

# ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง

## FACTORS AFFECTING OF MOBILE BANKING OF KRUNG THAI BANK OF PERSONNEL AT THE REVENUE DEPARTMENT, HEADQUARTERS

รุ่งกานต์ สุทธิ

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Rungkarn Sutti

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากร กรมสรรพากร ส่วนกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง จำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 331 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีสถานภาพ โสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปี – 20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความ สะดวกรวดเร็ว ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ธนาคารกรุงไทย, Mobile Banking

## ABSTRACT

The objective is to study Factors Affecting of Mobile Banking of Krung Thai Bank of Personnel at The Revenue Department, Headquarters included safety, speed and convenience, reliability and service.

The population of this research was 331 personnels of Revenue Department, Headquarters. The questionnaire was instrument of the research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, minimum, maximum, mean, and standard deviation.

The research found that a total of 331 people in the Revenue Department, Headquarters, mostly 223 females, representing 67.4 percent. Most aged 31 – 40 years, 136 people, representing 41.1 percent, status single 197 people, representing 59.5 percent, had working time 11 – 20 years, 101 people, representing 30.5 percent, had undergraduate education 208 people, representing 62.8 percent, had an average monthly income 15,001 – 25,000 baht, 160 people representing 48.3 percent.

The research found that Factors Affecting of Mobile Banking of Krung Thai Bank of Personnel at The Revenue Department, Headquarters overall high level. Considering each aspect, then that side is the highest level of speed and convenience. The other side is high level is safety, service and reliability respectively.

**Keywords:** Krung Thai Bank, Mobile Banking

## บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ ถือได้ว่าเป็นยุคที่มีการสื่อสารไร้พรมแดน อันเป็นผลมาจากการข้อมูลข่าวสารสามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วและสามารถเชื่อมต่อ กันได้โดยไม่มีข้อจำกัดมากนัก หลากหลายรูปแบบ และจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งผลให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์และมีผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ธนาคารนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารแบบไร้พรมแดนมาใช้ในการทำงานของธนาคารเพื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าที่ส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่าสมาร์ทโฟนในการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกรรมต่างๆ จึงนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพื่อตอบสนองกับกลุ่มที่ในการบริการของธนาคารพาณิชย์

สำหรับการทำธุรกรรมการเงินผ่าน Mobile Banking ที่ลูกค้าจะได้รับนั้น คือ การเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเลือกใช้บริการในการทำธุรกรรมการเงิน ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มาทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่และทุกเวลา และประโยชน์ของ Mobile Banking ที่มีต่อธนาคาร การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับลูกค้าก่อให้เกิดคุณค่า (Value) กับธนาคาร ได้เนื่องจากธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับลูกค้าได้อย่างครบวงจร ถือเป็นการเพิ่มรายได้ด้วยรับและค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร

สำหรับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีการนำเงินพัฒนาเทคโนโลยีให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการสื่อสาร อีกทั้งธนาคารฯ ยังมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการ ซึ่งข้าราชการ พนักงานราชการ สูงชั้น หรือบุคลากรต่างๆ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของทางราชการ ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือน ณ ประจำตำแหน่ง หรือเงินได้ด้านๆ จากการปฏิบัติงาน จากการบัญชีกลางผ่านทาง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ดังนั้น ผู้จัดจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ซึ่งได้รับเงินเดือนผ่านธนาคารฯ ดังกล่าว โดยข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking และนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางต่อธนาคารกรุงไทยในการนำผลของการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาระบบ Mobile Banking ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากร กรมสรรพากร ส่วนกลาง โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

#### **1. ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ผู้จัดมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษาดังนี้

**1.1 ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**1.2 ตัวแปรตาม** คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการบริการ

#### **2. ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง จำนวน 1,906 คน แบ่งเป็น ข้าราชการ จำนวน 1,821 คน พนักงานราชการ จำนวน 67 คน และลูกจ้าง จำนวน 18 คน (ที่มา : กองบริหารทรัพยากรบุคคลกรมสรรพากร ข้อมูล ณ วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ.2564)

