

ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

Customer Satisfaction Towards K PLUS Application in Bangkok Area

นางสาวหทัยชนก วงศ์ชมภู

สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Hathaichanok Wongchompoo

E-mail: hathaichanok.wonf@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความต้องการ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.25 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ส่วนใหญ่มีรายได้รวมต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มากกว่า 4 ปี จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.25

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความต้องการ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ ด้านบริการ ด้านความปลอดภัย และ ด้านความน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, พร้อมเพย์

ABSTRACT

The research of Customer Satisfaction Towards PromptPay in Bangkok Area. The objective is to study Customer Satisfaction Towards PromptPay in Bangkok Area. The factors of research include Reliability, Demand, Service, Safety, and System Satisfaction.

The questionnaire was the data collection tool of this research. The data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, mean, and standard deviation.

The result found that The respondents are in total of 400 people. Most are female of 335 people representing 83.75%, Most respondents who are 21 to 30 years old of 320 people representing 80%, By Education Qualification, most respondents are Bachelor's degree of 318 people representing 79.5%, By marital status, the respondents are mostly single of 357 people representing 89.25%, Most of the respondents are the private employees of 171 people representing 42.75%, The respondents mostly have the average monthly income less than 15,000 baht of 95 people representing 23.75%, Most respondents have the internet usage experience more than 4 years are 365 people representing 91.25%

The result found that Customer Satisfaction Towards PromptPay in Bangkok Area overall is at a high level. With considering each factor, the highest level is Demand. following by a high level of System Satisfaction, Service, Safety, and Reliability.

Keyword: Satisfaction, PromptPay.

บทนำ

ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้มีบทบาทต่อประชากรในประเทศไทยอย่างเห็นได้ชัดยิ่งขึ้นทุกวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครเนื่องจากวิถีการดำเนินชีวิตของประชากรกลุ่มนี้โดยส่วนมากจะต้องการความรวดเร็วสะดวกสบายใช้งานง่ายและตอบโต้ภัยสำหรับทุกช่วงอายุ และ ความปลอดภัย เป็นหลัก

พร้อมเพย์ (PromptPay) คือบริการโอนเงินแบบใหม่ ที่มีการต่อยอดจากระบบการโอนเงินแบบดั้งเดิมทั้ง Internet, Mobile, ATM ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) โดยพัฒนาขึ้นจากความร่วมมือของสมาคมธนาคารไทย และเปิดให้ประชาชนใช้งานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2560

พร้อมเพย์ เป็นระบบบริการด้านการเงินออนไลน์จากธนาคาร โดยการผูกเบอร์บัญชีธนาคารไว้กับเบอร์โทรศัพท์มือถือแล้วใช้เบอร์มือถือในการอ้างอิงเมื่อทำการรับโอนเงินออนไลน์แทนการใช้เลขบัญชี โดยสามารถ

ดำเนินการได้กับทุกธนาคารเสมือนหนึ่งเป็นเลขบัญชีธนาคาร ในการผูกบัญชีพร้อมเพย์นั้น สามารถเลือกใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนหรือเบอร์โทรศัพท์มือถือก็ได้

เนื่องจากบริการโอนเงินและรับเงินโอนพร้อมเพย์ สามารถดำเนินการได้กับทุกธนาคารเสมือนหนึ่งเป็นเลขบัญชีธนาคารซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ประเทศไทยได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อการทำธุรกรรมด้านการเงินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการยอมรับในนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินโอนพร้อมเพย์ และประสิทธิผลในการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ เพื่อจะทำให้ทราบถึงความต้องการในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้นที่มีความสะดวกรวดเร็วและตอบโจทย์ในชีวิตประจำวันของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร การจัดทำวิจัยนี้ขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการระบบพร้อมเพย์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ใช้บริการระบบพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน ประสบการณ์ในการใช้อินเตอร์เน็ต

