

ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์  
ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร  
SATISFACTION OF CUSTOMERS ON ELECTRONIC BANKING  
TRANSACTION IN BANGKOK

ธัญญ์วาริน คำทอง  
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanwarin Khamthong  
E-mail : thanwarin.kham@gmail.com  
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,  
Ramkhamhaeng University, Thailand  
Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครในด้านการใช้งานด้านบริการและคุณภาพการบริการ ด้านประโยชน์ ด้านความปลอดภัย ด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำธุรกรรม ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน ประชากรที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าหรือประชาชนที่ดำเนินการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการศึกษาพบว่า 1) การจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.00, ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.75, ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50, ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.25, ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคืออาชีพอิสระ จำนวน 58 ราย คิดเป็น ร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00

2) พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00, ธนาคารกรุงไทย จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5, ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75, ส่วนใหญ่มีความถี่ในการทำธุรกรรม 1 - 10 ครั้ง/เดือน จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.25, 21 - 30 ครั้ง/เดือน จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.25, และน้อยที่สุด 41 - 50 ครั้ง/เดือน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25, ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมด้านการฝาก - ถอนเงิน หรือโอนเงินไม่ใช้บัตร จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.75, โอนเงินระหว่างบัญชี จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.75, และ น้อยที่สุดในด้านการบริการเช็ค จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25

3) ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้านคือ ด้านประโยชน์, ด้านการใช้งาน, ด้านบริการ และคุณภาพการบริการ, ด้านความปลอดภัย และด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, ธุรกรรมทางการเงิน, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

### Abstract

The objective of this study was to investigate the consumers' satisfaction with the electronic banking transactions in Bangkok by focusing on variables, namely service usage and service quality, benefit, safety, public relations and information, classified by personal factors, namely gender, age, marital status, educational level, occupation, and consumers' behavior of electronic banking transactions in the Bangkok in terms of financial transaction frequency and types. The population of this study was customers or people who have conduct financial transactions through the electronic banking system of various commercial banks in the Bangkok area. The sample was 400 people. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were then analyzed using computer software packages to determine frequency, percentage, mean ( $\bar{x}$ ), and standard deviation (SD)

The results of the study indicated that 1) when personal factors were considered, it was found that most of the respondents were females (n= 256, 64.00 percent), aged 31-40 years (n= 188, 47.00 percent), followed by those aged 20-30 years (n= 135, 33.75 percent). Most of them were single people (n= 230, 57.50 percent), followed by married people (n= 150, 37.50 percent). Most of the respondents graduated with a bachelor's degree (n= 255, 63.75 percent), followed by higher a bachelor's degree (n= 77, 19.25 percent). Most of them worked as private company employees (n= 220, 55 percent), followed by freelancers (n= 58, 14.50 percent) and lastly worked in other occupations (n= 12, 3.00 percent).

2) In terms electronic banking transaction behavior of the respondents in Bangkok area, most of them used the service of Kasikorn Bank (n= 121 , 30.25 percent), followed by Siam Commercial bank (n=76, 19.00 percent), Krung Thai Bank ( n= 58 , 14.5 percent), Bangkok Bank (n= 51 , 12.75 percent). In terms of usage frequency, the most commonly frequency was 1 - 10 times / month (n= 113 , 28.25 percent), 21 - 30 times / month (n = 93 , 23.25 percent), and the least commonly frequency was 41-50 times / month, (n = 25 , 6.25 percent). Most of them used deposit-withdrawal or cardless withdrawal (n= 115 , 28.75 percent), followed by bank transfer ( n= 111 , 27.75 percent), and lastly check service ( n= 5 , 1.25 percent).

3) Overall satisfaction with the electronic banking transactions in Bangkok was at the highest level in terms of benefit, usage, service and service quality, safety, and public relations and information, respectively.