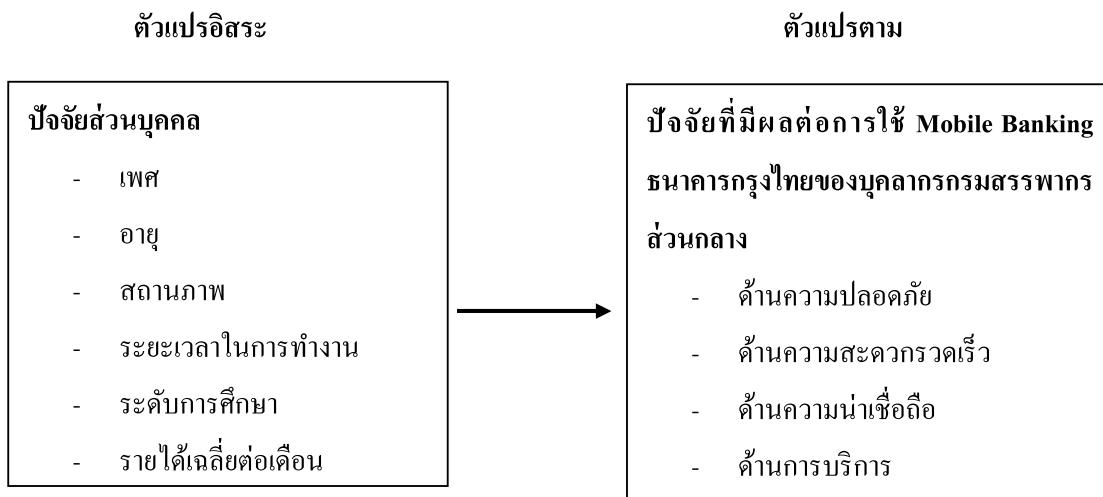
#### **3. ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ระยะเวลาในการศึกษา การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม 2565 ถึงเดือนสิงหาคม 2565

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง
2. เพื่อให้ธนาคารกรุงไทย (ผู้ให้บริการ) นำผลของการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ Mobile Banking ให้ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและหันมาใช้บริการ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยมากยิ่งขึ้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security)

Dewan และ Chen (2005, อ้างถึงใน สุนันทา หลบภัย, 2558) พบว่า ผู้ใช้บริการการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ส่วนใหญ่เชื่อว่าระบบการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ในปัจจุบันยังไม่มีความปลอดภัยที่ดีพอ โดยผู้ใช้บริการต้องการให้ระดับความปลอดภัยอยู่ในระดับที่สามารถเชื่อได้ว่าขั้นตอนการทำธุรกรรม และการส่งข้อมูลส่วนบุคคลจะปลอดภัยจากผู้ไม่ประสงค์ดี

Kim, Tao, Shin และ Kim (2010, อ้างถึงใน สุนันทา หลบภัย, 2558) กล่าวว่า หากผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่มีความปลอดภัยจะช่วยให้มีความไว้วางใจในการใช้บริการการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่มากขึ้น

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น หมายถึง การมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ เติมใจที่จะไว้วางใจต่องบุคคลหรือองค์กรหนึ่งๆ โดยความเชื่อมั่นเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ซึ่งการให้บริการทางการเงิน

ผ่าน Mobile Banking จัดได้ว่าเป็นระบบการบริการที่ไม่สามารถต้องได้ ฉะนั้น ความเชื่อมั่นในระบบการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของเทคโนโลยีเปลี่ยน 2 ประเภท ได้แก่ การรับรู้ (Perception) ที่เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้การตอบสนองพฤติกรรมใดๆ โดยจะขึ้นอยู่กับการรับรู้จากสภาพแวดล้อมและความสามารถในการแปลความหมาย และปัจจัยภายนอกอื่นๆ นอกเหนือจากการรับรู้

#### **แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ**

jin-tona nūyungkarn (2539, อ้างถึงใน ชัญญาพัทธ์ จงทวี, 2558) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นสิ่งสามารถต้องได้やすくและสามารถเสื่อมสูญได้ง่าย โดยการบริการจะทำขึ้นในทันทีและส่งมอบให้กับผู้รับบริการในทันที หรือเก็บจะในทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้อย่างชัดเจน แต่ออกมายังรูปแบบของเวลา สถานที่ และที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ”

#### **แนวคิดธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) และแนวคิดโมบายแบงค์กิ้ง (Mobile Banking)**

ศุภรัตน์ ภาวนชื่น,(2560) กล่าวว่า การธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ คือ การให้บริการทำธุรกรรมการเงินใน้านค่า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์ที่มีการเชื่อมต่อ กับอินเทอร์เน็ต เช่น ผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ผ่านเครื่อง ATM เป็นต้น และจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารนำระบบ E-Banking เข้ามาช่วยในการจัดการดำเนินงานในการสร้างโอกาสให้กับธุรกิจธนาคาร การที่จะทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการให้บริการ E-banking นั้น ธนาคารต้องมีความเชี่ยวชาญและความรู้ในการให้บริการ การพัฒนาโปรแกรม การจัดการกับฐานข้อมูล และต้องมีระบบเครือข่ายที่ดี และยังมีปัจจัยการให้บริการอีก 3 ปัจจัย คือ การใช้ประโยชน์ที่ง่าย การมีความปลอดภัยและการสามารถตรวจสอบได้ เป็นสิ่งสำคัญที่ธนาคารต้องคำนึงถึง