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความต้องการ ด้านบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการระบบพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรไม่ทราบจำนวนแน่นอนประชากร ของ W.G. Cochran ระดับสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่มอยู่ที่ 50% ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความเชื่อมั่น 95% ค่า $Z = 1.96$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 384 คน และได้ทำการเก็บแบบสอบถามมาทั้งหมด 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม 2565 – เมษายน 2565

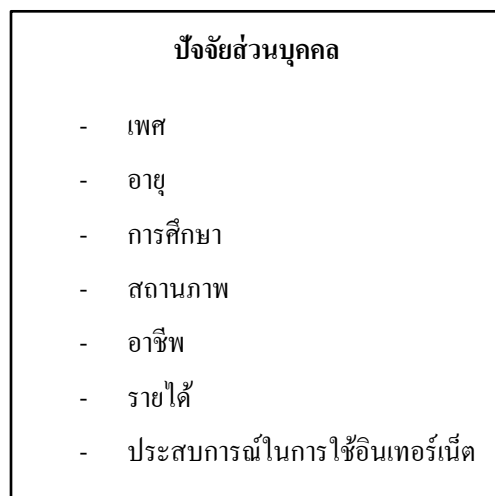
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมแพทย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการระบบพร้อมแพทย์

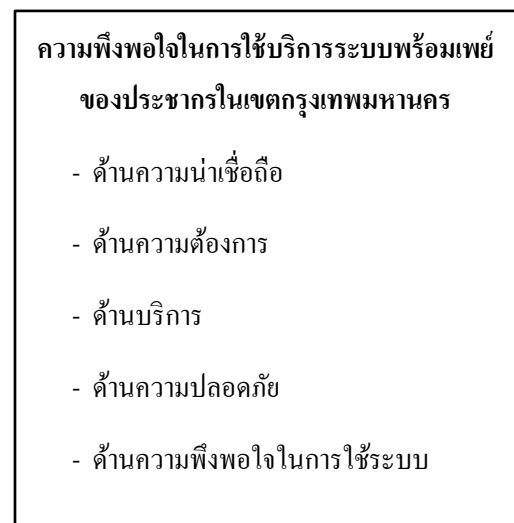
สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ(X)



ตัวแปรตาม(Y)



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดกำลังใจที่จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ

สมหมาย กลางหิน (2553, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคล จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ คณะผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ความรู้สึกยินดีกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังกระทำหรือสิ่งที่ได้รับ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละคนมีความแตกต่าง ไม่เหมือนกัน เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน หากผลลัพธ์นั้นเป็นที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดี ความรู้สึกชอบ ในการที่บุคคลได้รับบริการและได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

สมบัติ บารมี (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทั้งจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล⁶

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่ไม่ถาวร, จำต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน และ บริการเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ให้บริการ โดยให้การบริการนั้นไปยังที่ผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ขั้นตอนของการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้า/บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้นั้นตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนได้รับความพึงพอใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีก ฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการต่อผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ คือ ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้หรือไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศวิฑู ทิพย์ศ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การทำธุรกรรมของลูกค้าผ่านธนาคารออนไลน์บนเว็บไซต์ของธนาคารได้อย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย ศึกษากลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วง 26-35 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ครอบคลุมต่อเดือน 10,001-30,000 บาท จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีการตัดสินใจด้านช่องทางการบริการในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารอินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการได้ทุกที่ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีจุดเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต(Wireless)กระจายอยู่ทุกแห่งทำให้มีความสะดวกต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถใช้บริการทางหน้าเว็บไซต์ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ความสะดวกในการใช้บริการ และการทำรายการต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งใช้บริการจากทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของธนาคารก็ได้