**Keywords :** Satisfaction; Financial transactions; Electronic banking

## บทนำ

ในยุคสมัยใหม่องค์กรต่าง ๆ ได้ทำการปรับตัวเพื่อให้ก้าวทันต่อสถานการณ์ และปรับตัวเพื่อพร้อมรับต่อเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น จึงได้มีการพัฒนาองค์กรโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานมากขึ้น พร้อมกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ก็มีการพัฒนาระบบเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกแก่องค์กรได้เป็นอย่างดีอีกด้วย ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญกับคนในสังคมยุคนี้อย่างมาก

หนึ่งในธุรกิจที่เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันที่รุนแรง คือ ธุรกิจที่ทำหน้าที่ตัวกลางทางการเงินอย่าง “ธุรกิจธนาคาร” ซึ่งผู้ใช้บริการล้วนมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่เข้าถึงได้ง่าย และตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล (customization) ที่มีความหลากหลาย และมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด จากสาเหตุนี้เองทำให้ธุรกิจธนาคารต้องมีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลมหาศาล (Big Data) นำมาวิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคน

ปัจจุบันการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เริ่มได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า จากการใช้บริการทำธุรกรรมผ่านธนาคารระบบอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการเพียงใด พร้อมเป็นแนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของกลุ่มลูกค้าอีกด้วย

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยมุ่งศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำธุรกรรม ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้ ด้านการใช้งาน ด้านบริการ และคุณภาพการบริการ ด้านประโยชน์ ด้านความปลอดภัย ด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล

#### ขอบเขตด้านภูมิศาสตร์

ประชาชนที่เข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และอ่านภาษาไทยได้ ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร

#### ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ 400 ราย

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในเดือน ตุลาคม ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

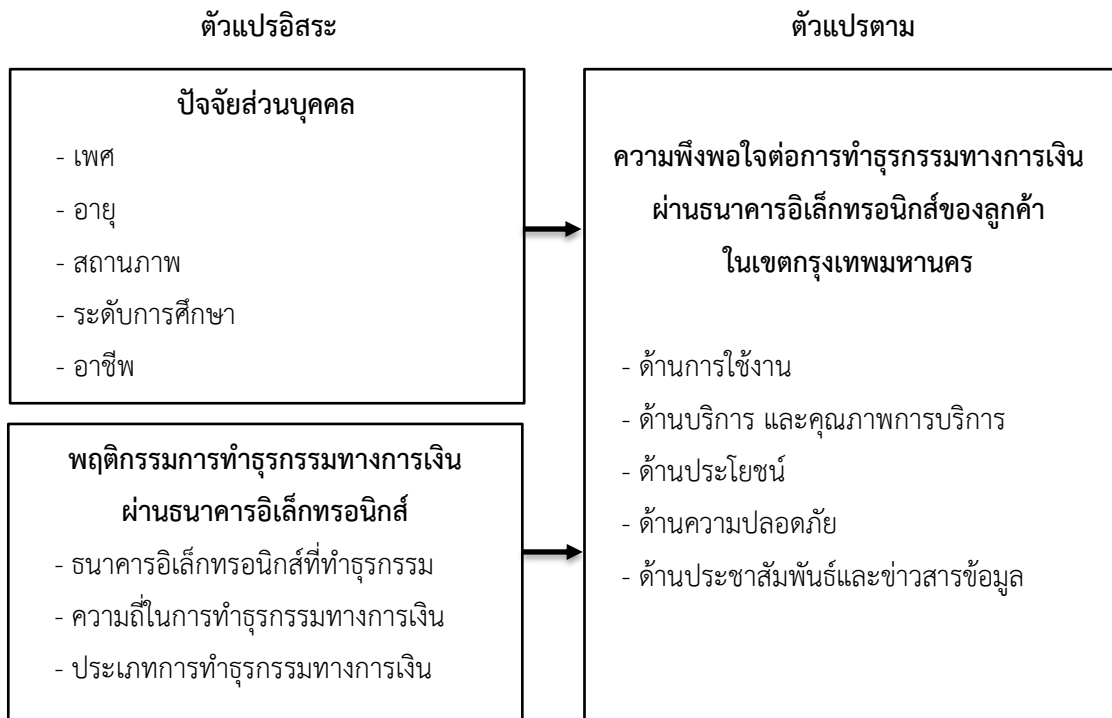
#### ขอบเขตด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เครื่องมือทางสถิติเพื่อให้ทราบผลการศึกษาดตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage), ค่าความถี่ (frequency), ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

- 1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2 สามารถนำผลการวิจัย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา หรือปรับปรุงการบริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
- 3 ประชาชน หรือหน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยใช้ในการประกอบการพิจารณาการเลือกใช้บริการ หรือการเลือกทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น

## กรอบแนวคิดของการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แม็คคอกมิก และแดเนียล (E.J.McCormick; & I.R.Daniel, 1980, 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์, สิ่งจูงใจ (Incentive) และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการ ของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลายโดยสมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้ (Abraham-H.Maslow, 1954, 80 - 106)

### ทฤษฎีขั้นของความต้องการ (HIERARCHY OF NEEDS) ของมาสโลว์

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ อาหาร ที่พักอาศัย อากาศ และ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครองจากอันตรายความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เป็นต้น
3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ จากเพื่อนพ้อง เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการยกย่องเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในทางสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ซึ่งถ้าผู้ใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ, นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990, 17) ได้นิยามความหมายคุณภาพการบริการว่าสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

(Kotler & Armstrong, 2008) กล่าวถึง การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) กล่าวคือ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ หรือก่อนการรับบริการ

2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) กล่าวคือ คุณภาพของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการนั้นเป็นใคร การให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริการและรับบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องบริการ และรับบริการในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการบริการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะก่อให้เกิดปัญหาในการบริการที่ไม่ทันหรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

#### แนวคิดทฤษฎี DIFFUSION OF INNOVATION

ในการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลของกระบวนการที่ทำให้นวัตกรรมได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้โดยกลุ่มเป้าหมาย

Everett Roger (1995) ได้ทำการอธิบายทฤษฎีกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมนี้ว่ามีตัวแปรหรือองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 4 ประการ (Four main element in the diffusion of innovations) คือ

1. นวัตกรรม (Innovation) สิ่งใหม่ที่จะแพร่กระจายไปสู่สังคมก่อให้เกิด นวัตกรรมที่จะแพร่กระจายและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมนั้น โดยทั่วไปประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นความคิดและส่วนที่เป็นวัตถุ นวัตกรรมนั้นจะถูกยอมรับหรือไม่นั้น นอกจากจะเกี่ยวกับตัวผู้รับ ระบบสังคม และรับการสื่อสารแล้ว ตัวของนวัตกรรมก็มีความสำคัญ

2. การสื่อสารโดยผ่านสื่อในทางใดทางหนึ่ง (Types of Communication) การที่ทำให้คนในสังคมได้รับรู้ระบบการสื่อสาร คือ การติดต่อระหว่างผู้ส่งข่าวสารกับผู้รับข่าวสาร โดยผ่านสื่อ หรือตัวกลางที่นวัตกรรมนั้นแพร่กระจายจากแหล่งกำเนิดไปสู่ผู้ใช้หรือผู้รับนวัตกรรม อันเป็นกระบวนการกระทำระหว่างกันของมนุษย์ การสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อการรับนวัตกรรมมาก

3. เกิดในช่วงเวลาหนึ่ง (Time or Rate of Adoption) เพื่อให้คนในสังคมได้รู้จักนวัตกรรม แนวความคิดใหม่ หรือการใช้สิ่งที่มีอยู่แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบใหม่ซึ่งเป็นประโยชน์ในทางเศรษฐกิจและกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมต้องอาศัยระยะเวลา และมีลำดับขั้นตอนเพื่อให้บุคคลปรับตัวและยอมรับนวัตกรรมหรือแนวความคิดใหม่ (a given time period)

4. ระบบสังคม (Social System) โดยการแพร่กระจายเข้าสู่สมาชิกของสังคม ระบบสังคมจะมีอิทธิพลต่อการแพร่กระจาย และการรับนวัตกรรม กล่าวคือ สังคมสมัยใหม่ระบบของสังคมจะเอื้อต่อการรับนวัตกรรม ทั้งในด้านความรวดเร็วและปริมาณที่ในการรับ (Rate of Adoption) เพราะมีบรรทัดฐาน และรับค่านิยมของสังคมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม

### ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้ให้บริการการทำธุรกรรมในรูปแบบออนไลน์อย่างครบครันและแพร่หลายในช่องทาง Internet Banking และ Mobile Application ซึ่งเป็นการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ จากธนาคารพาณิชย์ ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อาทิ โทรศัพท์มือถือ, คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบพกพา เป็นการพัฒนาเพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้งานที่สามารถทำได้ด้วยตัวเองซึ่งแต่ละธนาคารพาณิชย์ อาทิ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารเกียรตินาคินภัทร, ธนาคารซีทีแบงก์, ธนาคารซีไอเอ็มบี, ธนาคารทีเอสโก้, ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น ล้วนมีการให้บริการในด้านการให้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอดเงิน และด้านธุรกรรมต่าง ๆ และบริการเสริมของแต่ละธนาคารพาณิชย์เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมด้านพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีข้อสรุปจาก การศึกษาดังต่อไปนี้

พรพรรณ ช่างงานเนียม (2553) ศึกษาเรื่อง “ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร” ผลการทดสอบสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าระดับ 0.05 พบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้านธนาคารผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับ อาชีพ และความพึงพอใจในส่วน of ระบบด้านรูปแบบทางกายภาพ, ด้านระบบโทรศัพท์มีความสัมพันธ์กับ อาชีพ รายได้ และความพึงพอใจในส่วน of ระบบด้านรูปแบบทางกายภาพ, ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการศึกษาและรายได้, ด้านความถี่ในการเช็คยอดเงิน มีความสัมพันธ์กับ อายุ การศึกษา อาชีพ ความพึงพอใจในส่วน of บริการด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ความพึงพอใจในส่วน of ระบบด้านรูปแบบทางกายภาพ และด้านความปลอดภัย, ด้านความถี่ในการโอนเงินมีความสัมพันธ์กับ อาชีพ รายได้ ความพึงพอใจในส่วน of บริการด้านต้นทุน ความพึงพอใจ ในส่วน of ระบบ ด้านรูปแบบทางกายภาพ และด้านความปลอดภัย, ด้านความถี่ในการชำระสินค้าและบริการมีความสัมพันธ์กับ อายุ อาชีพ รายได้ ความพึงพอใจ

ในส่วนของบริษัทด้านต้นทุน ด้านความสะดวกสบาย ความพึงพอใจในส่วนของระบบด้านรูปแบบทางกายภาพ และด้านความปลอดภัย

ขวัญชนก เทพไชย (2554) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีรองลงมา รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 25,001 บาท/เดือน ตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ช่องทางการใช้บริการคือเอทีเอ็ม (ATM) ธนาคารที่ใช้บริการคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รองลงมาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รูปแบบการให้บริการคือ เบิกเงินสด ส่วนค่าเฉลี่ยทัศนคติในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มี 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีทุกด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านประโยชน์ ด้านคุณภาพและบริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัย

อัญชฎา สายสนั่น ณ อยุธยา (2558) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ความถี่ในการใช้ธนาคารออนไลน์น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ยอดเงินที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์น้อยกว่า 1,000 บาท รู้จักธนาคารผ่านสื่อโฆษณาอินเทอร์เน็ต ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการของธนาคาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ด้านประเภทการบริการที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

วารุณี พวงพล (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ KTB NETBANK ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่ จังหวัดลำพูน” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ KTB NETBANK จำนวน 150 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 ราย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท โดยพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการไม่เกิน 6 เดือน แหล่งข้อมูลที่รู้จักมากจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร และใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองและโอนไปบัญชีบุคคลอื่นโดยใช้บริการเฉลี่ย 1 - 5 ครั้งต่อเดือน เลือกใช้บริการที่บ้าน เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ KTB NETBANK เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เป็นบริการที่ทันสมัย เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านกระบวนการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการมากที่สุด และให้ระดับความพึงพอใจมากด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านส่งเสริมการตลาด

ฐานิดา สวัสดิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคไซเบอร์แบงก์กิงของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 - 39 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท การทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ลักษณะทางประชากรของผู้บริโภคได้แก่ อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ K-Cyber Banking แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น เพศ และสถานภาพ ต่างกัน ความพึงพอใจในการใช้บริการ K-Cyber Banking ไม่แตกต่างกัน และ 2) การสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อ



ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ K-Cyber Banking ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 ปัจจัย คือ การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย โดยปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.60 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.40

