

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นายอรรณวุฒิ อ้วนแสง

เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
นายอรรถวุฒิ อ้วนแสง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
พฤษภาคม 2547

อรรถวุฒิ อ้วนแสง. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ : ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่

ผลการศึกษาพบว่า

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถี่ในการใช้บริการ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การประหยัดในการใช้บริการ ความปลอดภัยในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความถี่ในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การประหยัดในการใช้บริการ ความปลอดภัยในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 สำหรับด้านประเภทบริการที่ใช้ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การประหยัดในการใช้บริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ความปลอดภัยในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้านประเภทบริการที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านระบบงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ เมื่อเปรียบเทียบความระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาปัญหาในการใช้บริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการติดต่อกับระบบมากที่สุด

FACTORS RELATED TO USING ELECTRONICS BANKING SERVICES OF
THE SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED,
IN BANGKOK AREA

AN ABSTRACT
BY
MR. ATTHAWUT OWNSENG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economic degree in Managerial Economics
at Srinakharinwirot University
May 2004

Atthawut Ownseng. (2004). *Factors Related to Using Electronics Banking Services of the Siam Commercial Bank Public Company Limited, in Bangkok Area.*

Master project : M.Econ. (Managerial Economics). Bangkok : Graduate school, Srinakharinwirot. Advisor : Assoc. Prof. Tumrong Udompijtkul.

This research aimed to study factors related to using electronics banking services of the Siam Commercial Bank public company limited in Bangkok area, to study satisfaction of people using electronics banking services, and to study problems of using electronics banking services of the Siam Commercial Bank public company limited.

The sample of this research were 400 users of electronics banking services of the Siam Commercial Bank public company limited by Quota sampling. The data collecting tool was a questionnaire and the statistic for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, Analysis of Variance (ANOVA), and multiple comparison.

The results showed that :

The analysis of factors related to electronics banking services behavior in the frequency of service showed that sex, age, occupation, income, economic of using service and safety of service related to electronics banking services behavior in frequency of service significantly at the .05 level. Concerning timing of service, sex, age, occupation, income, economic of using service related to electronics banking services behavior in timing of service significantly at the .05 level. Concerning types of services, sex, age, education level, occupation, economic of using service, advertisement and public relation, and safety of service related to electronics banking services behavior in types of service significantly at a .05 level.

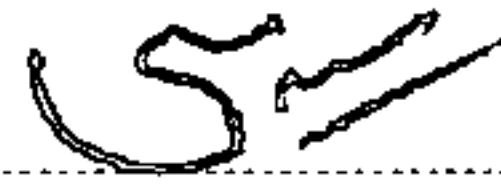
The comparison of satisfaction of people using electronics banking services about officer, services, and working system showed that users had a satisfaction level in a satisfactory level. Comparison of satisfaction showed that users who was different in

age, education level, occupation, and income level was different in satisfaction in service significantly at the .05 level.

Considering problems of electronics banking services showed that most users had a system connecting problem at the first priority.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการตรวจสอบ ได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธาน



(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

กรรมการ



(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 25 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล รองศาสตราจารย์ ดร.พิสมัย จารุจิตติพันธ์ อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี ผู้วิจัยฯ ซึ่งในความเมตตาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผดุงศักดิ์ หมวดสงค์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยดา สมบัติวัฒนา คุณเกียรติพงษ์ รอดอยู่ ที่ช่วยเหลือในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณ คุณจุฬามาศ ไทรวีมาน คุณนิสา ศัพทเสวี คุณธนวิทย์ บุญสิทธิ์ คุณอารียา คงเอียง ที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ทุกท่าน ที่กรุณาช่วยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ให้คำปรึกษา คำแนะนำและความช่วยเหลือ รวมถึงการให้ข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ คุณน้าดวงจิต พานิชกรณ ที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในทุกด้าน ขอขอบคุณคณาจารย์ เพื่อนๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและคอยเติมกำลังใจที่กำลังจะหมดลงให้เพิ่มขึ้นจนเต็มเปี่ยม และขอขอบคุณความพยายามและความตั้งใจ ความซื่อสัตย์ของตัวเองในการพยายามตั้งใจทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จได้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดามารดา ผู้ให้ความรัก กำลังใจ ความเมตตา ความห่วงใย และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

อรรณวุฒิ อ้วนเส้ง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
สมมติฐานในการวิจัย	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
ประวัติศาสตร์การไทยพาณิชย์.....	13
ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์.....	14
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	31
แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค.....	31
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	31
ทฤษฎีอรรถประโยชน์.....	32
กฎอุปสงค์.....	32
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค.....	33
ความพึงพอใจ.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	112
การอภิปรายผล	117
ข้อเสนอแนะทั่วไป	121
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	124
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก ก	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	129
ภาคผนวก ข	
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	135
ภาคผนวก ค	
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	137
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	141

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการระบบ เอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy net).....	17
2	อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการระบบ เอสซีบี เอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking).....	19
3	วงเงินใช้จ่ายและเบิกเงินสดประจำวัน.....	22
4	อัตราค่าธรรมเนียมบัตร เอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card).....	23
5	ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงิน / ซื้อสินค้าและค่าคู่สาย.....	23
6	เปรียบเทียบบริการบัตรเดบิตของแต่ละธนาคาร.....	24
7	อัตราค่าธรรมเนียมบริการระบบ เอสซีบี อีซี โฟน (SCB Easy Phone).....	27
8	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งจากแต่ละสาขา.....	44
9	จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน.....	56
10	แสดงพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่าน ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	59
11	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทบริการที่ใช้ใน การให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	61
12	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการระบบธนาคาร ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	62
13	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศช่วงเวลาที่ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	63
14	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทบริการที่ใช้ใน การให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	64
15	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้บริการ ระบบธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุช่วงเวลาที่ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	66
17	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทบริการที่ใช้ ในการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	67
18	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการให้บริการ ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	68
19	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับช่วงเวลาที่ให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	69
20	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทบริการที่ใช้ ในการให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	70
21	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการให้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	71
22	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	73
23	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับประเภทบริการที่ใช้ ในการให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	74
24	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความถี่ในการให้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับช่วงเวลาที่ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	76
26	ความสัมพันธ์ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	77
27	ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการกับความถี่ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	78
28	ความสัมพันธ์ระหว่างสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการกับช่วงเวลาที่ใช้ บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	79
29	ความสัมพันธ์ระหว่างการประหยัดในการทำธุรกรรมกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	80
30	ความสัมพันธ์ระหว่างการประหยัดในการทำธุรกรรมกับความถี่ใน การใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	81
31	ความสัมพันธ์ระหว่างการประหยัดในการทำธุรกรรมกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	82
32	ความสัมพันธ์ระหว่างการโฆษณาประชาสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	83
33	ความสัมพันธ์ระหว่างการโฆษณาประชาสัมพันธ์กับการความถี่ใน การใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	ความสัมพันธ์ระหว่างการโฆษณาประชาสัมพันธ์ กับช่วงเวลาที่ให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	85
35	ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยในการให้บริการกับประเภท บริการที่ใช้ ในการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	86
36	ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยในการให้บริการกับความถี่ ในการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	88
37	ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยในการให้บริการกับช่วงเวลา ที่ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	89
38	การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์.....	90
39	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ.....	91
40	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ.....	92
41	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงานของ ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	93
42	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	94
43	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงานของ ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	95

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
44	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	96
45	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของ ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	97
46	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงาน ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	98
47	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ.....	99
48	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	100
49	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงาน ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	101
50	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้.....	102
51	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงาน ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้ โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	103
52	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการ ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้ โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	104
53	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงาน ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้ โดยการเปรียบเทียบรายคู่.....	105
54	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์.....	106

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการที่ได้จากแบบสอบถาม.....	107
56	ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม.....	117

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามตามกรอบแนวคิด ในการวิจัย.....	10

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เพราะธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นแบบธนาคารสาขา มีสาขาธนาคารอยู่ทั่วประเทศ เป็นที่รู้จักและคุ้นเคยของประชาชนโดยทั่วไป ทำให้ธนาคารพาณิชย์ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนมานาน รัฐบาลอาศัยธนาคารพาณิชย์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการใช้นโยบายหรือมาตรการทางการเงินเพื่อควบคุมปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดเสถียรภาพในระบบเศรษฐกิจ โดยทั่วไปการดำเนินนโยบายของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในระบบเศรษฐกิจไทยจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และจากการที่รัฐบาลมีนโยบายเปิดเสรีทางการเงินจากนโยบายขององค์การการค้าโลก ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกันมากขึ้น และมีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

จากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง แข็งแรง พยายามลดต้นทุนการดำเนินงานและสร้างรายได้ให้มากขึ้น พร้อมๆกับการควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจ ทำให้การทำธุรกรรมต่างๆสามารถติดต่อกันได้ทั่วทุกมุมโลก มีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย การปรับกระบวนการทำงานต่างๆ ก็เพื่อตอบสนองตามความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ นอกจากนั้นยังเป็นการเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลของธนาคาร โดยเน้นให้สามารถทำงานได้ทุกอย่าง มีการปรับขั้นตอนการทำงานเพื่อให้พนักงานแต่ละคนทำงานครบวงจร เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อหวังที่จะให้การทำงานมีประสิทธิภาพและลดต้นทุนได้ในระยะยาว

การแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจธนาคาร ทำให้ธนาคารทั้งที่เป็นของไทย ลูกครึ่งและของต่างชาติ ต่างก็พยายามแข่งขันกันอย่างเต็มที่เพื่อช่วงชิงฐานลูกค้า ดังจะเห็นได้จากธนาคารได้ให้ความสนใจกับการออกสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าอยู่เสมอเพื่อสร้างความแตกต่างกับบริการของธนาคารอื่น และเป็นการเสริมจุดแข็งในการแข่งขัน ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เน้นการให้บริการที่ดีพร้อมเหมาะสมกับต้นทุนการดำเนินงาน รวมถึงการอำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้า จากการนำเทคโนโลยีมาใช้กับระบบธนาคาร ปัจจุบันวงการการเงินการธนาคารในประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยค่อนข้างตื่นตัว และให้ความสนใจกับการออกบริการใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้เลือกใช้อยู่เสมอ ในจำนวนบริการใหม่ๆ ของธนาคารที่น่าจับ

ตามอง และได้รับการกล่าวถึงค่อนข้างมาก ได้แก่ ธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) อันหมายถึง ธนาคารที่ให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในบางธนาคารก็มีบริการที่มีชื่อคล้ายคลึงกัน นั่นก็หมายถึงระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าด้วยระบบเทคโนโลยีที่ควบคู่ไปกับการให้บริการของพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารได้ด้วยตนเอง โดยสามารถเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และเพิ่มความคล่องตัวให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ (วารสารร่วมโพธิ์ ตุลาคม 2544 : 20)

สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์จัดเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และมีความสำคัญในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์เองได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีตลอด โดยสังเกตได้จากการเป็นธนาคารที่ได้นำระบบเอทีเอ็ม (ATM) มาเปิดให้บริการกับลูกค้าเป็นรายแรกในปี พ.ศ.2526 และธนาคารไทยพาณิชย์ก็เป็นธนาคารที่บุกเบิกในการนำเทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) มาใช้กับระบบของธนาคาร ซึ่งระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารเรียกว่า ระบบเอสซีบี อีซี (SCB Easy) ซึ่งมีบริการแยกเป็น 6 บริการคือ บริการเอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net) บริการเอสซีบี อีซี เอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking) บริการเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card) บริการเอสซีบี อีซี เอทีเอ็ม (SCB Easy ATM) บริการเอสซีบี อีซี โฟน (SCB Easy Phone) และ บริการเอสซีบี อีซี แบงก์ (SCB Easy Bank) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และเป็นการบริการแบบใหม่ ที่เป็นการเพิ่มรายได้และลดต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคาร และธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ก็ได้สร้างศักยภาพการแข่งขันด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นี้เช่นกัน (www.scb.co.th)

ในปัจจุบันผู้ใช้บริการธนาคารพยายามมองหาการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับตนเอง มองหาในสิ่งที่ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ธนาคารพาณิชย์ก็พยายามสร้างทางเลือกให้กับลูกค้าโดยมีการสร้างผลิตภัณฑ์ บริการที่หลากหลายมาบริการลูกค้า อีกทั้งภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจธนาคารทำให้ทุกธนาคารมีการแข่งขันกันมากขึ้น อีกทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก ในฐานะที่ธนาคารเป็นธุรกิจทางด้านการบริการ จำเป็นต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร เน้นการให้บริการที่ดี พร้อมกับพิจารณาต้นทุนการดำเนินการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพราะการบริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นสามารถสร้างฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ได้เป็นจำนวนมาก รวมถึงเป็นการช่วงชิงฐานลูกค้าจากธนาคารคู่แข่งได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจธนาคารในปัจจุบัน การที่ธนาคารมีบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ก็เป็นการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมกับธนาคาร และธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอนใน

อนาคตตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิถีการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ต้องเร่งรีบในการทำสิ่งต่างๆ ดังนั้นบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) จึงมีความน่าสนใจที่จะนำมาศึกษา เพราะการที่คนเราจะยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือเลือกใช้บริการต่างๆ นั้นย่อมมีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการที่แตกต่างกัน

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงบริการต่างๆ ของธนาคารเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างผลิตภัณฑ์เพื่อการแข่งขันในธุรกิจธนาคาร และเพื่อรักษาลูกค้าเดิม นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ให้กับธนาคาร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปปรับปรุงบริการต่างๆ ของธนาคารเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างผลิตภัณฑ์เพื่อการแข่งขันในธุรกิจธนาคาร และเพื่อรักษาลูกค้าเดิม นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ให้กับธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งปัญหาของผู้ใช้บริการธนาคารไทยผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 20 กุมภาพันธ์-20 มีนาคม พ.ศ. 2547

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 485,972 คน (ฝ่ายบริหารเครือข่าย 2 ธนาคารไทยพาณิชย์, ธันวาคม 2546) โดยศึกษาประชากรที่ใช้บริการในช่วงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ - 20 มีนาคม พ.ศ. 2547

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สุ่มโดยวิธีกำหนดอัตราส่วน (Quota Sampling) จำนวน 400 คน จากประชากร 485,972 คน (ฝ่ายบริหารเครือข่าย 2 ธนาคารไทยพาณิชย์, ธันวาคม 2546) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากประชากรที่ใช้บริการในช่วงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ -20 มีนาคม พ.ศ. 2547

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 20 ปี

1.1.2.2 21-25 ปี

1.1.2.3 26-30 ปี

1.1.2.4 31-35 ปี

1.1.2.5 36-40 ปี

1.1.2.6 มากกว่า 40 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 อาชีพ

1.1.4.1 นักเรียน นักศึกษา

1.1.4.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.4.3 ค้าขาย/เจ้าของกิจการ

1.1.4.4 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.1.4.5 อื่นๆ(โปรดระบุ)

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.1.5.2 10,001-15,000 บาท

1.1.5.3 มากกว่า 15,000บาท

1.2 ปัจจัยด้านการใช้บริการ

1.2.1 ความสะดวก/รวดเร็วในการใช้บริการ

1.2.2 การประหยัดในการทำธุรกรรม

1.2.3 การโฆษณาประชาสัมพันธ์

1.2.4 ความปลอดภัยในการใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
(Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1.1 ประเภทบริการที่ใช้

2.1.2 ความถี่ในการใช้บริการ

2.1.3 ช่วงเวลาในการใช้บริการ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2.1 ด้านพนักงาน

2.2.2 ด้านบริการ

2.2.3 ด้านระบบงาน

2.3 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการใช้บริการ

2. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึงคุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ระดับรายได้

3. **ปัจจัยด้านการใช้บริการ** หมายถึง ปัจจัยทางด้านบริการของธนาคารที่ผู้ใช้บริการใช้เป็นเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ การประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม การประหยัดเวลาในการเดินทาง ความปลอดภัยในการใช้บริการ

3.1 **ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ** หมายถึง การได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็วในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

3.3 **การประหยัดในการทำธุรกรรม** หมายถึง การช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางมาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร โดยสามารถใช้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ของธนาคารได้ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน หรือสถานที่อื่นที่มีช่องทางในการติดต่อกับระบบของธนาคาร นอกจากนั้นยังประหยัดจากค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

3.4 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเสนอให้ความรู้ในด้านบริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ของธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ และเป็นการเชิญชวนให้มาใช้บริการ โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น

3.5 ความปลอดภัยในการใช้บริการ หมายถึง ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการในด้านความปลอดภัยของระบบ ความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน ความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

4. พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในด้านความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) หมายถึง การแสดงถึงความรู้สึก การยอมรับที่มีต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ในด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านระบบงาน

5.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในด้านพนักงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือ ชี้แจง ตอบข้อซักถาม แนะนำ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

5.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในด้านบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ การมีบริการที่ครบถ้วน ค่าธรรมเนียมบริการมีความเหมาะสม

5.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในด้านระบบงาน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนขั้นตอนในการใช้บริการมีความเหมาะสม ความสมบูรณ์ของระบบบริการ

6. ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) หมายถึง สิ่ง que ผู้ใช้บริการได้รับซึ่งเป็นอุปสรรคในการใช้บริการหรือเป็นสิ่งที่รบกวนการให้บริการ

6.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแต่ไม่สามารถติดต่อกับระบบของธนาคารได้ โดยที่ระบบบริการของธนาคารไม่ได้เสียแต่อย่างใด ทำให้เป็นปัญหาในการใช้บริการ

6.2 ผู้ให้บริการต้องใช้เวลาในการติดต่อกับระบบ หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารที่ต้องใช้เวลาในการทำธุรกรรม ซึ่งเกิดจากจำนวนรายการที่มีจำนวนมากทำให้บริการทำงานช้า หรือเกิดจากการสื่อสารของข้อมูลของธนาคาร ทำให้เป็นปัญหาในการใช้บริการ

6.3 ระบบให้บริการผิดพลาด หมายถึง ระบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารที่มีความผิดพลาดในการทำธุรกรรม เช่น ผู้ใช้บริการเบิกเงินจากตู้ ATM แล้วไม่ได้รับเงินแต่เงินในบัญชีถูกหักออกไป ผู้ใช้บริการไม่สามารถโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ เป็นต้น ทำให้เป็นปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

6.4 ระบบปิดให้บริการบ่อย หมายถึง ระบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารที่ระบบไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากช่องทางในการทำธุรกรรมปิดให้บริการบ่อย เช่น ตู้ ATM ระบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ทำให้เป็นปัญหาในการใช้บริการ

6.5 จำนวนตู้ ATM มีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ หมายถึง บริการเอสซีบี อีซี เอทีเอ็ม (SCB Easy ATM) ที่มีจำนวนตู้ ATM ในจำนวนน้อยไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ ทำให้ช่องทางการใช้บริการมีน้อย ทำให้เป็นปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

6.6 พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อซักถามได้ หมายถึง การที่พนักงานไม่สามารถตอบปัญหาหรือข้อถาม รวมทั้งแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าผู้ให้บริการในการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ทั้งพนักงานที่ให้บริการอยู่ที่สาขาหรือช่องทางบริการ รวมทั้งพนักงานที่ให้บริการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ ทำให้เป็นปัญหาในการใช้บริการ

6.7 ขั้นตอนบริการมีหลายขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน หมายถึง จำนวนขั้นตอนการให้บริการที่มีมากหลายขั้นตอนมีความยุ่งยากในการใช้ ทำให้ผู้ให้บริการมีความไม่เข้าใจในการใช้บริการ ทำให้เป็นปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

7. ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) หมายถึงธนาคารที่ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารได้ด้วยตนเอง เช่น โทรศัพท์ เครื่องรับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ โทรศัพท์มือถือหรืออินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น (วารสารร่วมโพธิ์ กันยายน 2544: 18)

8. ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์เรียกว่า ระบบ SCB Easy ซึ่งมีบริการ 6 บริการ คือ บริการเอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net) บริการเอสซีบี อีซี เอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking) บริการเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card) บริการเอสซีบี อีซี เอทีเอ็ม (SCB Easy ATM) บริการเอสซีบี อีซี โฟน (SCB Easy Phone) และ บริการเอสซีบี อีซี แบงก์ (SCB Easy Bank) (www.scb.co.th)

9. บริการเอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net) หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินส่วนบุคคล ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยทำธุรกรรมผ่าน www.scbeasy.com

10. บริการเอสซีบี อีซี เอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking) หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

11. บริการเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card) หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตร SCB Easy Card ซึ่งเป็นบัตรเดบิต (Debit card) สามารถเบิกเงินสดจากตู้ ATM นำไปชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาเตอร์ที่รับบริการที่มีเครื่องหมาย Mater card electronics หรือใช้เบิกเงินสดผ่านเครื่อง Pinpad ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ เมื่อมีการใช้บริการจะมีการตัดบัญชีโดยอัตโนมัติ (Real time)

12. บริการเอสซีบี อีซี เอทีเอ็ม (SCB Easy ATM) หมายถึง ตู้บริการเงินสดของธนาคารไทยพาณิชย์ที่ให้บริการเบิกเงินสด สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ 378 บริษัท สามารถโอนเงินให้บุคคลที่สามทั้งบัญชีของธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร

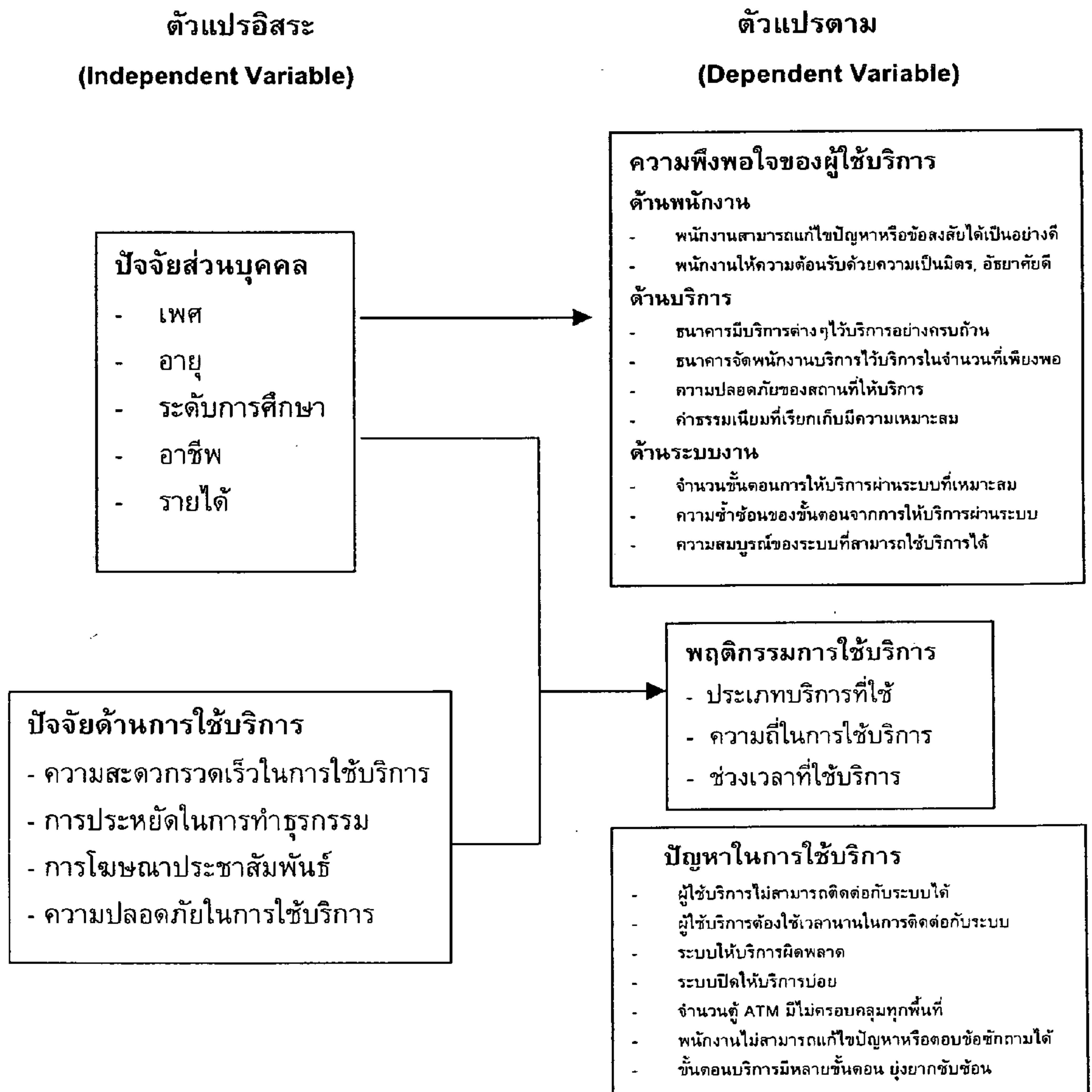
13. บริการเอสซีบี อีซี โฟน (SCB Easy Phone) หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบโทรศัพท์โดยกด 1561 สามารถใช้บริการได้หลายประเภท เช่น สอบถามยอดคงเหลือ โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น

14. บริการเอสซีบี อีซี แบงก์ (SCB Easy Bank) หมายถึง เป็นรูปแบบของธนาคารอัตโนมัติเปิดบริการ 24 ชั่วโมง สามารถใช้บริการเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) เครื่องบริการฝากเงินอัตโนมัติ (CDM) เครื่องบริการปรับสมุดอัตโนมัติ (Update passbook) บริการระบบอินเทอร์เน็ตผ่าน www.scbeasy.com

15. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้และเป็นบุคคลที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์โดยผ่านระบบ SCB Easy ซึ่งเป็นระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ของธนาคารไทยพาณิชย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์พาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ การประหยัดในการทำธุรกรรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ความปลอดภัยในการใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านระบบงานแตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาเรื่องการติดต่อกับระบบ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service) ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางในการวิจัย โดยสรุปรวมเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ธนาคารไทยพาณิชย์และระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์

1.1 ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์

1.2 ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์

1.2.1 ความหมาย

1.2.2 รูปแบบการให้บริการ

1.2.2.1 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net)

1.2.2.2 บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอสซีบี อีซี เอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking)

1.2.2.3 บริการธนาคารผ่านบัตรเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card)

1.2.2.4 บริการเงินด่วนธนาคารไทยพาณิชย์ เอสซีบี อีซี เอทีเอ็ม (SCB Easy ATM)

1.2.2.5 บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (SCB Easy Phone)

1.2.2.6 บริการเอสซีบี อีซี (SCB Easy Bank)

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2 ทฤษฎีอรรถประโยชน์

2.3 กฎอุปสงค์

2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

2.5 แนวคิดด้านความพึงพอใจ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ธนาคารไทยพาณิชย์และระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์

1.1 ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินการ เมื่อปี พ.ศ.2447(ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ โดยได้ใช้ชื่อว่า “บุคคลัภย์” โดยพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศราราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินการ ธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนามว่า “บุคคลัภย์” (Book Club) บุคคลัภย์ได้ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัฏ” ขึ้นจากบุคคลัภย์ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยโดยได้รับพระราชทานตราอาร์ม แผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงยกเลิก ตราอาร์มแผ่นดินเปลี่ยนเป็นตราครุฑโดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่ในแถบแพรเป็นกรณีพิเศษตั้งแต่นั้นมา บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัฏได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้า มาเป็นลำดับและกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์การต่างๆที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัฏ จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ดำเนินการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆเกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่ จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ในขณะนั้น ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสภาพ โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “ Siam Commercial Bank Public Company Limited ” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่

คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันกว้างไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุค เศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้สร้าง สำนักงานใหญ่ที่ทันสมัย สมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก ไกล่สี่ยแยกรัชโยธินโดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539

1.2 ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์

1.2.1 ความหมาย

ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) หมายถึง ธนาคารที่ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ให้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารได้ด้วยตนเอง เช่น โทรศัพท์ เครื่องรับฝากถอนเงินอัตโนมัติ โทรศัพท์มือถือหรืออินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น (วารสารร่วมโพธิ์ กรกฎาคม 2544 : 20)

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronics Banking Services หรือ E-Banking ซึ่ง หมายถึง ธนาคารที่ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยสื่อที่นิยมใช้ได้แก่อินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบยอดบัญชี การโอนเงิน การสั่งชำระค่าสินค้าและบริการ การตรวจสอบยอดค่าใช้จ่าย บัตรเครดิตการสั่งอายัดเช็ค เป็นต้น สำหรับการระบบชำระเงินค่าสินค้าและบริการแบบออนไลน์ ด้วยระบบนี้ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ (www.scb.co.th)

1.2.2 รูปแบบการให้บริการ

ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์เรียกว่า ระบบเอสซีบี อีซี (SCB Easy) ซึ่งมีบริการแยกเป็น 6 บริการคือ บริการเอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net) บริการเอสซีบี อีซี เอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking) บริการเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card) บริการเอสซีบี อีซี เอทีเอ็ม (SCB Easy ATM) บริการเอสซีบี อีซี โฟน (SCB Easy Phone) และ บริการเอสซีบี อีซี แบงก์ (SCB Easy Bank) ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการดังนี้

1.2.2.1 บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net)

บริการเอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net) เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการรับส่งข้อมูลระหว่าง ลูกค้ากับธนาคารแบบออนไลน์ (On-Line) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่เว็บไซต์ www.scbeasy.com ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ด้วยด้วยตนเองโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ธนาคาร ประกอบด้วย บริการต่างๆ ดังนี้

1. บริการธนาคาร (Banking Service) การทำรายการจะมีผลทันที (Real Time) ให้บริการทุกวันระหว่างเวลา 6.00 – 23.00 น. สามารถทำรายการสอบถามยอดบัญชี (Balance) ตรวจสอบยอดเงินในบัญชีออมทรัพย์ และบัญชีเดินสะพัด ขอใช้บริการได้ทั้งหมด 6 บัญชี โดยนำหมายเลขบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือบัญชีเงินฝากเดินสะพัดของธนาคารไทยพาณิชย์มาลงทะเบียนเพื่อใช้บริการ บัญชีที่ขอใช้บริการต้องเป็นบัญชีบุคคลธรรมดา หรือบัญชีร้านค้าที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตรวจสอบรายการเดินบัญชีปัจจุบันและย้อนหลัง สามารถตรวจสอบรายการเดินบัญชีย้อนหลังได้ 1 เดือน ตรวจสอบข้อมูลบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ ขอใช้บริการได้ไม่เกิน 3 บัตร ข้อมูลที่ให้บริการคือข้อมูลหลักที่ปรากฏในใบเรียกเก็บค่าใช้จ่ายประจำเดือน

2. โอนเงิน (Fund Transfer) สามารถทำรายการโอนเงินระหว่างบัญชีโดยขอลงทะเบียนเพื่อใช้บริการโอนเงินได้ไม่เกิน 6 บัญชี วงเงินโอนได้สูงสุดไม่เกิน 500,000 บาท / บัญชี / วัน โอนเงินไปยังบุคคลอื่น (บุคคลที่ 3 ที่เป็นบัญชีไทยพาณิชย์) ขอลงทะเบียนเพื่อใช้บริการโอนเงินไปยังบุคคลอื่นได้ไม่เกิน 10 บัญชี วงเงินโอนได้สูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท / บัญชี / วัน แต่หากมีความจำเป็นสามารถขออนุมัติเพิ่มได้ แต่ไม่เกิน 500,000 บาท/ บัญชี / วัน

3. โอนเงินไปต่างประเทศ (Outward Remittance) ค่าธรรมเนียมประหยัดกว่าการทำรายการผ่านเคาน์เตอร์ (300 บาทต่อรายการ) บริการโอนเงินไปต่างประเทศวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวัตถุประสงค์เพื่อส่งเงินออมของชาวต่างประเทศที่ทำงานในประเทศไทยกลับประเทศ ผ่านระบบเอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net) สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปทำรายการที่ธนาคาร

