

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ  
ของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี

**Expectation and Satisfaction of Customers Using Mobile Banking from  
Bangkok Bank, Hemaraj Saraburi Industrial Land Branch**

กฤตภาส กาญจนะ โภคิน<sup>1</sup> ปริญญารักษ์ พจน์ธีระ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี 3) เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ

<sup>1</sup>นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leader รุ่นที่ 19 (กลุ่มวิชาเอกการจัดการ)  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า การใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ นั้น หลักสำคัญของการบริการทางด้านนี้คือ ความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในธนาคารที่ให้บริการ แต่ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือกลับเกิดความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญกับด้านความปลอดภัยมากขึ้น เพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้าของธนาคารต่อไป

**คำสำคัญ :** 1) ความคาดหวัง 2) ความพึงพอใจ 3) ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

## ABSTRACT

This study investigated 1) Expectation of customers using mobile banking from Bangkok bank, Hemaraj Saraburi Industrial Land branch; 2) Satisfaction of customers using mobile banking from Bangkok bank, Hemaraj Saraburi Industrial Land branch; 3) Comparison of expectation of the individuals using mobile banking from Bangkok bank, Hemaraj Saraburi Industrial Land branch; and 4) Comparison of satisfaction of the individuals using mobile banking from Bangkok bank, Hemaraj Saraburi Industrial Land branch.

Samples of 400 cases of customers using mobile banking from Bangkok bank, Hemaraj Saraburi Industrial Land branch were collected using simple random sampling method. Sample size was calculated at 95% confidence interval with 5% error. Data were collected using questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and LSD were used for data analysis.

The results showed:

Most customers using mobile banking were female with age range from 26-35 years old and held bachelor degree. Job occupation is mostly office employee with salary of 30,000-40,000 Baht per month. Overall expectations of customers using mobile banking were high in levels. Security part was highest while customer needs part was lowest. Overall satisfactions of customers using mobile banking were high in levels. Customer needs gave out highest while security gave out lowest. Customers using mobile banking that were different in sex, age, education, occupation and salary had particular expectation on mobile banking were statistically significant at .05

level Lastly and Customers using mobile banking that were different in sex, age, education, occupation and salary had particular satisfaction on mobile banking were statistically significant at .05 level.

To conclude, the significant of mobile banking are security and reliance. Although results showed customers less satisfied in security than it expected. Hence, bank should be more concern on security and maintain customer retention.

**Keywords:** 1) Expectation 2) Satisfaction 3) Mobile banking

## บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารเปลี่ยนแปลง และถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยพัฒนาควบคู่ไปกับการสื่อสารซึ่งส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจทางการเงินการธนาคารหรือ Mobile Banking เทคโนโลยีธนาคารผ่านระบบโทรศัพท์มือถือเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคาร ด้วยสภาพสังคมของคนเมืองส่วนใหญ่ที่มีแต่ความเร่งรีบ และเวลาที่ไปทำธุรกรรมที่ธนาคารผู้ใช้บริการก็ต้องการความสะดวก และรวดเร็ว และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการทำธุรกรรมอาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ เมื่อมีสถานการณ์อย่างนี้เกิดขึ้น จึงส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมิกกลยุทธ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยการเข้าใช้บริการของธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือให้บริการแทนการเข้าไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร เช่น การสอบถามยอดคงเหลือ โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบุคคลอื่น ชำระค่าสินค้าและบริการ ดูข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย และบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งทางด้านความสะดวกสบาย และสามารถประหยัดเวลาได้

ปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ ได้พัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพิ่มแอปพลิเคชัน เพื่อการแข่งขันกับสถาบันการเงินต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยมากขึ้น และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้า และใช้งานง่าย ตอบสนองการเข้าใช้บริการทำธุรกรรมการเงินได้ทันทีทุกที่และทุกเวลา อีกทั้งยังส่งผลในการปรับกลยุทธ์ในการให้บริการของธนาคาร ซึ่งมุ่งเน้นความสำคัญของกลุ่มผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นการขยายฐานลูกค้า และสร้างคุณค่าในการให้บริการซึ่งก่อให้เกิดความประทับใจ

ในยุคของโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ธนาคารกรุงเทพสร้างภาพลักษณ์ใหม่ โดยได้เปิดบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบพกพา หรือโมบายแบงก์กิ้ง เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ภายใต้ชื่อ “Mbanking” ซึ่งเป็นนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2557 โดยให้บริการพื้นฐานของลูกค้าได้แก่ เช็คยอดเงินได้ทุกบัญชี ตรวจสอบข้อมูลบัญชีเงินฝากรายการย้อนหลัง โอนเงินภายในบัญชีธนาคาร โอนเงินต่างธนาคาร โอนเงินด้วยเบอร์โทรศัพท์ หรือจะจ่ายบิลด้วยบาร์โค้ด และเติมเงินมือถือ ซึ่งสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก ทำให้ลูกค้าของธนาคารสามารถเข้าถึงเรื่องเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ

เดินทางมาใช้บริการที่ธนาคาร และทางธนาคารก็ได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันอยู่ตลอดเวลาให้ทันยุคทันสมัยจนมาถึงปัจจุบันนี้

อย่างไรก็ตามปัจจุบันการใช้บริการโบบายแบงก์ก็เริ่มได้รับความนิยมเป็นอย่างมากและหลายธนาคารก็เริ่มมีการให้บริการในรูปแบบนี้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสะดวกและรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเป็นอย่างยิ่งว่าในกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี มีความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้โบบายแบงก์ก็ง้อย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกรุงเทพในการนำข้อมูลไปพัฒนา ปรับปรุง โบบายแบงก์ก็งให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลไปใช้ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มลูกค้าที่ใช้โบบายแบงก์ก็งในรูปแบบที่เหมาะสมต่อไปในอนาคต เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด

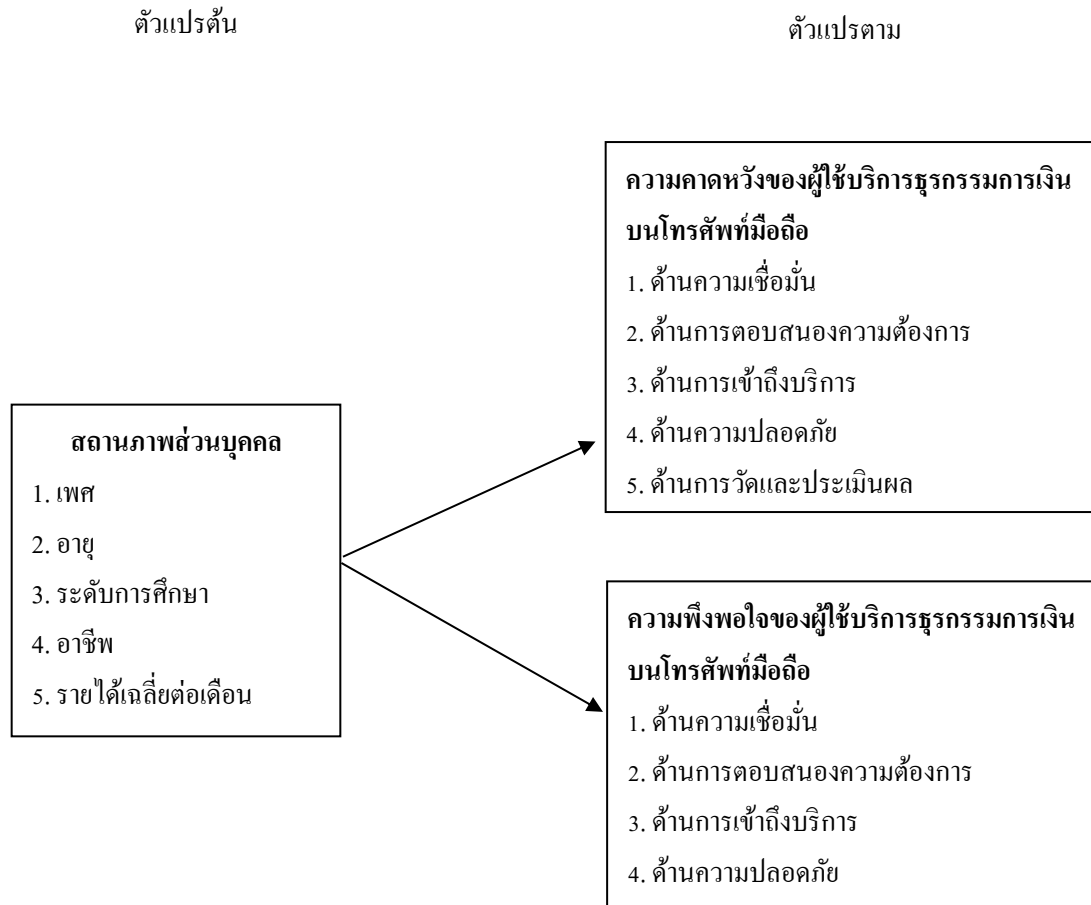
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่น 2) ด้านการตอบสนองความต้องการ 3) ด้านการเข้าถึงบริการ 4) ด้านความปลอดภัย และ 5) ด้านการวัดและประเมินผล
2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี โดยประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite Population)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่มีต่อ แอปพลิเคชันธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่มีต่อ แอปพลิเคชันธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี
3. ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ หรือ โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หมายถึง เทคโนโลยีใหม่ที่ใช้เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคารในรูปแบบใหม่โดยผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว โดยรายการที่ลูกค้าสามารถทำผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้
4. ความเชื่อมั่น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เชื่อมั่นในตัวแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งของ ธนาคารที่ใช้บริการทำธุรกรรม อาทิเช่น มีความรวดเร็ว มีความสะดวกสบาย มีความถูกต้องแม่นยำ และเชื่อมั่นในตัวแอปพลิเคชันที่ใช้บริการทำธุรกรรม
5. การตอบสนองความต้องการ หมายถึง แอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บริการจะต้องมีความพร้อมและตอบสนองความต้องการในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น ด้านการ โอนเงิน ด้านการจ่ายบิล ด้านการซื้อกองทุน ด้านการซื้อหุ้น ด้านการซื้อประกัน ด้านเปิดบัญชีเงินฝาก แบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบัตรเดบิต ด้านค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม
6. การเข้าถึงบริการ หมายถึง แอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บริการจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน อาทิเช่น ความสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอนาน เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับลูกค้าในการเข้าถึงบริการเครือข่ายการเชื่อมโยงในการเข้าใช้บริการมีความเสถียร รูปแบบของแอปพลิเคชัน ความซับซ้อนของรายการในการทำธุรกรรม
7. ความปลอดภัย หมายถึง แอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งที่ใช้บริการที่จะไม่ทำให้เกิดความเสี่ยง รักษาความปลอดภัย รักษาความลับและข้อมูลของเจ้าของบัญชีในเรื่องการระบุตัวตนของเจ้าของบัญชี การแจ้งเตือนในการเข้าใช้งาน ยืนยันตัวตนผู้เข้าใช้งาน การเก็บข้อมูลบัญชีส่วนตัว สามารถตรวจสอบข้อมูลในการทำธุรกรรมได้ และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยปลอดภัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรต้น คือ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน

โทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย

2. ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1) นางสุพรพิศ บุญมี ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี 2) นายวีระพงษ์ พันเดช เจ้าหน้าที่อำนวยการอาวุโส ธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี และ 3) นางสาวทพพิชญ์สรพรสินชัย เจ้าหน้าที่อำนวยการ 11 ธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Context Validity) แล้วนำผลมาพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามรายข้อ โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .960

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ t-test และ One way ANOVA

## ผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท

2. ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\bar{X} = 3.86$ )

3. ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.09$ )

4. ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





## สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือ ข้อความของการทำธุรกรรม ( $\bar{X} = 4.27$ ) ทั้งนี้เพราะ ความปลอดภัยถือเป็นหัวใจสำคัญของธนาคาร ธนาคารมีหน้าที่ในการบริหารจัดการ รักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และความปลอดภัยเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ในการพิจารณาคัดเลือกที่จะเลือกใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือกับธนาคารใด ธนาคารกรุงเทพได้ตระหนักถึงจุดนี้จึงได้ใช้จุดแข็งด้านความปลอดภัยในการที่จะตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในด้านนี้ เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น เชื่อถือ และไว้ใจที่จะใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือกับธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ ปีพมากร ระเบียบ (2550) กล่าวว่า ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ถือเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่มีผลต่อคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะความปลอดภัย คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการไม่เกิดความเสียหายและอันตรายของร่างกาย หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ในเรื่องของการรักษาความลับของลูกค้า การรักษา ความปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียงของตน

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาเขตอุตสาหกรรมเหมราช สระบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการซื้อ-ขายกองทุน หุ้น ประกัน ผ่านแอปพลิเคชัน โหมบายเบงค์กิ้ง ( $\bar{X} = 4.46$ ) ทั้งนี้เพราะปัจจุบันโลกออนไลน์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยเกือบทุกกิจกรรมสามารถกระทำได้บนโลกออนไลน์ รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารซึ่งได้เคลื่อนย้ายเข้าไปในโลกออนไลน์มากขึ้น การติดต่อธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางไปธนาคาร ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพ คือ การดำรงความเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินในประเทศไทย เป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย และเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เปี่ยมด้วยคุณภาพระดับโลกแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยมีภาระหน้าที่ต่อลูกค้า คือ ธนาคารกรุงเทพให้บริการทางการเงินด้วยมาตรฐานระดับสากลด้วยน้ำใจไมตรีแบบคนไทย ธนาคารจึงสร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบของผลิตภัณฑ์และบริการ

ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งขยายเครือข่ายสาขาจนครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และสอดคล้องกับ ปีพจนานุกรม (2550) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านเข้าใจลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาววิดา หม่อมปัสดี (2556) ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือโดยรวมอยู่ในระดับดี และงานวิจัยของ ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านราคาค่าบริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก

**สมมติฐานของการวิจัย** ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการแต่ละคน แต่ละกลุ่มมีสังคม ประสบการณ์ ทักษะ และ การรับรู้ต่อการใช้บริการแตกต่างกัน ทำให้ความคาดหวังต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากร เช่น เพศ อายุ ศาสนา ขนาดครอบครัว การศึกษา รายได้ และอาชีพจะบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เป็น กลุ่มย่อย ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา นิมข้าง (2561) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานของการวิจัย** ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวสู่การให้บริการการเงินในรูปแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และมีความเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง ธนาคารต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี และ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยผู้ใช้บริการโหมบายเบงคิงส์ส่วนใหญ่นิยมซื้อสินค้าออนไลน์ชำระค่าบริการมากขึ้น โดยกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วง Gen X และ Gen Y นิยมชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตในจำนวนเท่า ๆ กัน ปริมาณการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านบริการ โหมบายเบงคิงส์ มีอัตราการเติบโต ร้อยละ 126.90% (เป็ยพงศ์ ตั้งจินตนาการ, 2559) โดยจะเห็นได้ว่า การแบ่งกลุ่มพฤติกรรมนั้นจะสามารถแบ่งได้จากความแตกต่างของสถานภาพส่วนบุคคลของแต่ละคน เช่น อายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา นิมข้าง (2561) ศึกษา

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารควรนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบาย โปรโมชัน และการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม
2. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการการใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป
3. ธนาคารควรเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือมีความเชื่อมั่นและเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากขึ้น
4. ธนาคารควรปรับปรุงระบบให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้นสำหรับการเข้าทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการ

### เอกสารอ้างอิง

- จันทิมา ฉิมช่าง. (2562). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัทมากร ระเบียบ. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสิน สาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยพงษ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. บทความธนาคารออมสิน ฉบับวันที่ 4 กรกฎาคม 2559. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2563. จาก [http://www.gsb.or.th/getattachment/8d7a5d95-b808-49b4-a871-7f985f1f7d38/2IN\\_hotissue\\_Digital\\_bank\\_detail.aspx](http://www.gsb.or.th/getattachment/8d7a5d95-b808-49b4-a871-7f985f1f7d38/2IN_hotissue_Digital_bank_detail.aspx).
- ภาวिका หม่อมปลัด. (2556). ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ. การค้นคว้าอิสระของบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.