จันทิมา ฉิมช่าง (2561) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ” ผลการวิจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือพบว่า เพศมีความคาดหวังที่แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย ส่วนผู้ใช้ที่มีอายุแตกต่างกันพบว่ามีความคาดหวังที่แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นและด้านการเข้าถึงบริการ ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ ผู้ใช้ที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และนโยบายแบงก์กิ้งที่ใช้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่แตกต่างกันในทุกด้าน ส่วนผลการวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือพบว่า เพศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันทุกด้าน ผู้ใช้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการและการเข้าถึงบริการ ในส่วนของสถานภาพที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นด้านการเข้าถึงบริการและด้านความปลอดภัย ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการ นอกจากนี้ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และนโยบายแบงก์กิ้งที่ใช้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันทุกด้าน

แก้วตา สังข์ทอง (2562) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ของธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดสมุทรสงครามทั้งหมด จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.2 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 151 ราย คิดร้อยละ 37.8 มีรายได้ 20,001-50,000 บาท จำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองด้านรูปแบบแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการบริการ ตามลำดับ

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในของลูกค้าที่มีต่อการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อสรุปผลการศึกษา

### **ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำหรือประชาชนที่ดำเนินการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากสูตรของคอคแรน (Cochran) กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย เท่ากับ 384.16 หรือ 385 คน แต่เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ 400 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจแบบวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางระบบออนไลน์ โดยใช้ Google Form
2. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำ และเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

### **เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา (Descriptive statistics)

1. ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ใช้อธิบาย ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อาชีพ) และพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำธุรกรรม, ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน, ประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน)
2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้อธิบายความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้ำในเขตกรุงเทพมหานคร (ด้านการใช้งาน, ด้านบริการ และคุณภาพการบริการ, ด้านประโยชน์, ด้านความปลอดภัย, ด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล)

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเพศชาย จำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.75, 41 - 50 ปี จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.50, มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.25 และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50, หย่าร้าง จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 และน้อยที่สุดสถานภาพหม้าย จำนวน 2 ราย

คิดเป็นร้อยละ 0.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.25 น้อยที่สุดระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคืออาชีพอิสระ จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.50, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00, ค้าขาย จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.00, นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.25, พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.25 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 400 ราย โดยส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00, ธนาคารกรุงไทย จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5, ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75, ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.75, ธนาคารออมสิน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50, ธนาคารยูโอบี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.00, ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.75, ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25, ธนาคารซีทีแบงก์ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25, ธนาคารอาคารสงเคราะห์จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25, ธนาคารอื่น ๆ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25,ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00, ธนาคารซีไอเอ็มบี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75, ธนาคารทีสโก้ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการทำธุรกรรม 1 - 10 ครั้ง/เดือน จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.25, 21 - 30 ครั้ง/เดือนจำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.25, 11 - 20 ครั้ง/เดือน จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50, 31 - 40 ครั้ง/เดือน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.25, มากกว่า 50 ครั้ง/เดือน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50 และน้อยที่สุด 41 - 50 ครั้ง/เดือน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมด้านการฝาก - ถอนเงิน หรือกวดเงินไม่ใช้บัตร จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.75, โอนเงินระหว่างบัญชี จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.75, ชำระค่าสินค้า หรือบริการ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.75, ด้านสินเชื่อ หรือบัตรเครดิต จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00, ดูรายการย้อนหลัง และเช็คยอดเงิน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25, ด้านซื้อ-ขายกองทุน/หลักทรัพย์ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 และน้อยที่สุดในด้านการบริการเช็ค จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.58$ ), ด้านการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.56$ ), ด้านบริการและคุณภาพการบริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ), ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.45$ ) และด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล ( $\bar{X} = 4.22$ )

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร การจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.00, ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.00

รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.75, ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50, ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.25, ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคืออาชีพอิสระ จำนวน 58 ราย คิดเป็น ร้อยละ 14.50 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00

## 2. พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00, ธนาคารกรุงไทย จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5, ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75, ส่วนใหญ่มีความถี่ในการทำธุรกรรม 1 - 10 ครั้ง/เดือน จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.25, 21 - 30 ครั้ง/เดือน จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.25, และน้อยที่สุด 41 - 50 ครั้ง/เดือน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25, ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมด้านการฝาก - ถอนเงิน หรือกดเงินไม่ใช้บัตร จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.75, โอนเงินระหว่างบัญชี จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.75, และ น้อยที่สุดในด้านการบริการเช็ค จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25