เสาวลักษณ์ อินทุขันธ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในส่วนการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสำคัญในระดับมาก, ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก พบว่า ตรงกับความต้องการด้านการรับ/โอนเงินที่รวดเร็วสะดวกสบาย ระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์สามารถทำให้ขั้นตอนในการชำระค่าบริการต่างๆลดลง ด้านความมั่นคงและปลอดภัย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ต้องมีกลไกการดำเนินงานที่มีความปลอดภัยมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 ส่วนอันดับ 2 คือ ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานด้านความมั่นคงและปลอดภัย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ภูมิ โกศลศิริสุขกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง สำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนชาวไทยที่มีสัญชาติไทยและเป็นผู้ที่เคยใช้บริการพร้อมเพย์ซึ่งอาศัยศึกษาหรือทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 26-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีรายได้ส่วนมากอยู่ในระดับ 20,001-30,000 บาท จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความพึงพอใจต่อบัญชีส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความพึงพอใจ มีช่องทางในการลงทะเบียนเพื่อใช้บริการพร้อมเพย์เพียงพอ และตอบสนองผู้ต้องการใช้มากที่สุด

ณัฐฐาวิรัตน์ จันทร์โสม (2563) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคมากและพบว่าความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีความน่าเชื่อถือมีการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และตรงกับความต้องการในยุคปัจจุบัน ในส่วนด้านความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก คือระบบมีฟังก์ชัน การใช้งานมีบริการที่หลากหลาย ใช้งานสะดวกรวดเร็ว เหมาะกับทุกเพศทุกวัย และรองรับผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการระบบพร้อมเพย์ ปัจจุบันพร้อมเพย์มีจำนวนผู้ลงทะเบียนแล้ว 66.9 ล้านหมายเลข (ID)

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่สามารถทราบจำนวนประชากรได้ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็นร้อยละ 50 หรือ 0.50 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 384 คน ผู้วิจัยจึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมดที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1. ศึกษาคั่นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1. มากำหนดกรอบแนวคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่ต้องการศึกษา ในการศึกษานี้เป็นความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจในแต่ละข้อดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาเสนอ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง และสร้างแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ด้วย Google Form และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมแพทย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมแพทย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน มีผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.75 และเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50, 15-20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75, 51 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และ 41-50 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.25 รองลงสมรส จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25, หม้ายกับหย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และแยกกันอยู่กับคู่สมรส จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00, ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00, ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และอื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้รวมต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 รองลง 15,001-20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00, 20,001-25,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25, 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.25 และมากกว่า 30,001 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

มากกว่า 4 ปี จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.25 รองลง 3-4ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50, 1-2ปีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความต้องการ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ ด้านบริการ ด้านความปลอดภัยและด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การทำธุรกรรมทางการเงิน ท่านจะเลือกใช้บริการพร้อมเพย์โดยไม่ลังเล ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์, มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือ, มีนโยบายที่ชัดเจน, มีความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

ด้านความต้องการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระบบพร้อมเพย์ทำให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการทำธุรกรรมด้านการเงินมีความเร็วยิ่งขึ้นเป็นการเพิ่มทางเลือกในการโอนและรับเงินช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงินสดที่อาจสูญหายได้, ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ถูกกว่าบริการ โอนเงินแบบเดิม ตามลำดับ

ด้านการบริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระบบพร้อมเพย์สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา มีการเข้าสู่ระบบด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบพร้อมเพย์มีการแจ้งเตือนธุรกรรมทางการเงินที่สำคัญและทำบอຍให้ผู้ให้บริการช่วยให้ได้รับเงินโดยตรงจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การขอคืนภาษีเงินได้สามารถเรียกดูการทำรายการย้อนหลังได้ 3 เดือน ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้พร้อมเพย์ ทำธุรกรรมทางการเงินจะมีหลักฐานการโอนเงินทุกครั้ง(สลิป)การใช้พร้อมเพย์ จะต้องมีการใส่รหัส หรือ Password และยืนยัน รายการก่อนทำธุรกรรมทางการเงินทุกครั้ง ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบพร้อมเพย์สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลังได้มีการประมวลผลที่ถูกต้องและความแม่นยำ, มีการรักษาความลับของลูกค้า ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในระบบ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระบบพร้อมเพย์ใช้งาน โดยไม่ต้องมีเอกสารและขั้นตอนไม่ยุ่งยากระบบพร้อมเพย์เป็นระบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความสมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับทุกธนาคารได้อย่างรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การทำธุรกรรมทางการเงินในระบบพร้อมเพย์ สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลังของท่านได้ง่ายและสะดวก ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.25 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ส่วนใหญ่มีรายได้รวมต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต มากกว่า 4 ปี จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.25