#### **แนวคิด โมบายแบงค์กิ้ง (Mobile Banking)**

วรฤทธิ์ วงศินันท์, และคณะ, (2556) ให้ความหมายของ Mobile Banking ดังนี้

Mobile มีความหมายว่า อุปกรณ์การสื่อสารที่มีขนาดเล็ก พกพาได้ง่าย มีความสามารถในการทำงานได้ เมื่อยืนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนคำว่า Application หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อ กับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่างๆ ดังนั้น Mobile Application จึงเป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น แท็บเล็ต, โทรศัพท์มือถือ ซึ่งตัวโปรแกรมจะช่วยตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และยังสนับสนุนให้ผู้ใช้โทรศัพท์ได้ใช้งานได้ง่ายขึ้น

#### **ประวัติธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**

ธนาคารกรุงไทย จำกัด ถือกำเนิดในวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ.2509 เกิดจากการควบรวมของธนาคาร 2 แห่ง มีรากฐานเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารมณฑล จำกัด และธนาคารเกษตร จำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2537 ภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited” และ ธนาคารกรุงไทยในปัจจุบันยังคงเดินโตรตและพร้อมที่จะเดินเคียงข้างไปกับสังคมไทย จึงปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้มี

ความสอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจากแนวคิดที่ว่า "ธนาคารเสนอสะดวก (The Convenience Bank)" ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน เป็นแนวคิด "กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน (Growing Together for Sustainability)" เพื่อความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและความมั่งคั่งให้แก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีแก่สังคมและสร้างการบริการที่มีคุณค่าในการสนับสนุนการเติบโต ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีและยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

### **ประวัติกรมสรรพากร**

กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดอยู่ภายใต้กระทรวงการคลัง ก่อตั้งสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 ซึ่งกรมฯ มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษีโดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลกฎหมายและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง
3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะกรรมการรัฐมนตรีมอบหมาย

ปัจจุบันกรมสรรพากร ส่วนกลาง แบ่งการบริหารเป็น 15 กอง และ 1 สำนักเลขานุการกรม

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

วัชราภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนพลด จังหวัดภูเก็ต จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 21 – 30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ 15,001 -30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากติดต่อธนาคารในช่วงเช้าก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุดและใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนพลด จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การถ่ายเงินและการทำธุรกรรมอื่น ๆ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการบริการของธนาคารแตกต่างกัน

ชั้นภูมิคุณ์ เดชาแสตบีร (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-33 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อีกทั้งส่วนใหญ่รู้จักบริการ KTB Netbank จากตัวเอง มากใช้บริการในช่วงเวลา 12.00-17.59 น. ใช้บริการที่บ้าน มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ สะดวกในการทำธุรกรรม โดยใช้บริการ KTB Netbank ทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อจ่ายชำระค่าสินค้าและค่าบริการต่าง ๆ และในอนาคตจะใช้บริการ KTB Netbank มากขึ้น

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านราคากลางบริการ และอยู่ในระดับเห็นว่ามีความสำคัญมาก คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ด้านผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านยอมรับเทคโนโลยีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังด้านความปลอดภัยและด้านความสะดวกรวดเร็วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB netbank ส่วนความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับความถี่ในการใช้ต่อเดือนกับระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTBnetbank

ระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB netbank มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ทั้งด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ แต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ในด้านความปลอดภัย

ศุภิสรา รอดบุญ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 ถึง 35 ปี มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ทั้งนี้ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai Next อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความสะดวกเร็ว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### **วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมสรรพาร ก่อตั้งมา จำนวน 1,906 คน แบ่งเป็น ข้าราชการ จำนวน 1,821 คน พนักงานราชการ จำนวน 67 คน และลูกจ้าง จำนวน 18 คน (ที่มา : กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพาร ข้อมูล ณ วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ.2564)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$  ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 330.62 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูล จำนวน 331 คน จากประชากรทั้งหมด 1,906 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ต้องแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากร กรมสรรพาร ก่อตั้งมา ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการบริการ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