## 3. ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้านคือ ด้านประโยชน์, ด้านการใช้งาน, ด้านบริการและคุณ ภาพการบริการ, ด้านความปลอดภัย และด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล ตามลำดับ

### อภิปรายผล

#### 1 ด้านการใช้งาน

ด้านการใช้งาน พบว่า ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบใช้งานง่าย, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้บริการได้ทุกที่ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต, ท่านสามารถทำธุรกรรมตลอด 24 ชั่วโมงได้โดยสะดวก, ขั้นตอนการทำธุรกรรมเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน, ระบบการใช้งานสามารถรองรับมือถือ และอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตได้หลายรุ่น, การเข้าสู่ระบบรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี พวงพล (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ KTB NETBANK ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่ จังหวัดลำพูน”

#### 2 ด้านบริการและคุณภาพการบริการ

ด้านบริการและคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมธนาคารออนไลน์ไม่น้อยเพียงใด, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีการบริการที่หลากหลายรองรับการใช้งานของท่าน เช่น บริการบัญชีเงินฝาก จ่ายบิล หรือสินเชื่อ และอื่น ๆ, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น Internet Banking หรือ Mobile App, ธนาคาร

อิเล็กทรอนิกส์มีการบริการตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน, การบริการธนาคารออนไลน์เป็นงานบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ สะดวกในการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร และสแกน QR - Cord ในการชำระค่าบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานิดา สวัสดิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคไอเบอร์แบงก์กิงของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” และ ขวัญชนก เทพไชย (2554) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติต่อการ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา”

### 3. ด้านประโยชน์

ด้านประโยชน์ พบว่า ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคารโดยตรง, การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านมีชีวิตที่สะดวกสบายขึ้น, การทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านค่าธรรมเนียม, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประหยัด เวลากว่าการใช้ช่องทางอื่น ๆ ในการทำธุรกรรม, สามารถเช็ครายละเอียดการทำธุรกรรมย้อนหลังผ่านระบบได้ตลอดเวลา, การทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมวงเงินในการทำธุรกรรมต่อวันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชญา สายสนั่น ณ ออยุธยา (2558) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” และ พรพรรณ ช่างงานเนียม (2553) เรื่อง “ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร” ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกความสะดวกในการใช้งาน รองลงมาเลือกประหยัดเวลา, รวดเร็วในการใช้งาน, การประหยัดค่าใช้จ่าย และมีความแม่นยำถูกต้องในการใช้งาน ตามลำดับ

### 4. ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบ มีการยืนยันความถูกต้องทุกครั้งก่อนทำการยืนยันการทำธุรกรรม, มีระบบการป้องกันความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสก่อนการใช้งาน, มีระบบแจ้งเตือนทุกครั้งที่มีการทำรายการในบัญชีของท่าน, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องแม่นยำไม่มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการทำธุรกรรม, การรักษาความลับของลูกค้า, การแจ้งรหัสลับ (OTP) ถึงผู้ใช้บริการผ่าน SMS ทำให้เกิดความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา นิยมช่าง (2561) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บนโทรศัพท์มือถือ”

### 5. ด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล

ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้รับการแจ้งเตือนธุรกรรมทางการเงินที่สำคัญ, มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) ให้บริการ, ท่านสามารถทราบถึงสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ จากธนาคาร, ท่านได้รับข้อมูล และข่าวสารใหม่จากธนาคาร และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมการตลาด, การประชาสัมพันธ์ และข่าวสารตรงตามความสนใจของท่าน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วตา สังข์ทอง (2562) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม”

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

#### 1. ด้านการใช้งาน

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ ดำเนินการพัฒนาธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีประสิทธิภาพในการเข้าสู่ระบบการใช้งานให้รวดเร็วมากขึ้น และดำเนินการพัฒนาระบบให้มีการรองรับมือถือในระบบต่าง ๆ ทุกรุ่นที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสามารถเข้าใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบปฏิบัติการให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ สามารถเชื่อมโยงกับระบบปฏิบัติการเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมกันนี้ในด้านขั้นตอนการทำธุรกรรมต้องสื่อสารให้ผู้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