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความต้องการ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ ด้านบริการ ด้านความปลอดภัย และ ด้านความน่าเชื่อถือ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความต้องการ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1.ด้านความน่าเชื่อถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การทำธุรกรรมทางการเงิน ท่านจะเลือกใช้บริการพร้อมเพย์โดยไม่ลังเล ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือ มีนโยบายที่ชัดเจน มีความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐาวิรณุต จันทรโสม (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร(1)การศึกษาวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร(2)เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการพร้อมเพย์ของกลุ่มลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร(3)เพื่อ

ศึกษาถึงความสัมพันธ์ในความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีของระบบพร้อมเพย์ว่ามีความน่าเชื่อถือในระบบมากน้อยเพียงใด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลูกค้ายกย่นการไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการซื้อสินค้าอุปโภค-บริโภคมากและพบว่าความคิดเห็นของลูกค้ายกย่นการไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครใน ส่วนของด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีความน่าเชื่อถือมีการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และตรงกับความต้องการในยุคปัจจุบัน ในส่วนด้านความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก คือระบบมีฟังก์ชัน การใช้งานหลากหลายมี มีบริการที่หลากหลาย ใช้งานสะดวกรวดเร็ว เหมาะกับทุกเพศทุกวัย และรองรับผู้ใช้งานได้อย่างมี

2.ด้านความต้องการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระบบพร้อมเพย์ทำให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น, การทำธุรกรรมด้านการเงินมีความเร็วยิ่งขึ้น, เป็นการเพิ่มทางเลือกในการโอนและรับเงิน, ช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงินสดที่อาจสูญหายได้, ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ถูกกว่าบริการโอนเงินแบบเดิม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อินทุรงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในส่วนการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสำคัญในระดับมาก ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก พบว่า ตรงกับความต้องการด้านการรับ-โอนเงินที่รวดเร็ว ระบบชำระเงินแบบพร้อมเพย์สามารถลดขั้นตอนในการชำระค่าบริการต่างๆ

3.ด้านการบริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระบบพร้อมเพย์สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา มีการเข้าสู่ระบบด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบพร้อมเพย์มีการแจ้งเตือนธุรกรรมทางการเงินที่สำคัญและทำบอภัยให้ผู้ให้บริการ, ช่วยให้ได้รับเงินโดยตรงจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การขอคืนภาษีเงินได้, สามารถเรียกดูการทำรายการย้อนหลังได้ 3 เดือน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศวิฑู ทิพยศ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การทำธุรกรรมของลูกค้ายกย่นการธนาคารออนไลน์บนเว็บไซต์ของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย ศึกษากลุ่มลูกค้ายกย่นการธนาคารไอเอ็มบีไทย จำกัด(มหาชน) ที่ไม่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วง 26-35 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ระดับ

การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001-30,000 บาท จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีการตัดสินใจด้านช่องทางการบริการในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารอินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการได้ทุกที่ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีจุดเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต (Wireless) กระจายอยู่ทุกแห่ง ทำให้มีความสะดวกในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และสามารถใช้บริการทางหน้าเว็บไซต์ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำรายการต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีความสะดวกในการใช้บริการ รวมทั้งใช้บริการจากทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของธนาคารได้