4. โอนเงินเพื่อชำระเงินกู้บัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ทันทีโดยไม่ต้องขอลงลงทะเบียนบัญชีเงินกู้ของธนาคาร

5. อายัดเช็ค (Stop Cheque) อายัดโดยการระบุหมายเลขเช็ค หรือจำนวนเงินที่ส่งจ่ายซึ่งจะมีผลทันที ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี ใช้บริการได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสูงซึ่งเป็นระบบมาตรฐานสากลทั่วโลก โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองได้สูงถึง 500,000บาท/บัญชี/วัน บัญชีบุคคลที่ 3 สามารถโอนเงินได้ 50,000 บาท/บัญชี/วัน ต่อล็อกอินเนม (Login Name) และขอเพิ่มวงเงินได้สูงสุด500,000บาท/บัญชี/วัน สามารถกรอกใบสมัคร ขอใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้ สามารถตรวจสอบคุณสมบัติ และเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ พร้อมกรอกใบสมัครขอใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้

เงื่อนไขในการให้บริการ

ผู้ขอใช้บริการต้องมีบัญชีออมทรัพย์ หรือบัญชีเดินสะพัด หรือเป็นผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีที่ขอใช้บริการต้องเป็นบัญชีบุคคลธรรมดา หรือบัญชีร้านค้า ที่ไม่ได้

จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล บัญชีโอนออก และบัญชีรับโอน ต้องเป็นบัญชีออมทรัพย์ หรือบัญชีเดินสะพัดเท่านั้น สมัครใช้บริการได้ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ทุกสาขา หรือทาง www.scbeasy.com

ขั้นตอนในการใช้บริการ

วิธีที่ 1 การสมัครผ่านเว็บไซต์ www.scbeasy.com

ผู้ขอใช้บริการจะต้องยื่นแบบคำขอใช้บริการด้วยตนเอง เพื่อลงนามในแบบคำขอใช้บริการต่อพนักงาน ณ สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ที่สะดวก โดยสามารถกำหนดลือคอินเนม (Login Name) และพาสเวิร์ด (Password) ด้วยตนเอง ลูกค้ำพริ้น (Print) ไปสมัครเอง แล้วนำไปยื่นที่สาขา หรือลูกค้ำให้ธนาคารพริ้น (Print) ไปสมัครให้ หรือรอเอกสารจากธนาคาร แล้วนำไปยื่นที่สาขา

วิธีที่ 2 การสมัครผ่านสาขา

ผู้ขอใช้บริการกรอกแบบคำขอใช้บริการที่สาขา พร้อมลงนามในแบบคำขอ ใช้บริการต่อพนักงาน และจะได้รับของรหัสลือคอินเนม (Login Name) และพาสเวิร์ด (Password)

เอกสารการสมัคร

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. สมุดบัญชีคู่ฝากที่สมัครใช้บริการ

ตาราง 1 อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเอสซีบี อีซี เน็ต (SCB Easy Net)

รายการ	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
ค่าธรรมเนียมสมาชิกแรกเข้า - รายปี	-	-
สอบถามยอดเงินคงเหลือ	-	-
ขอรายการเดินบัญชีปัจจุบัน	-	-
ขอรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	-	-
การโอนเงินระหว่างบัญชี ในเขตกรุงเทพ	-	โอนได้ไม่เกิน 500,000 บาท/ บัญชี/วัน
การโอนเงินระหว่างบัญชี นอกเขต	หมื่นละ 5 บาท	โอนได้ไม่เกิน 500,000 บาท/ บัญชี/วัน
* การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลที่ 3 ในเขต กรุงเทพ	-	โอนได้ไม่เกิน 50,000 บาท/ บัญชี/วัน
* การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลที่ 3 นอกเขต	หมื่นละ 5 บาท	โอนได้ไม่เกิน 500,000 บาท/ บัญชี/วัน
การโอนเงินระหว่างประเทศ	รายการละ 300 บาท	โอนได้สูงสุดไม่เกิน 20,000 USD
การอายัดเช็ค	-	-
** การชำระเงินค่าสินค้า/บริการ	-	-
ขอดูรายการของบัตรเครดิต ธนาคารไทย พาณิชย์	-	-

หมายเหตุ ขอเพิ่มวงเงินได้สูงสุดไม่เกิน 500,000 บาท/บัญชี/วัน อาจมีหน่วยงานและร้านค้าบางแห่งที่มีการให้ลูกค้าเป็นผู้จ่ายค่าธรรมเนียม ในการชำระค่าสินค้า และบริการ อาทิ การไฟฟ้า นครหลวง ฯลฯ ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างธนาคารและร้านค้าแต่ละแห่ง (www.scb.co.th)

1.2 บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอสซีบี อีซี เอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking)

บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เอสซีบี อีซี เอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking) เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็ม (Digital GSM) ใช้เทคโนโลยีของซิม ทูล คิตส์ (SIM Tool Kits:STK) พร้อมความปลอดภัยสูงสุด ด้วยระบบเข้ารหัสตลอดกระบวนการ (End to End Encryption) ก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยีซิม ทูล คิตส์ (SIM TOOL KITS :STK) สามารถทำรายการได้ทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00-23.00 น. ซึ่งสามารถทำรายการได้ดังนี้

1. สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก และข้อมูลบัตรเครดิต
2. สอบถามอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้
3. สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
4. โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์
5. โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ของบุคคลอื่น (บุคคลที่ 3)
6. โอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการ
7. อายัดเช็คและอายัดบัญชี
8. บริการเปลี่ยนพาสเวิร์ด (Password)

เงื่อนไขในการให้บริการ

ผู้ขอใช้บริการต้องมีบัญชีออมทรัพย์ หรือบัญชีเดินสะพัด หรือเป็นผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีที่ขอใช้บริการต้องเป็นบัญชีบุคคลธรรมดา หรือบัญชีร่วม หรือบัญชีร้านค้าที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม (GSM Advance) ของบริษัทเอไอเอส (AIS) และมีซิมการ์ด (Sim Card) ที่สามารถใช้บริการเสริมโมบายด์ไลฟ์ (Mobile Life) ได้ สมัครใช้บริการได้ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ทุกสาขา สามารถทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ได้ทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00–23.00 น.

ขั้นตอนในการขอใช้บริการ

ผู้ขอใช้บริการต้องมาแสดงตนที่สาขาเท่านั้น โดยเอกสารการสมัครใช้บัตรประจำตัวประชาชน สมุดบัญชีคู่ฝากที่สมัครใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance รุ่นที่รองรับบริการ Mobile LIFE

ตาราง 2 อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการเอสซีบี อีซี อีเอ็มแบงก์กิ้ง (SCB Easy mBanking)

รายการ	จำนวนเงิน	ค่าธรรมเนียม	
		ธนาคาร	AIS
ค่าธรรมเนียมแรกเข้า - รายปี	ยกเว้น	-	-
สอบถามข้อมูล	-	-	4 บาท
โอนเงินระหว่างบัญชี	ไม่เกิน 2 ล้านบาท/บัญชี/วัน	-	6 บาท
โอนเงินไปยังบุคคลที่ 3			
• ลงทะเบียนไว้ล่วงหน้า *	ไม่เกิน 50,000 บาท/บัญชี/วัน	-	6 บาท
• ไม่ลงทะเบียนไว้ล่วงหน้า	ไม่เกิน 50,000 บาท/บัญชี/วัน	10 บาท	6 บาท
โอนเงินข้ามเขต			
• ระหว่างบัญชี	ไม่เกิน 2 ล้านบาท/บัญชี/วัน	หมีนละ 5 บาท	6 บาท
• ไปยังบุคคลที่ 3 *	ไม่เกิน 50,000 บาท/บัญชี/วัน	หมีนละ 5 บาท	6 บาท
ชำระค่าบัตรเครดิต ธนาคารไทยพาณิชย์	ไม่เกิน 2 ล้านบาท/บัญชี/วัน	-	6 บาท
ชำระค่าโทรศัพท์ AIS	2 ล้านบาท/บัญชี/วัน	-	-
ชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ	ไม่เกิน 2 ล้านบาท/บัญชี/วัน	-	6 บาท
อายัดบัญชีและเช็ค	-	-	6 บาท
เปลี่ยนรหัสผ่าน	-	-	4 บาท

หมายเหตุ ขอเพิ่มวงเงินได้สูงสุดไม่เกิน 500,000 บาท/บัญชี/วัน เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อครั้ง เฉพาะการทำรายการที่เสร็จสมบูรณ์แล้วเท่านั้น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการรวมต่อครั้ง คิดรวมกันระหว่างธนาคารและ AIS โดย ค่าธรรมเนียมส่วนของธนาคาร จะหักจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ค่าธรรมเนียมส่วนของ AIS จะคิดรวมอยู่ในค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (www.scb.co.th)

1.2.2.3 บริการธนาคารผ่านบัตรเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card)

เอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card) เป็นบัตรเงินสด ที่ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการตามร้านค้าสมาชิกที่มีเครื่องหมายมาสเตอร์ อีเล็กทรอนิกส์ (Master Card Electronic) โดยใช้ลายมือชื่อในการอนุมัติรายการ (Authorized) หรือนำไปใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ATM) โดยใช้รหัส 4 ตัว ในการอนุมัติรายการ (Authorized) ที่เครื่องเอทีเอ็ม (ATM) เครือข่ายเอทีเอ็ม พูล (ATM Pool) ทุกเครื่องทั่วประเทศ และที่เครื่องเอทีเอ็ม (ATM) ในเครือข่ายเซอร์คัส (Cirrus) ทั่วโลก นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรนี้ในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องฟินเพด (Pin Pad) ที่เคาน์เตอร์สาขาของธนาคารทุกแห่งทั่วประเทศ โดยจะตัดเงินจากบัญชีของผู้ถือบัตรที่ผูกกับบัตรทันทีที่ทำการสำเร็จ (Real Time)

บริการหลัก

1. การซื้อสินค้าและบริการ

บัตรเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card) ใช้ซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้าที่มีเครื่องหมายมาสเตอร์ การ์ด อีเล็กทรอนิกส์ (Master Card Electronic) ซึ่งเป็นร้านค้าที่ติดตั้งเครื่องอีดีซี (EDC) ของธนาคารและต่างธนาคาร ปัจจุบันมีประมาณ 35,000 เครื่อง (รวมทุกธนาคาร) ซึ่งเท่ากับร้านค้าที่รับบัตรวีซ่า อีเล็กตรอน (Visa Electron)

2. การเบิกเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มและฟินเพด (ATM & Pinpad)

2.1 ใช้เบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มเอทีเอ็ม (ATM) ทั้งในและต่างประเทศ โดยภายในในประเทศเบิกถอนเงินสดผ่านเครือข่ายเอทีเอ็ม พูล (ATM Pool) เช่นเดียวกับบัตรเอทีเอ็ม (ATM) ทั่วไป ส่วนต่างประเทศสามารถเบิกถอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม (ATM) ที่มีเครื่องหมายเซอร์คัส (Cirrus)

