

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการ บัตรเครดิต : กรณีศึกษาบริษัทเพอิน โพลีเอสเตอร์ จำกัด
ชื่อ	นางสาววิไลพรรณ กล่อมพิรุณ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ประเสริฐศรี
วิชาเอก	การตลาด
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตามพฤติกรรมของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้บริการบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทบัตรเครดิตหรือสถาบันการเงินทั้งในประเทศ และสาขาต่างประเทศที่มีตัวแทนอยู่ในประเทศไทย ในครั้งนี้ไม่รวมถึงบัตรเครดิตที่ออกโดยห้างสรรพสินค้าหรือหน่วยงานอื่นๆ โดยตรง ของพนักงานบริษัทเพอิน โพลีเอสเตอร์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้จำนวนทั้งหมด 283 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าทดสอบค่าที (Independent t-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท

การศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต พบว่า มีจำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ทั้งหมด 1-2 บัตร ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต 4-6 ครั้ง มีจำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 5,001-10,000 บาทต่อเดือน และมีวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับสองเท่าของรายได้

การศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิตภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ใช้บัตรเครดิตอยู่ในระดับมาก ส่วนทางด้านบริการ ด้านสินเชื่อ และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต จำแนกตามพฤติกรรมของพนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิต พบว่า พนักงานที่ใช้บริการบัตรเครดิตที่มีจำนวนบัตรเครดิตทั้งหมดที่ถืออยู่ ความถี่ในการใช้บัตรเครดิต จำนวนเงินที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Independent Study Title	Using Behavior Service and the Satisfaction of an Officer Who Use to Service Credit Card : A Case Study Teijin Polyester Co., Ltd.
Name	Miss Wilaipun Klompiroon
Advisor	Assistant Professor Dr.Wanchai Prasertsri
Major	Marketing
Academic Year	2006

ABSTRACT

The objectives of this independent were 1) to study behavior of an officer who use to service credit card. 2) to study satisfaction level of officer who use to service credit card. 3) to compare satisfaction level of officer who use to service credit card, separate follow sex, education level and income average per month. 4) to compare satisfaction level of officer who use to service credit card, separate follow behavior of an officer who use to service credit card.

The samples used for this independent were who use to service credit card at issue by company credit or financial of institution in the country and foreign countries branch that have an agent is in Thailand, In this place do not include credit card at issue by the department store or institute other directly of officer Teijin Polyester Co., Ltd. The tools used in this research were 283 questionnaires. Statistic samples used in this analysis the data were percentage value, average value and standard deviation. Independent t-test was used to analyze the differences between 2 subgroups. One way ANOVA was used to analyze sample group with more than 2 subgroup if difference were found, the difference of the couple would be tested by LSD (Least Significant Difference). Statistic data was analyzed by computer program SPSS for windows.

It was found from the result of the research that :

Most of the respondents were more females than male, Bachelor degree graduate, having income average per month 25,001-35,000 baht.

Behavior education of an officer who use to service credit card found that having all credit card holders amount 1-2 card, having the frequency in using credit card 4-6 times, having the amount of money a spending credit card 5,001-10,000 baht per month and having financial credit card amount that take double of the income.

The satisfaction level education of an officer who use to service credit card overall image is in middle level by having satisfaction level per place use credit card is in high level, the part of service, credit and marketing promotion in is middle level.

Comparison satisfaction level of an officer who use to service credit card separate follow sex, education level and income average per month found that an officer who use to service credit card that has the different in sex, education level and income average per month significantly different satisfaction level in using service credit card at the statistical significance level of 0.05.

Comparison satisfaction level of officer who use to service credit card separate follow behavior of an officer who use to service credit card found that an officer who use to service credit card that has the different in all credit card holders amount, frequency in using credit card, amount of money a spending credit card and financial credit card amount that receive no significantly different satisfaction level in using service credit card at the statistical significance level of 0.05.