#### 2. ด้านบริการและคุณภาพการบริการ

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ สะดวกในการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร และสแกน QR - Cord ในการชำระค่าบริการ และให้ทุกธนาคารมีบริการที่ครอบคลุมการให้บริการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร ซึ่งเพื่อการอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการ และมาตรฐานการบริการของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้มีการตอบสนองต่อผู้ใช้งานให้มากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มเมนูการใช้งานในด้านต่าง ๆ ในการทำธุรกรรม อาทิ การยื่นตรวจเอกสารขอสินเชื่อ เพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนให้ครอบคลุมและมีมาตรฐานการบริการระดับสากล

#### 3. ด้านประโยชน์

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ การทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมวงเงินในการทำธุรกรรมต่อวันได้ ควรมีความยืดหยุ่นในการทำธุรกรรมผู้ใช้สามารถเข้าถึงเมนูการใช้งานที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้ พัฒนาระบบการตรวจสอบการทำธุรกรรมย้อนหลังผ่านระบบโดยให้สามารถตรวจสอบรายการตลอดเวลา และมีข้อมูลของรายการเดินบัญชีย้อนหลังที่ครอบคลุมให้ผู้ใช้สามารถระบุช่วง หรือเวลา พร้อมทั้งสามารถเช็คถึงที่มาของยอดรายการเดินบัญชีได้อย่างละเอียด และพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินให้รองรับการใช้งานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์และสะดวกสบาย รวดเร็วในการทำธุรกรรม ต่าง ๆ เป็นการอำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม

#### 4. ด้านความปลอดภัย

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ การรักษาความลับของลูกค้าควรมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีมาตรฐานระดับสากลเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ ในการทำธุรกรรมมีการพัฒนาระบบให้ลูกค้าที่ต้องการมีความปลอดภัยของบัญชีที่มากขึ้น สามารถเลือกการตั้งค่าการแจ้งเตือน (OTP) ถึงผู้ใช้ บริการผ่าน SMS เพื่อให้มีความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงิน นอกจากนี้ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของระบบอยู่เสมอ เพื่อไม่มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการทำธุรกรรมเสริมสร้างความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงินให้ผู้บริการมากยิ่งขึ้น

## 5. ด้านประชาสัมพันธ์และข่าวสารข้อมูล

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ ประชาสัมพันธ์ของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทีวี วิทยุ เว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ตให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากสื่อดังกล่าวเป็นสิ่งที่เข้าถึงกลุ่มประชาชนได้ทุกกลุ่ม เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีการกระตุ้นการใช้งานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ด้านข่าวสารมีการจัดหมวดหมู่การประชาสัมพันธ์ หรือการจัดส่งข้อมูลทางการส่งเสริมการตลาด และข่าวสารใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการให้ตรงกับความสนใจของลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อให้วิธีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารแต่ละครั้งมีประโยชน์สูงสุด และตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

### บรรณานุกรม

แก้วตา สังข์ทอง. (2562). ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม. การค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ขวัญชนก เทพไชย. (2554). ทศนคติต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จันทิมา ฉิมช่าง. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน บน โทรศัพท์มือถือ. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ฐานิดา สวัสดิ์. (2560). การสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคชเบออร์ แบงก์กิงของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

พรพรรณ ช่างนาเยี่ยม (2553). ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วารุณี พวกพล (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ KTB NETBANK ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ลี้ จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อัญชฎา สายสนั่น ณ อยุธยา (2558). การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Abraham H.Maslow. 1954. ทฤษฎีแรงจูงใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.

Everett M. Rogers. (1995). Diffusion of Innovations. 4 th ed. New York : Free Press.

Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior." Journal of Business Research 20 (1).

Kotler, P. & Armstrong G. (2008). Principle of marketing. 12th ed. New Jersey : Prentice Hall. Mintu, Alma T.& Lozada, Hector R. (1993). Green marketing education : A call for action. Marketing Education Review. 3(2)

McCormick, Ernest J; & Daniel, Ilgen R. (1980). Industrial Psychology. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.