#### **การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากร กรมสรรพาร ก่อตั้งมา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง เนื่องจากยังใช้ไม่ได้

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ได้ดำเนินการทำแบบสอบถามเป็น Google Form และส่งแบบสอบถามผ่านทาง Social Media ให้กับบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง รวมทั้งสิ้นจำนวน 331 คน จันทร์ตามจำนวน

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

#### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย

ของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 331 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 และเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่มี อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือ 41 – 50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 , 20 – 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 , และตั้งแต่อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มี สถานภาพ โสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 และสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ส่วนใหญ่มี ระยะเวลาในการทำงาน 11 ปี – 20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 89 คน คิด เป็นร้อยละ 26.9 , 5 ปี – 10 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 , 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และ น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากร กรมสรรพากร ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ค้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ค้าน ความสะดวกเร็ว และค้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ค้านความปลอดภัย ค้านการบริการ และค้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากร กรมสรรพากร ส่วนกลาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการบริการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง คอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 331 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีระยะเวลาในการทำงาน 11 ปี – 20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ โดยมี ประเด็นอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

### 1. ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ลดความเสี่ยงโดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสด ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการใส่รหัส 6 หลัก เพื่อ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับการเข้าถึง Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย มีหลักฐานยืนยันการทำธุรกรรมที่ ชัดเจนและสามารถตรวจสอบข้อนหลังได้ มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล และการเข้าถึง Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย มีการยืนยันตัวตนทุกครั้ง ข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้าจะถูกรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และในกรณีลืมรหัสผ่านท่านจะต้องยืนยันตัวตนผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่มีอยู่หรืออีเมลที่ใช้ในการลงทะเบียน ตามลำดับ ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ คุณรัตน์ ถาวรชื่น (2560) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอป พลิกะชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิกะชัน KTB netbank และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างพฤติกรรมการใช้กับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank รวมทั้งเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า

ความคาดหวังด้านความปลอดภัยและด้านความสะดวกรวดเร็วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB netbank ส่วนความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับความถี่ในการใช้ต่อเดือนกับระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTBnetbank

ระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB netbank มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ทั้งด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ แต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ในด้านความปลอดภัย

## 2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือสามารถตั้งค่ารายการที่ทำธุรกรรมบ่อยเป็นรายการ โปรดได้เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการ สามารถกำหนด วันเวลา และการชำระค่าสินค้าได้ล่วงหน้า ประยุต์เวลา ไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร และตรวจสอบรายการในการทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องเสียค่าบริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถสมัครใช้งานได้อย่างรวดเร็ว โดยมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถเข้าถึงการให้บริการ Mobile Banking ผ่านการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต ได้ทุกที่ทุกเวลา และมีขั้นตอนการใช้งานเข้าใจง่ายมีคำอธิบายชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภิสรา รอดนุญ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน การศึกษารังนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า มีข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 อายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ใน

ระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

### 3. ด้านความน่าเชื่อถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พัฒนาและปรับปรุง Mobile Banking ให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบันอยู่เสมอ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ชื่อเสียงของธนาคารเป็นประกันความน่าเชื่อถือของการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย มีมาตรฐานในการให้บริการ ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในการทำธุรกรรมการเงินของท่าน, มีความเป็นผู้นำในการบริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking, มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถตอบคำถามที่เกิดจากปัญหาการใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารกรุงไทย ตลอด 24 ชั่วโมง, ธนาคารกรุงไทยมีนโยบายให้ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวแก่ท่าน และระบบสามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรากร ลันทรัตน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนพลด จังหวัดภูเก็ต การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนพลด จังหวัดภูเก็ต และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนพลด จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Fisher's Least Significant Different (LSD)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 21 – 30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ 15,001 -30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากติดต่อธนาคารในช่วงเช้าก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุดและใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนพลด จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา เป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงินและการทำธุรกรรมอื่น ๆ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการบริการของธนาคารแตกต่างกัน

#### 4. ด้านการบริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารกรุงไทย มีความหลากหลาย เช่น การจ่ายบิล การเติมเงิน ชำระค่าบริการสาธารณูปโภค และการซื้อ-ขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ มีระบบแจ้งเตือนทุกครั้งที่ท่านมีการทำรายการในบัญชีหรือยอดเงินในบัญชีมีความเคลื่อนไหว, ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมรายปี, สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ทั้งระบบ iOS และ Android โดยไม่เสียค่าบริการ, มีการรองรับการทำเงินผ่าน QR Code หรือชำระบิลด้วยการแสดงบาร์โค้ด, มีสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารกรุงไทย และพนักงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำและข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัชฎากรณ์ เดชาเสสสิร (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ผ่านในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ได้ทดสอบสมมติฐาน คือ ทดสอบสมมติฐานเพียงร่วมและ การวิเคราะห์ทดสอบพหุคุณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อีกทั้งส่วนใหญ่รู้จักบริการ KTB Netbank จากตัวเอง มากใช้บริการในช่วงเวลา 12.00–17.59 น. ใช้บริการที่บ้าน มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ สะดวกในการทำธุรกรรม โดยใช้บริการ KTB Netbank ทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อจ่ายชาระค่าเดินทางและค่าวิเคราะห์ทดสอบพหุคุณ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านราคากำไร ค่าบริการ และอยู่ในระดับเห็นว่ามีความสำคัญมาก คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ด้านผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยของบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลาง สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

### 1. ด้านความปลอดภัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ลดความเสี่ยงโดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสด โดยประชาชนสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงว่า ไม่จำเป็นต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมากเวลาไปข้างนอกก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ มีการใส่รหัส 6 หลัก เพื่อช่วยเพิ่มความปลอดภัย และมีหลักฐานยืนยันการทำธุรกรรมที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

### 2. ด้านความสะดวก รวดเร็ว

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สามารถตั้งค่ารายการที่ทำธุรกรรมบ่อยเป็นรายการ โปรดได้เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการ สามารถกำหนด วัน เวลา และการชำระค่าสินค้าได้ล่วงหน้า มุ่งเน้นในการโฆษณาให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงขั้นตอนในการใช้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ในประเด็นเรื่องของการหมวดห่วงไม่กลัวลืม เพียงการตั้งรายการล่วงหน้า หรือรายการที่ทำบ่อย ก็จะทำให้สามารถจัดการเรื่องต่างๆได้ง่ายขึ้น ทำให้ประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร

### 3. ด้านความน่าเชื่อถือ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พัฒนาและปรับปรุง Mobile Banking ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ระบบสามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ โดยเฉพาะวันที่เงินเดือนออก เนื่องจากจะมีผู้ใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก กว่าปกติ และมุ่งมั่นในการปักป้องผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันอาจกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธนาคาร

### 4. ด้านการบริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้บริการ Mobile Banking ของธนาคารกรุงไทย มีความหลากหลาย เช่น การจ่ายบิล การเติมเงิน ชำระค่าบริการสาธารณูปโภค และการซื้อ-ขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยธนาคารต้องพัฒนาระบบ Mobile Banking เพื่อให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและต้องมีการอัพเดทข้อมูลต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อรับรักษาความหลากหลายในการทำธุรกรรมต่างๆ มีความสะดวกและมีความแม่นยำ ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- การวิจัยครั้งนี้ มีข้อบทดัดในด้านพื้นที่การศึกษาเฉพาะบุคลากรกรมสรรพากร ส่วนกลางเท่านั้น แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นตัวแทนของผู้ใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทยทั้งหมด จึงควรขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ใช้บริการ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย เป็นอย่างไร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบ Mobile Banking ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และนำไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์การให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม

2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะแพร่บางส่วนที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย เท่านั้น ซึ่งยังมีตัวแปรอื่นๆ ที่สามารถนำมาศึกษาได้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความสมมูลและมีความสอดคล้องกัน การวิเคราะห์ข้อมูลมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย จึงทำการทำ การศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพิ่มเติม เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (Data Collection) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ควบคู่ไปกับการแยกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการธนาคาร สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ Mobile Banking ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุด และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม

### เอกสารอ้างอิง

ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร.(2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัญญาพัทธ์ จงหวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2565 จาก <https://krungthai.com/th>

วัชราภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนพล จังหวัดภูเก็ต. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชั้นนำบูรี.

วรฤทธิ์ วงศุจินันท์ และคณะ. (2558). Mobile Application. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2565, จาก <https://sites.google.com/a/bumail.net/mobileapplication/khwam-hmay-khxng-mobile-application>

ศุภรัตน์ ภาครชื่น. (2560). ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศุภิสรา รอดบุญ. (2563). ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริษัทภูมิภาคในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุนันทา હอบกัญ. (2558). การรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งาน และความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Taro Yamane.(1973).Statistics: An Introductory Analysis.3rdEd.New York.Harper and Row Publications.