤทธิ์ เรืองสมบูรณ์และสมศักดิ์ มีเสถียร (2557) กล่าวถึงการศึกษากับความพึงพอใจไว้ว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่าง

กัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านการบริการ และคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจก็ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกันทำให้ความพึงพอใจใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ ยูบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534) อ่างใน จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต เพราะเป็นเส้นทางที่สามารถหารายได้มีผลกับการบริโภคสินค้าหรือบริการพฤติกรรม การเลือกซื้อสินค้าของแต่ละอาชีพจะมีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศรีวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538) อ่างใน วิไลวรรณ บุญวิเชียต (2556) กล่าวว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพเป็นเกณฑ์ที่นิยมมีความแตกต่าง

2.6 ผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทำให้ความพึงพอใจใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสโดยรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ ผาณิตา สุขสมพร (2558) กล่าวว่ารายได้ที่ต่างกัน นั้นมีความพึงพอใจในการใช้บริการ มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวารินท์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552) ได้กล่าวเอาไว้ว่าเงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัส ส่วนใหญ่ประชากรแสดงความคิดเห็นเรื่อง สาขาและบูธของยูเมะพลัสลดน้อยลง และเพิ่มตู้ATMให้มากขึ้น และการปรับอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการกดเงินให้ถูกลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับบัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสดังนี้

1. ผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่างกัน

ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสที่เกี่ยวข้องด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประชากร ด้านอาชีพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัส จึงควรมีการวางแผนและสิทธิพิเศษของรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการสนับสนุนให้มีโครงการพิเศษตามจุดประสงค์การกู่ยืมให้เหมาะสมกับอาชีพที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ โครงการเพื่อสนับสนุนข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โครงการเพื่อกองทุนหมุนเวียนกับธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โครงการเพื่อพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง โครงการช่วยเหลือเพื่อนักเรียน/นักศึกษา เป็นต้น โดยที่โครงการแต่ละโครงการต้องปรับให้เหมาะสมกับอาชีพที่มีความแตกต่างกันอย่างแท้จริง และสามารถตอบสนองความพึงพอใจใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสสูงสุดและยั่งยืน

2. ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรเครดิตเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก.พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านราคาค่าบริการ

ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสที่เกี่ยวข้องด้านราคาค่าบริการ ต้องมีการสำรวจเปรียบเทียบตลาดคู่แข่งกันอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรักษามาตรฐานและหมั่นเพิ่มศักยภาพ กำหนดเงื่อนไขพิเศษตามวาระพิเศษต่างๆ เพื่อให้เกิดความแปลกใหม่สร้างความตื่นเต้นและความพึงพอใจให้แก่ประชากรผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสในเขตกรุงเทพมหานครอย่างสูงสุดและรักษากลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานคร อาทิเช่น ปัจจัยความเสี่ยง

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นควรขยายขอบเขตปัจจัยด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น ผู้ใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสของผู้ถือบัตรในเขตปริมณฑลและภาคต่าง ๆ เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านความคิดค่านิยมและได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2559). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาว*

ไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหาร*

สินทรัพย์ไทย. การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชานินทร์ สมเปลี่ยน. (2553). *ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์*

(ไทยแลนด์) จำกัด(มหาชน) สาขาหาดใหญ่. สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธารินี แก้วจันทร์. (2556). *ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด*

(มหาชน) สาขารัชดาภิเษก(ท่าพระ-ตากสิน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตธุรกิจระหว่างประเทศ, มหาวิทยาลัยสยาม

บุญฤทธิ เรื่องสมบุญและสมศักดิ์ มีเสถียร. (2557). *ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีศูนย์ บริการ*

รถยนต์ บ็อกคาร์ เซอร์วิส. สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ปรเมษฐ์ ยอดเครือวัลย์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร*

และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.

ผาณิตา สุขสมพร. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี, มหาวิทยาลัย*

ปทุมธานี.

- พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. (2552) *ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet&Sherbet โกลเด้นเพลซ*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พฤษส์ สิงหกรกิจ. (2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สังกัดเขตส่วนภูมิภาค เขต 24*. สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
- มันชิตา สกฤษ์ตันศักดิ์. (2556). *พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ถือบัตรเครดิต บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาวชิราวุฒยาลัยกรุงเทพ.
- วิไลวรรณ บุญวิเชียร. (2556). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านอาหารวอเตอร์ไซด์ รีสอร์ท*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริวัตร เรืองกระจ่างพันธ์. (2558). *ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตการเงินและการธนาคาร, มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุธิดา ปฏิสัมพันธ์ทวงศ์. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะมหาวิทยาลัยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา*. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.