2.2 เบิกถอนเงินสดผ่านสาขาของธนาคารจากเครื่องฟินเพด (Pinpad)

ประเภทบัตรเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบมีรูปถ่าย (การติดรูปบนบัตร ธนาคารมีหลักเกณฑ์ คือ ต้องเป็นรูปถ่ายของตนเองเท่านั้น และถ่ายไว้ไม่เกิน 6 เดือน ใช้รูปถ่ายสีหรือขาวดำขนาด 1 นิ้ว หรือ ดัดให้มีขนาด 1X1 นิ้ว)

2. แบบทั่วไป

คุณสมบัติของผู้ถือบัตร

1. กรณีบัตรหลัก หมายถึงบัตรเดบิตที่เจ้าของบัญชีขอทำเป็นบัตรใบแรกเพื่อใช้กับบัญชีเงินฝากที่ผูกกับบัตรเดบิต โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- 1.1 เป็นบัญชีบุคคลธรรมดาเท่านั้น ผู้ถือบัตรมีอายุ 15 ปี ขึ้นไป (มีบัตรประชาชนแล้ว)
- 1.2 กรณีเป็นลูกค้าใหม่ เปิดบัญชีออมทรัพย์ ขั้นต่ำ 300 บาท เปิดบัญชีเดินสะพัด ขั้นต่ำ 50,000 บาท

1.3 กรณีลูกค้าเดิม ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และหรือบัญชีเงินฝากเดินสะพัดกับธนาคารอยู่แล้ว สามารถขอถือบัตรเดบิตได้ทันที

- 1.4 บัญชีร่วม "และ/หรือ" เจ้าของบัญชีสามารถทำบัตรได้ตามจำนวนเจ้าของบัญชีร่วม
2. กรณีบัตรเสริม หมายถึง บัตรเดบิตที่ผู้ขอถือบัตรหลักขอให้ออกเพิ่มให้แก่บุคคลอื่นเพื่อใช้กับบัญชีที่ผูกกับบัตรหลัก โดยหลักฐานที่ผู้ขอถือบัตรเสริมจะต้องมอบให้กับธนาคาร คือ สำเนาบัตรประชาชน พร้อมลงนามรับรอง

การขอรับบัตรเดบิตและรหัสประจำตัว

1. บัตรหลัก ผู้ที่มีอำนาจในการขอรับคือเจ้าของบัญชีบัตรหลักเท่านั้น
2. บัตรเสริม ผู้ที่มีอำนาจในการขอรับคือเจ้าของบัญชีบัตรหลักเท่านั้น และต้องมารับด้วยตนเอง หากไม่สามารถมารับด้วยตนเอง ให้มอบอำนาจให้ผู้ถือบัตรเสริมมารับแทนและต้องนำบัตรประชาชนตัวจริงของเจ้าของบัญชี/บัตรหลัก พร้อมสำเนาลงลายมือชื่อรับรอง
3. วิธีปฏิบัตินอกเหนือจากนี้ ให้ยึดระเบียบวิธีปฏิบัติในการจ่ายบัตรและรหัสตามระเบียบบัตรบริการเงินด่วน

การเปลี่ยนแปลงบัญชีเงินฝากบัตรเดบิต

กรณีที่ผู้ขอถือบัตรเดบิตบัตรหลักมีความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงบัญชีเงินฝากที่ใช้กับบัตรเดบิต ให้ใช้แบบเปลี่ยนแปลงข้อมูลและบัตรบริการเงินด่วน โดยอนุโลม ซึ่งในแบบเปลี่ยนแปลงข้อมูลฯ ในช่องข้อมูลเพื่อการเปลี่ยนแปลงให้เลือกช่อง ATM ทอง ทั้งนี้ กรณีที่บัญชีเงินฝากเดิมมีบัตรเสริมอยู่ด้วย จะต้องกรอกรายละเอียดในแบบเปลี่ยนแปลงข้อมูลฯ เพิ่มอีก 1 ใบ โดยเจ้าของบัญชีหลักเป็นผู้ยื่นขอและลงนามทั้ง 2 ฉบับ ทั้งนี้ ให้ยึดระเบียบวิธีปฏิบัติเปลี่ยนแปลงข้อมูลและบัตรบริการเงินด่วน

การยกเลิกบัตรเดบิต

การยกเลิกบัตรเดบิต กรณีที่ขอยกเลิกบัตรหลัก หากมีบัตรเสริมซึ่งผูกกับบัญชีของบัตรหลัก จะต้องยกเลิกบัตรเสริมนั้นด้วย ส่วนการยกเลิกบัตรเสริมเพียงอย่างเดียวจะไม่มีผลต่อบัตรหลัก โดยผู้ที่มีอำนาจในการยกเลิกคือเจ้าของบัญชีบัตรหลัก ทั้งนี้ วิธีปฏิบัตินอกเหนือจากนี้ ให้ยึดระเบียบและวิธีปฏิบัติบัตรการยกเลิกบัตรบริการเงินด่วน

ตาราง 3 วงเงินใช้จ่ายและเบิกเงินสดประจำวัน

ประเภทรายการ	จำนวนครั้ง	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
1. Channel : ATM			
-สอบถามยอดบัญชี	3 ครั้ง/บัตร/วัน	True	
-ถอนเงิน	10 ครั้ง/บัญชี/วัน	200,000บาท/บัญชี/วัน	ไม่เกิน 20,000 บาท/ครั้ง
-โอนเงินภายในธนาคาร (บัญชีที่ผูกกับบัตร)	10 ครั้ง/บัญชี/วัน	1,000,000บาท/บัตร/วัน	
-โอนเงินบุคคลที่ 3 ภายในธนาคาร	10 ครั้ง/บัญชี/วัน	200,000 บาท/บัตร/วัน	
-โอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT) 1	10 ครั้ง/บัญชี/วัน	200,000 บาท/บัตร/วัน	ไม่เกิน 20,000 บาท/ครั้ง
-โอนชำระค่าสินค้าและบริการ	ไม่จำกัด	200,000 บาท/บัญชี/วัน	
-เปลี่ยนรหัส	ไม่จำกัด		
2. Channel : EDC	ไม่จำกัด	200,000 บาท/บัตร/วัน	
3. Channel : PIN - PAD	ไม่จำกัด	200,000 บาท/บัตร/วัน	

หมายเหตุ วงเงินและจำนวนครั้งของการใช้บริการผ่านแต่ละ Channel จะแยกจากกัน จำนวนครั้งในการโอนและถอนผ่าน Channel ATM รวมกันไม่เกิน 10 ครั้ง /บัญชี หากในบัตรมี 2 บัญชี จะทำรายการถอนและโอนได้ไม่เกิน 15 ครั้ง/บัตร/วัน (www.scb.co.th)

ประโยชน์ของบัตรเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card)

ไม่ต้องพกพาเงินสด ใช้บัตรซื้อสินค้าแทนเงินสด ร้านค้ารับบัตรมากกว่า 35,000 ร้านค้า มี Statement รายการซื้อสินค้าขอได้จากเครื่อง ATM ระบบความปลอดภัย บัตรเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card) ใช้ความปลอดภัยด้วยระบบลายมือชื่อ (Signature Based) เช่นเดียวกับบัตรเครดิต ซึ่งในการซื้อสินค้าและบริการร้านค้าจะ Approve ลายมือชื่อหลังบัตร หมายเหตุ ในอนาคตธนาคารจะออกบัตรเมสโตร (Maestro) ซึ่งเป็นระบบพินเพ็ด (Pin Based)

ตาราง 4 อัตราค่าธรรมเนียมบัตรเอสซีบี อีซี การ์ด (SCB Easy Card)

อัตราค่าธรรมเนียม		
ประเภทบัตร	แรกเข้า	รายปี
1. SCB Easy Card (SCB Club)		
แบบมาตรฐาน	100	200
แบบมีรูป (ติดรูปผู้ถือบัตรขนาด 1x1 นิ้ว)	150	200
2. SCB Easy Card (ไม่มี SCB Club)		
แบบมาตรฐาน	50	100
แบบมีรูป (ติดรูปผู้ถือบัตรขนาด 1x1 นิ้ว)	100	100

(www.scb.co.th)

ตาราง 5 ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงิน / ชื้อสินค้าและค่าคู่สาย

ประเภท	ค่าธรรมเนียม	ค่าคู่สาย
1. การเบิกถอนเงินต่างประเทศ	รายการละ 100 บาท	
2. การซื้อสินค้า (ในเขตและนอกเขตสำนักหักบัญชี)		
3. การโอนเงินไปบุคคลที่ 3 ผ่าน ATM นอกเขตสำนักหักบัญชี		
- บัญชีหลักเป็นออมทรัพย์	หมื่นละ 10 บาท	10
- บัญชีหลักเป็นเดินสะพัด	หมื่นละ 20 บาท	10
ในเขตสำนักหักบัญชี		
- บัญชีหลักเป็นออมทรัพย์		-
- บัญชีหลักเป็นเดินสะพัด		-
4. การเบิกถอนเงินจากเครื่อง Pinpad		
- นอกเขตสำนักหักบัญชี	หมื่นละ 10 บาท	10
- ในเขตสำนักหักบัญชี	-	-
5. การเบิกถอนเงินจากเครื่อง ATM ของธนาคาร		
- นอกเขตสำนักหักบัญชี	หมื่นละ 10 บาท	10

ตาราง 5 (ต่อ)

ประเภท	ค่าธรรมเนียม	ค่าคู่สาย
- ในเขตสำนักหักบัญชี		
6. การเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM ต่างธนาคาร		
- นอกเขตสำนักหักบัญชี	หมื่นละ 10 บาท	10
- ในเขตสำนักหักบัญชี	เกิน 4 ครั้ง/เดือน ๑ 3บาท	

หมายเหตุ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ในปีแรกจะเก็บจากลูกค้าทันทีเมื่อขอถือบัตร และในปีต่อไปค่าธรรมเนียมรายปีจะตัด จากบัญชีของผู้ถือบัตรในเดือนถัดไปหลังจากครบรอบ 1 ปี ส่วน Purchase Statement หรือรายการชำระค่าสินค้า-บริการ ธนาคารจะสรุปยอดการใช้บัตรชำระค่าสินค้า-บริการ ทุกงวดวันที่ 15 ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถขอรายการได้จากเครื่อง ATM โดยขอรายการย้อนหลังได้ 3 งวด คือ งวดปัจจุบัน, งวดย้อนหลัง 1 เดือนและงวดย้อนหลัง 2 เดือน (www.scb.co.th)