4.ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้พร้อมเพย์ ทำธุรกรรมทางการเงินจะมีหลักฐานการโอนเงินทุกครั้ง(สลิป), การใช้พร้อมเพย์ จะต้องมีการใส่รหัส หรือ Password และยืนยัน รายการก่อนทำธุรกรรมทางการเงินทุกครั้ง ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบพร้อมเพย์สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลังได้, มีการประมวลผลที่ถูกต้องและความแม่นยำ, มีการรักษาความลับของลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในส่วนการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย มีความสำคัญอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาพบว่า ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ต้องมีกลไกการดำเนินงานที่มีความปลอดภัยมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 ส่วนอันดับ 2 คือ ระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานด้านความมั่นคงและปลอดภัย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

5.ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระบบพร้อมเพย์ใช้งานโดยไม่ต้องมีเอกสาร และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ระบบพร้อมเพย์เป็นระบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความสมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับทุกธนาคารได้อย่างรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การทำธุรกรรมทางการเงินในระบบพร้อมเพย์ สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลังของท่านได้ง่ายและสะดวก ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมิ โกศลศิริสุขกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่องสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร(2)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนชาวไทยที่มีสัญชาติไทยและอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 26-35 ปี การศึกษา

อยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีรายได้ส่วนมากอยู่ในระดับ 20,001-30,000 บาท จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความพึงพอใจ มีช่องทางการลงทะเบียนเพื่อใช้บริการพร้อมเพย์ เพียงพอ และตอบสนองผู้ต้องการใช้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลวิจัย ดังนี้

1.ด้านความน่าเชื่อถือ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความสงวนสิทธิ์และความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ กล่าวคือ ทางระบบพร้อมเพย์ควรต้องมีนโยบายที่เพิ่มขึ้นหรือกระจายข่าวเกี่ยวกับข้อมูลที่ผูกไว้กับระบบพร้อมเพย์ มีนโยบายป้องกันข้อมูลของลูกค้าและต้องมีความยินยอมในการให้ข้อมูลของลูกค้าเพื่อสร้างความเป็นนโยบายชัดเจนในการให้บริการแก่ลูกค้า กล่าวคือ ควรโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงนโยบายของพร้อมเพย์ โดยเน้นไปถึงกลุ่มผู้ให้บริการระบบ, มีระบบความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ กล่าวคือ ควรมีนโยบายความปลอดภัยมากขึ้น และไม่มีข้อมูลรั่วไหล หรือข้อมูลไม่สามารถถูกแฮกข้อมูลได้ ต้องเขียนไว้หน้าที่ผู้ใช้ระบบได้อ่านและทราบถึงความปลอดภัยนี้

2.ด้านความปลอดภัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การรักษาความลับของลูกค้า ควรมีระบบให้ผู้ให้บริการกรอกเอกสารที่เก็บข้อมูลของล้าเป็นความลับและมีการยินยอมจากผู้ให้บริการระบบพร้อมเพย์มีการประมวลผลที่ถูกต้องและแม่นยำ กล่าวคือ ระบบอาจจะเพิ่มการจ่ายเงินให้เห็นว่า สิ่งที่เราจ่ายและระบบจะตัดยอด ทำให้เห็นภาพทั้งสองด้าน จะมีความมั่นใจเพิ่มขึ้นในการใช้ระบบพร้อมเพย์ ระบบพร้อมเพย์สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลังได้ คือ ขั้นตอนในการดูข้อมูล ควรไม่ซับซ้อนหรือขั้นตอนที่ยุ่งยาก สามารถเลือกได้ว่าอยากทราบช่วงไหนถึงช่วงไหน หรือทำเป็นกราฟสรุปใช้การใช้จ่ายโอนชำระไปแล้วเท่าไร