ตาราง 6 เปรียบเทียบบริการบัตรเดบิตของแต่ละธนาคาร

ธนาคาร	ชื่อบริการ	ค่าธรรมเนียม (แรกเข้า / รายปี)	เอทีเอ็ม	วงเงินซื้อ สินค้า	สะสมแต้ม	อื่น ๆ
กสิกรไทย	TFB Visa Electron	100 / 200	100,000	100,000	-	-
กรุงเทพ	Be First	100 / 200	100,000	150,000	-	-
เอเชีย	Asia Visa	100 / 200	100,000	100,000	25 บ. / Point	Rev. 3
	ElectronAsia	100 / 100	40,000	40,000	25 บ. / Point	Rev. 3
กรุงไทย	Krungthai Visa Electron	100 / 200	50,000	100,000	25 บ. / Point	-
กรุงศรี	Krungsri Electron Debit Card	50 / 100	40,000	50,000	-	-
ไทย พาณิชย์	SCB EASY CARD	100 / 200	200,000	200,000	SCB CLUB	-

(www.scb.co.th)

1.2.4 บริการเงินด่วนธนาคารไทยพาณิชย์ เอสซีบี อีซี เอทีเอ็ม (SCB Easy ATM)

เป็นบริการตู้ ATM ของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีตู้บริการทั้งภายในที่ทำการสาขาทั้งในเขตกรุงเทพ/ปริมณฑลและต่างจังหวัด นอกที่ทำการธนาคาร ตามห้างสรรพสินค้า มินิมาร์ท สถาบันการศึกษา โรงงาน นิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น เป็นช่องทางทำรายได้ค่าธรรมเนียมระหว่างธนาคารของสาขาที่ดูแลเครื่อง ATM ถอนเงินสด ถ้ามียอด ชำระค่าสินค้าและบริการ 378 บริษัท โอนเงิน ภายในบัตร บุคคลที่ 3 ทั้งภายในธนาคารและต่างธนาคาร ให้บริการ 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่าน บริการ SCB Easy ATM โดยสามารถถอนเงิน ถ้ามียอด โอนเงิน (ทั้งภายในธนาคารและรายการต่างธนาคาร) ชำระค่าสินค้าและบริการ

ความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัย มีจุดที่ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ สามารถประหยัดค่าเดินทางได้ คือ สามารถโอนไปบุคคลที่ 3 ทั้งภายในและต่างธนาคาร (ภายในธนาคารไม่คิดค่าธรรมเนียม) สามารถชำระค่าสินค้าและบริการทั้งสิ้น 378 บริษัท (บางธนาคารไม่มี) ให้บริการ 24 ชั่วโมง (บางธนาคารไม่มี) ธนาคารมีเครื่อง ATM จุดที่สำคัญๆ เช่น บนสถานีรถไฟฟ้า BTS ทุกสถานี (28 เครื่อง) ลูกค้าเสียค่าธรรมเนียมตามอัตราปกติ เหมือนกันทุกธนาคาร เช่น ค่าธรรมเนียมทำบัตร 50 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 100 บาท และถ้าทำรายการที่เครื่องต่างธนาคารครั้งที่ 5 เป็นต้นไปจะเสียค่าธรรมเนียม 3 บาท/รายการ ส่วนค่าธรรมเนียมการโอนภายในธนาคารไม่เสีย ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคาร 35 บาท/รายการ

จุดมุ่งหมายของบริการ

1. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ถือบัตร ATM ของธนาคารและต่างธนาคาร ในการทำรายการต่างๆ
2. เพื่อเป็นการลดปริมาณงานด้านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร
3. เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่อง ATM ของธนาคาร

ที่ตั้งเครื่อง ATM ทั้งหมด 695 เครื่อง

เขตกรุงเทพ 455 เครื่อง

เขตต่างจังหวัด 240 เครื่อง

แบ่งตามทำเลที่ตั้ง

ในที่ทำการสาขา 444 เครื่อง ห้างสรรพสินค้า 79 เครื่อง บริษัท 46 เครื่อง สถาบันการศึกษา 26 เครื่อง โรงพยาบาล 14 เครื่อง สถานที่ราชการ 17 เครื่อง ตลาดสด 7 เครื่อง โรงแรม 4 เครื่อง สถานีรถไฟฟ้า BTS 28 เครื่อง ปั้มน้ำมัน 3 เครื่อง ร้านค้า 25 เครื่อง วัด 2 เครื่อง

1.2.2.5 ธนาคารทางโทรศัพท์ (SCB Easy Phone)

บริการธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวก ในการทำธุรกรรมทางการเงินไม่ว่าจะสอบถามยอดเงิน โอนเงิน ชำระค่าใช้จ่าย บริการด้านบัตรเครดิตและรับทราบข้อมูลธุรกิจ สอบถามราคาหุ้น บริการกองทุนเปิด สั่งซื้อเช็ค ผ่านโทรศัพท์แบบกดปุ่ม (โทรศัพท์บ้าน / โทรศัพท์สาธารณะ / โทรศัพท์เคลื่อนที่ / เครื่องแฟกซ์) ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1561 ใช้ได้ทั่วประเทศ ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยท่านสามารถใช้บริการได้ทันที หลังจากสมัครใช้บริการ

1. การใช้บริการ

สามารถใช้บริการได้ทั่วประเทศที่หมายเลขเดียวกัน คือ 156 สมัครแล้วใช้บริการได้ทันที โดยกำหนดรหัสใช้บริการครั้งแรก ผ่านทางโทรศัพท์ บัญชีประเภทนิติบุคคลสามารถสมัครใช้บริการได้ โทรศัพท์เข้าระบบเอสซีบี อีซี โฟน (SCB Easy Phone) 1 ครั้ง ใช้บริการสูงสุดได้ถึง 6 รายการ การโอนเงินทำได้ทันทีในรูปแบบ Real-time ได้แก่ โอนเงินระหว่าง บัญชี, โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลที่ 3, โอนชำระเงินกู้ และโอนชำระ ค่าสินค้าและบริการ (เฉพาะลูกค้าบุคคลธรรมดา) ขอรับรายการเดินบัญชีผ่านเครื่องแฟกซ์ (Fax) ได้ เปลี่ยนแปลงรหัสประจำตัวได้ด้วยตนเองตลอดเวลา

2. เงื่อนไขในการให้บริการ

2.1 ลูกค้าของธนาคารสามารถใช้บริการได้ทั้งประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล

2.2 บัญชีทุกประเภทที่มีชื่อบัญชีเดียวกัน หรือบัญชีรวม (ประเภทบุคคล ธรรมดา) สามารถนำมารวมใช้บริการได้สูงสุดถึง 6 บัญชี

2.3 เฉพาะลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา สามารถนำบัญชีเงินฝากของบุคคลที่ 3 มาเป็นบัญชีรับโอนเงินได้สูงสุดถึง 5 บัญชี

2.4 ขอรับรายการบัญชีย้อนหลัง (Statement) ผ่านเครื่องแฟกซ์ (Fax) ได้ทั้งบัญชีออมทรัพย์และเดินสะพัด เป็นรายการเคลื่อนไหวของบัญชี ณ ปัจจุบันและย้อนหลังสูงสุด 30 วัน

2.5 ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ เฉพาะบัญชีหลักเป็นบัญชี ประเภทบุคคลธรรมดาเท่านั้น

2.6 สำหรับผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม (ATM) สามารถใช้บริการเอทีเอ็ม โฟน (ATM Phone) ได้ฟรี โดยไม่ต้องสมัครใช้บริการ

2.7 สำหรับผู้ถือบัตรเครดิต สามารถใช้บริการสอบถามข้อมูลด้านบัตรเครดิตทางโทรศัพท์ได้ฟรี โดยไม่ต้องสมัครใช้บริการเช่นเดียวกัน.

3. ขั้นตอนในการขอใช้บริการ

ผู้ขอใช้บริการต้องกรอกรายละเอียดในแบบคำขอใช้บริการเอสซีบี อีซี โฟน (SCB Easy Phone) โดยต้องมาแสดงตนและยื่นขอใช้บริการ ได้ที่ทุกสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ที่สะดวก

4. เอกสารการสมัคร

4.1 บุคคลธรรมดา: บัตรประชาชน และสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารไทยพาณิชย์

4.2 นิติบุคคล: ลงนามโดยผู้มีอำนาจสั่งจ่ายทุกท่าน พร้อมประทับตราบริษัทในแบบคำขอใช้บริการ

ตาราง 7 ค่าธรรมเนียมบริการเอสซีบี อีซี โฟน (SCB Easy Phone)

การใช้บริการ	อัตราค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
ค่าธรรมเนียมสมาชิกแรกเข้า	-	
ค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี	300 บาท	
บริการข้อมูลบัญชีและข้อมูลธุรกิจ		
- สอบถามยอดเงินหรือดอกเบี้ยสะสม	-	
- สอบถามข้อมูลราคาหลักทรัพย์	-	
- สอบถามข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน / อัตราดอกเบี้ย / ราคาทองคำ	-	
- สอบถามบริการด้านกองทุนเปิด	-	
- โอนเงินระหว่างบัญชีในเขตเดียวกัน*	-	โอนได้สูงสุดไม่เกิน 2.0 ล้านบาท/บัญชี/วัน
- โอนเงินระหว่างบัญชีนอกเขต*	หมื่นละ 10 บาท	Min 10 บาท Max 1,000 บาท
- โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นในเขตเดียวกัน*	-	โอนได้สูงสุดไม่เกิน 2.0 ล้านบาท/บัญชี/วัน
		โอนได้สูงสุดไม่เกิน 5 แสนบาท/บัญชี/วัน

ตาราง 7 (ต่อ)

การใช้บริการ	อัตราค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
-โอนไปยังบัญชีบุคคลอื่นนอกเขต	หมื่นละ 10 บาท	Min 10 บาท Max 1,000 บาท โอนได้สูงสุดไม่เกิน 5 แสนบาท/บัญชี/วัน
-ชำระค่าสินค้าและบริการ **	-	โอนได้สูงสุดไม่เกิน 5 หมื่นบาท/บัญชี/วัน
-ชำระเงินกู้	-	-
-ขอรายการเดินบัญชีวันปัจจุบัน	-	-
-ขอรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	-	-
-ข้อมูลราคาหลักทรัพย์เคลื่อนไหว	-	-
-ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน	-	-
-บริการกองทุนเปิด	-	-
-สั่งซื้อเช็ค	-	-
-อายัดเช็ค/บัญชี	-	-
-เปลี่ยนรหัสประจำตัว	-	-
บริการด้านบัตร ATM & SCB Easy Card		บริการเฉพาะผู้ถือบัตร ATM & SCB Easy Card
-สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี	-	
-ชำระค่าสินค้าและบริการ **	-	โอนได้สูงสุดไม่เกิน 5 หมื่นบาท/บัญชี/ครั้ง
-อายัดบัตร ATM	-	
-ชำระค่าลงทะเบียนนักศึกษา	รายการละ 10 บาท	
บริการด้านบัตรเครดิต		บริการเฉพาะผู้ถือบัตรเครดิต

(www.scb.co.th)

กลุ่มลูกค้าที่เน้นให้ให้บริการด้านนี้ได้แก่ ลูกค้าที่ต้ององการทราบยอดเงินคงเหลือ และ Statement อยู่เป็นประจำ ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากมากกว่า 1 บัญชี ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากใน เขตภูมิภาค ลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารลูกค้า กองทุนเปิด, เล่นหุ้น

1.2.2.6 บริการ SCB Easy Bank

กลุ่มบริการ SCB Easy Bank มีการให้บริการทั้งหมด 9 บริการได้แก่

1. บริการเงินด่วน ATM

- 1.1 ถอนเงินสด / สอบถามยอดเงินคงเหลือ
- 1.2 โอนเงินระหว่างบัญชีในบัตรเดียวกัน หรือ โอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่นภายใน
- 1.3 โอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่นระหว่างธนาคาร
- 1.4 ชำระค่าสินค้าและบริการ / บัตรเครดิต / เงินกู้
- 1.5 สอบถามกองทุนเปิด
- 1.6 เปลี่ยนรหัส

2. บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine:CDM)

- 2.1 รับฝากเงินสด เพื่อเข้าบัญชีเงินฝาก
- 2.2 ชำระค่าสินค้าและบริการด้วยเงินสด บัตรเครดิต , เงินกู้ โทรศัพท์มือถือ
- 2.3 สั่งซื้อสมุดเช็คธนาคาร
- 2.4 ฝากเงินสด เพื่อเปิดบัญชีใหม่ / สั่งซื้อเช็คธนาคาร / เช็คของขวัญ

3. บริการปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Update Passbook)

- 3.1 scbeasy.com
- 3.2 การขอเปิดบัญชีใหม่
- 3.3 การสั่งซื้อเช็คธนาคาร / เช็คของขวัญ
- 4.4 สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ , อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก / เงินกู้
- 4.5 ข้อมูลบริการธนาคาร

4. บริการ SCB Easy KIOSK

- 4.1 scbeasy.com
- 4.2 การขอเปิดบัญชีใหม่
- 4.3 การสั่งซื้อเช็คธนาคาร / เช็คของขวัญ
- 4.4 สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ , อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก / เงินกู้
- 4.5 ข้อมูลบริการธนาคาร

5. เครื่องพิมพ์รายการ (Printer) สำหรับพิมพ์รายการจากบริการ SCB Easy KIOSK

6. เครื่องเติมเงินสมาร์ทการ์ด (VST-Revalue) สำหรับผู้ใช้บริการบัตรสมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์ สามารถทำรายการ

6.1 เติมเงินจากบัญชีเงินฝากเข้าไมโครชิป

6.2 สอบถามยอดเงินคงเหลือบัญชีเงินฝาก / ไมโครชิป .

6.3 การเปลี่ยนรหัสในส่วนของไมโครชิป

6.4 สอบถามรายละเอียดการทำรายการของบัตรสมาร์ทการ์ด

7.บริการ INTERNET สำหรับใช้บริการ INTERNET

8.บริการรับฝากเช็ค (Drop Box) สำหรับทำรายการรับฝากเช็ค

9.บริการสอบถามข้อมูล (Hot Line) สำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (SCB Call Center โทร. 02-777-7777) เพื่อสอบถามรายละเอียด

9.1 บริการธนาคาร

9.2 บริการสินเชื่อ

9.3 บริการบัตรเครดิต

9.4 บริการแจ้งอายัดบัตร ATM , บัตรเครดิต , บัตรสมาร์ทการ์ด

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)

พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการศึกษากันอย่างมากมาย ซึ่งมีผู้ได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

Jame F. Engel , Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard (ศุภร เสรีรัตน์ 2540 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง “การกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค และการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวด้วย

Leon G. Schiffman and Lazar Kanuk (ศุภร เสรีรัตน์ 2540 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินผล ในผลิตภัณฑ์และบริการ ที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ

David Loudon and Albert J. Deller Bitta (ศุภร เสรีรัตน์ 2540 : 5) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกมาในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินและการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ

J. Paul and Jerry C. Olesen (ศุภร เสรีรัตน์ 2540 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง การกระทำซึ่งส่งผลต่อกันและกันตลอดเวลาของความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรม และเหตุการณ์ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์ได้กระทำขึ้นในเรื่องของการแลกเปลี่ยนสำหรับการดำรงชีวิตมนุษย์

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว ...

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (สุกัญญา นิธิกร; และ หงษ์ฟ้า ทรัพย์บุญเรือง 2540 : 77)

นักเศรษฐศาสตร์ในอดีตหลายท่านได้ให้ความสนใจต่อพฤติกรรมผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคเป็นหน่วยเศรษฐกิจหน่วยหนึ่ง ซึ่งเป็นที่มาอันสำคัญของอุปสงค์ในสินค้าและบริการชนิดต่าง ๆ และมีผลต่อเองทำให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ อย่างมากมาย ในการอธิบายทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคมักจะใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ในการอธิบาย

ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Theory of Utility)

อรรถประโยชน์ คือ ความพอใจที่บุคคลได้รับจากการอุปโภคสินค้า หรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง สินค้าชนิดเดียวกัน ปริมาณเท่ากัน อาจจะมีอรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภคแต่ละคนไม่เท่ากัน ซึ่งอรรถประโยชน์จะมีมากหรือน้อยแค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งมักจะแตกต่างกันไปตามเวลา สถานที่ และความจำเป็น (นราทิพย์ ชุตินวณิช. 2544 : 88)

ทฤษฎีอรรถประโยชน์จะอธิบายพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภคโดยมีข้อสมมุติฐานดังนี้

1. ผู้บริโภคมีรายได้จำกัด และจะต้องสามารถแบ่งรายได้อันจำกัดนี้ออกเป็นหน่วยย่อยเพื่อใช้จ่ายซื้อสินค้าได้หลายชนิด
2. ผู้บริโภคต้องการที่จะได้รับความพอใจสูงสุด ภายใต้งบเงินที่มีอยู่อย่างจำกัด
3. อรรถประโยชน์หรือความพอใจสามารถวัดออกเป็นหน่วยวัดได้ ซึ่งเรียกว่า ยูทิล (Utils)
4. อรรถประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าชนิดหนึ่ง จะไม่กระทบกระเทือนเมื่อบริโภคสินค้าอีกชนิดหนึ่ง
5. อรรถประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าต่างชนิดกันสามารถที่จะนำมารวมกันได้
6. อรรถประโยชน์เพิ่มที่ได้รับจากการบริโภคสินค้าเพิ่มขึ้นทีละหนึ่งหน่วยจะลดลงเรื่อย ๆ ตามกฎการลดน้อยถอยลงของอรรถประโยชน์เพิ่ม (Law of Diminishing Marginal Utility)

กฎอุปสงค์ (Law of Demand)

อุปสงค์ (Demand) ของสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง คือ ปริมาณต่าง ๆ ของสินค้าชนิดนั้นที่ผู้บริโภคต้องการจะเสนอซื้อ ณ ระดับราคาต่าง ๆ ในเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีอำนาจซื้อ (Purchasing Power) สนับสนุน

ปัจจัยกำหนดอุปสงค์ ได้แก่ ราคาสินค้าชนิดนั้น รายได้ของผู้ซื้อ ราคาสินค้าอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้านั้น รสนิยมของผู้ซื้อ

กฎอุปสงค์ (Law of Demand) คือ กฎที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างราคากับปริมาณซื้อของสินค้าชนิดหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้น ปริมาณซื้อของสินค้าชนิดนั้นจะลดลง แต่ถ้าราคาลดลง ปริมาณซื้อจะเพิ่มขึ้น (ปัจจัย บุณนาค และสมคิด แก้วสนธิ. 2529 : 43)

สุภาภรณ์ ลีละสุภสกุล (2526 : 25) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจรวมทั้งกระบวนการของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติการต่าง ๆ พฤติกรรมจึงเกี่ยวกับการศึกษาว่า บุคคล บริโภคอะไร ที่ไหน อย่างไร และภายใต้สถานการณ์อย่างไรที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการมาบริโภค

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

ลักษณะของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factor) วัฒนธรรมเป็นเครื่องมือผูกพันบุคคลในกลุ่มไว้ด้วยกัน บุคคลจะเรียนรู้วัฒนธรรมของเขาภายใต้กระบวนการทางสังคมวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล

วัฒนธรรมแบ่งออกเป็น วัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมกลุ่ม หรือชนบทรอบเนียบ ประเพณี และชั้นของสังคม

2. ปัจจัยด้านสังคม (Social Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ลักษณะทางสังคม ประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของบุคคล

2.1 กลุ่มอ้างอิง เป็นกลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย กลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมของบุคคลในกลุ่มอ้างอิง กลุ่มอ้างอิงแบ่งเป็น 2 ระดับ

ก. กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท และเพื่อนบ้าน

ข. กลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อนร่วมอาชีพ และร่วมสถาบัน บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม

2.2 ครอบครัว บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมของบุคคล สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของครอบครัว

2.3 บทบาทและสถานะ บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง องค์การ และสถาบันต่าง ๆ บุคคลจะมีบทบาทและสถานะที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิต ครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษารูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และแนวคิดส่วนบุคคล

4. ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics) การเลือกซื้อของบุคคลได้ อิทธิพลจากกระบวนการจิตวิทยา 6 อย่าง คือ

4.1 การจูงใจ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ในเรื่องที่พฤติกรรมมนุษย์เกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งจูงใจ หรือมีการกระตุ้น การจูงใจมีวัตถุประสงค์ คือ กระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการ

4.2 การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลตีความและรับข้อมูล

4.3 การเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ของบุคคล เช่น การแจกของตัวอย่างให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมการทดลองใช้สินค้า

4.4 ความเชื่อถือ เป็นความคิดซึ่งบุคคลยึดถือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต

4.5 ทศนคติ เป็นการประเมินผลการรับรู้ทางด้านพอใจ หรือไม่พอใจ ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อ หรือใช้สินค้าของผู้บริโภค

4.6 แนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง หรือความคิดที่บุคคลคิดว่าบุคคลอื่นมีความคิดเห็นต่อตนเองอย่างไร

สมนา อยู่โพธิ์ (2524 : 52) แบ่งเหตุจูงใจในการซื้อออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. เหตุผลทางอารมณ์ (Emotional) ได้แก่ หิว กระหาย เหนื่อย สะดวกสบาย ช้อเสีงศักดิ์ศรี ความหยิ่ง ถือดี

2. เหตุจูงใจอันมีเหตุผล (Rational) เช่น ราคา (ประหยัด) ความคงทนถาวร ใช้ประโยชน์ได้หลายอย่าง เชื่อถือได้ ประสิทธิภาพดี คุณภาพดี ฯลฯ