3.ด้านบริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ท่านสามารถเรียกดูรายการย้อนหลังได้ 3 เดือน กล่าวคือ อาจจะเพิ่มฟังก์ชันที่สามารถเลือกระยะเวลาได้นานขึ้นกว่าเดิมผู้ให้บริการจะได้มีทางเลือกที่เพิ่มขึ้นพร้อมเพย์ช่วยให้ได้รับเงินโดยตรงจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การขอคืนภาษีเงินได้ ควรมีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับระบบว่าตอนนี้ถึงขั้นตอนไหน หรือจะได้รับเงินคืนช่วงเวลาไหน เพื่อความสบายใจให้แก่ผู้ที่ขอคืนภาษี, ระบบพร้อมเพย์มีการแจ้งเตือนธุรกรรมทางการเงินที่สำคัญและทำบอຍให้ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการอาจจะไม่ทราบว่า มีฟังก์ชันที่สามารถตั้งค่าเป็นการใช้บริการประจำหรือทำบอຍ ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้ในด้านนี้ และพร้อมกับขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จะทำให้ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วสะดวกสบายมากขึ้น

4.ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การทำธุรกรรมทางการเงินในระบบพร้อมเพย์ สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลังของท่านได้ง่ายและสะดวก กล่าวคือ การตรวจสอบข้อมูลอาจจะมีเป็นการแสดงผลที่ดูง่ายขึ้นหรือเป็นรูปแบบกราฟแสดงการทำเงินย้อนหลัง เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

5.ด้านความต้องการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ระบบพร้อมเพย์ทำให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมเพย์ช่วยลดความเสี่ยงในการถือเงินสดที่อาจสูญหายได้, ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินผ่านพร้อมเพย์ถูกกว่าบริการโอนเงินแบบเดิม กล่าวคือ การใช้ระบบพร้อมเพย์ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ สามารถทำได้รวดเร็วสบายมากยิ่งขึ้น อาจจะเป็นเพิ่มความปลอดภัย ความเชื่อมั่นของระบบ เนื่องจากผู้ใช้งานจะไม่ต้องพกเงินสด ก็สามารถทำการโอนเงิน ชำระเงินหรือรับเงินได้อย่างมั่นใจ วางใจกับระบบพร้อมเพย์ได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์หรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆนอกเหนือจากนี้ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

2.การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะผู้ใช้บริการระบบพร้อมเพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ยังไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของผู้ใช้ระบบพร้อมเพย์ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมให้ทั่วพื้นที่ของประเทศไทย ให้ทราบถึงภาพโดยรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์เป็นอย่างไร จะได้นำไปปรับปรุงเกี่ยวกับระบบพร้อมเพย์ให้มีผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3.ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ ทักษะคิดของผู้ใช้ระบบพร้อมเพย์ หรือความถี่ในการใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุหรือทัศนคติต่อการใช้บริการของผู้ที่ใช้งานอยู่เป็นประจำ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมเพย์ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งาน หรือสามารถนำไปปรับปรุงในส่วนต่างๆของระบบ ให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

วิทยานิพนธ์

- เกศวิฑู ทิพย์ศ (2557) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยเนชั่น
- คมสัน อินทะเสน และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/กรุงเทพฯ
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552), การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ, ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ณัฐฐาวิรัตน จันทร์โสม (2563) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ภูมิ โกศลศิริสุขกุล (2562) สำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2553) คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร, พิมพ์ดี
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) การตลาดธุรกิจบริการ, ซีเอ็ดดูเคชั่น, กรุงเทพมหานคร
- สมบัติ บารมี (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหพันธ์ไฟเบอร์ ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมหมาย กลางหิน (2553, หน้า 8) ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเบาหวานและกลุ่มเสี่ยงที่มีต่อการให้บริการของสถานอนามัยหนองไผ่ ตำบลหนองไผ่ อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, นครปฐม
- เสาวลักษณ์ อินทุขงค์ (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- เว็บไซต์

ธนาคารแห่งประเทศไทย www.bot.or.th

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) www.krungsri.com

Cochran, W. G. (1953). Sampling techniques. New York: John Wiley & Sons. Inc.