ยุพาวดี โพชนุกูล (2531 : 46) ได้กล่าวถึง แนวความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริโภค ว่าทฤษฎีนี้อธิบายพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าเกิดจากการผสมผสานกันของความต้องการทั้งทางร่างกาย และทางจิตใจ ประกอบกับการจูงใจจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเป็นพฤติกรรมอันเป็นปกติของผู้บริโภคนั้น ๆ การผสมผสานของความต้องการทั้งสองด้าน มีสัดส่วนไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่าง ๆ และในการตัดสินใจมักจะมีอารมณ์เข้าไปเกี่ยวข้องด้วยค่อนข้างมาก

ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค แบ่งได้เป็น 2 ทฤษฎี คือ

1. Partial explanation theories ทฤษฎีนี้อธิบายการตัดสินใจของผู้บริโภคว่า ตั้งอยู่บนพื้นฐานของปัจจัย 5 ประการ คือ ขึ้นอยู่กับโอกาส นิสัย แรงกระตุ้นตามอย่างสังคม และพันธุกรรม การตัดสินใจของผู้บริโภคอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยข้างต้นเพียงปัจจัยเดียวหรือทั้งหมดก็ได้

และลักษณะที่เกิดขึ้นอาจเป็นชั่วขณะใดขณะหนึ่ง หรือเกิดกับบางคนเท่านั้น ทฤษฎีนี้ได้ให้แนวความคิดในอีก 2 ลักษณะ คือ

- 1.1 การตัดสินใจของผู้บริโภคมีพื้นฐานมาจากการตอบสนองและอารมณ์ในขณะนั้น ๆ
- 1.2 ผู้บริโภคมักตัดสินใจโดยไม่คำนึงถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวสินค้ามากนัก

2. Basic explanation theories ทฤษฎีนี้เชื่อว่าผู้บริโภคทุกคนเป็นผู้ที่พยายามจะลดความเสี่ยงและเป็นนักแก้ปัญหาด้วย นั่นคือ ผู้บริโภคจะคำนึงถึงความเสี่ยงกับผลที่ตามมาหลังการตัดสินใจซื้อแล้ว นักการตลาดจึงได้ให้ความสนใจกับหลักการนี้โดยการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคสนใจในการตัดสินใจซื้อสินค้า เพื่อให้เขารู้สึกว่า เขาไม่ได้เสี่ยงกับการซื้อสินค้ามากนัก

การบริโภค (Consumption) ในวิชาเศรษฐศาสตร์นั้นมีความหมายกว้างกว่าที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไป การบริโภคนี้อาจหมายถึง การกิน หรือการใช้สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ

ชนิดของการบริโภค จำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

(1) การบริโภคแบบ Destruction คือ การบริโภคสิ้นเปลืองหมดไป เช่น อาหาร เครื่องดื่ม เป็นต้น

(2) การบริโภคแบบ Diminution คือ การบริโภคได้หลายหนหลายครั้ง แต่ครั้งก็จะเกิดความพอใจแก่ผู้บริโภค เช่น เครื่องจักร พัดลม ตู้เย็น เป็นต้น

ลักษณะการบริโภค แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

1. การบริโภคสินค้าและบริการที่ทดแทนกันได้ ทั้งนี้เพราะสินค้าและบริการมีหลายชนิดให้เลือก บางชนิดที่เราต้องการอาจไม่มี หรือไม่เพียงพอ จำต้องบริโภคของอื่นแทน เรียกว่าเป็นไปตามกฎการทดแทนกัน (Law of Substitution) เพื่อป้องกันการผูกขาด เช่น ผงซักฟอก ยาสีฟัน เป็นต้น

2. การบริโภคสินค้าและบริการที่ใช้ร่วมกัน (Complementary) เช่น น้ำมันรถยนต์ เป็นต้น

การจำกัดการบริโภค การบริโภคถูกจำกัดโดย

1. รายได้ โดยทั่ว ๆ ไปแล้วคนเรามีรายได้เป็นตัวเงินในรูปของค่าจ้าง ค่าเช่า ดอกเบี้ย และกำไร แตกต่างกันไป บางคนรายได้ไม่พอกับรายจ่ายก็จำเป็นต้องกู้ยืมคนอื่นมาเพื่อการบริโภคแล้วใช้คืนทีหลัง แต่บางรายมีรายได้มากและประหยัดก็อาจมีการออม เมื่อมีเงินออมก็ทำให้เกิดการลงทุน อาจกล่าวได้ว่าคนที่มียาได้สูงก็อาจมีโอกาสดำจ่ายใช้สอยได้สบายกว่าคนจน หรือคนที่มียาได้ต่ำ

2.นิสัยหรือรสนิยม เป็นสิ่งสำคัญและเป็นลักษณะเด่นประจำตัวของคนทั่วไปที่เลือกบริโภค เพราะนิสัย ประเพณี และแฟชั่น เช่น การแต่งกาย การเลียนแบบคนอื่น นิสัยฟุ่มเฟือย เป็นต้น

3. การโฆษณา มีอิทธิพลต่อการบริโภคเป็นอย่างมาก ปัจจุบันนี้เรามักจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่าง ๆ เพราะเชื่อตามโฆษณา

4. การศึกษา การศึกษาทำให้เกิดการบริโภคใช้จ่ายของเราแตกต่างกันไป เช่น คนที่มีการศึกษาก็จะมีการใช้จ่ายสูงกว่าคนที่มีการศึกษาน้อยกว่า หรืออาจเลือกซื้อของที่ตีมีคุณภาพสูง เพื่อความสะดวกสบาย เช่น บ้าน พาหนะ เป็นต้น

5. โอกาส ทำให้คนเราบริโภคแตกต่างกันไป เช่น ในภาวะสงครามนั้นคนจะใช้จ่ายน้อยลง เป็นต้น

6. ความหาได้ของสินค้า การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคก็ขึ้นอยู่กับว่าสินค้านั้นหาได้ในตลาดหรือไม่ ความหาได้ของสินค้าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการของความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ ผู้ผลิตจะผลิตสินค้าชนิดใด ๆ นั้นขึ้นอยู่กับกำไรและความสามารถในการผลิต และอาจถูกกำหนดโดยความหาได้ของวัตถุดิบที่จะให้ผลิตสินค้านั้น ราคาของวัตถุดิบ ต้นทุนค่าแรงงานคือการตลาด ภาษี และความต้องการซื้อในตลาด

บางครั้งผู้บริโภคต้องอยู่ในภาวะจำยอมที่จะต้องตัดสินใจเลือกเอาสินค้าอย่างอื่นที่ต่างไปเล็กน้อยแทนที่จะไม่ซื้ออะไรเลย บางครั้งผู้ซื้อมีความต้องการอยู่ในใจว่าต้องการได้ แต่ผู้ผลิตก็พยายามชักจูงให้ซื้อสินค้าที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามความประสงค์ของผู้บริโภคเลยทีเดียว โดยผู้ขายก็พยายามทำให้ผู้บริโภคแน่ใจว่า สิ่งที่มีในขณะนั้นดีพอสมควร ดังนั้นการเลือกสรรของผู้บริโภคก็ขึ้นอยู่กับความหาได้ หรือหาไม่ได้ของสินค้าในลักษณะที่ต้องการ และแน่นอนที่สุดเราไม่สามารถซื้อของที่ไม่มีขายในตลาดได้

7. ขนบธรรมเนียมประเพณี ก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำให้ผู้บริโภคเลือกสรรซื้อสินค้าเช่นเดียวกัน นิสัยและการปฏิบัติของกลุ่มชนที่ได้กำหนดไว้เป็นเวลานานแล้วเป็นขนบธรรมเนียม เช่น ขนบธรรมเนียมการแต่งกายแบบชุดประจำชาติ ขนบธรรมเนียมของการทำงานไม่เกินสัปดาห์ละ 6 วัน เป็นต้น ขนบธรรมเนียมทำให้มีการเลือกซื้อสินค้าประเภทนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกัน ขนบธรรมเนียมมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งสามัญร่วมกัน เช่น ครอบครัว ชาติ ศาสนา หรือสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น ขนบธรรมเนียมพัฒนาขึ้นเพื่อให้กลุ่มชนพอใจเสมอ และเมื่อไม่มีความจำเป็นต่อไปก็อาจหมดสิ้นไปได้ หรือเมื่อการปฏิบัติเช่นนั้นไม่ทำให้น่าพอใจ ขนบธรรมเนียมอาจกลายเป็นสิ่งที่ขัดขวางการพัฒนา การศึกษา การเดินทางไปเห็นสิ่งต่าง ๆ จากที่อื่น และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอาจช่วยให้บุคคลพิจารณาประเมินขนบธรรมเนียมได้

ฉวี แวนอินทร์และคณะ (2535 : 27) ได้กล่าวถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริโภค การใช้จ่ายโดยทั่วไปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเหนือการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหว ในปริมาณความต้องการซื้อ ได้แก่ ราคาและรายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปริมาณการบริโภค ซึ่งพบว่าเมื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น บุคคลทั่วไปก็จะใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคเพิ่มขึ้น ในส่วนของผู้มีรายได้สูง บางส่วนจะเป็นเงินออมและการอุปโภคบริโภคอาจจะต่ำกว่า โดยอาจจะเป็นร้อยละ 60 ถึง 70 ของรายได้เท่านั้น แต่ในส่วนของผู้มีรายได้ต่ำ จะมีการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในอัตราส่วนสูงบางคนอาจใช้รายได้ของตนเพื่อการบริโภคทั้งหมดโดยไม่มีการออมเลย หรือบางคนอาจบริโภคมากกว่ารายได้ โดยทั่ว ๆ ไป พฤติกรรมในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของคนไทยยังคงอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมใจ คือมีสิ่งจูงใจ ทำให้อยากใช้จ่าย หรือบริโภคตามผู้อื่น เช่น ชอบแต่งกายสวยงามตามสมัย ชอบบริโภคเนื่องมาจากการโฆษณา หรือค่านิยม ประเพณี แฟชั่นต่าง ๆ ทั้งที่บางครั้งรายได้แตกต่างกัน ดังนั้นตามหลักเศรษฐศาสตร์ที่ว่า เมื่อรายได้เพิ่มขึ้นทำให้การออมเพิ่มขึ้น จึงไม่แน่นอนหรือถูกต้องเสมอไปสำหรับคนไทย สัดส่วนของรายได้ที่เพิ่มขึ้นอาจจะไม่มีการออมเพิ่มขึ้นตามสัดส่วนของรายได้ก็ได้ ซึ่งอาจทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสะสมทุน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจต่อไป

ประเภทสินค้าเพื่อการบริโภค มี 3 ประเภท คือ

1. สินค้าซื้อตามสะดวก (Convenience Goods) สินค้าประเภทนี้ ผู้ซื้อไม่ค่อยสนใจตรายี่ห้อ ผู้ผลิตจะให้มีการขายทั่วไป ผู้ขายมักเลือกขายของที่มียก่าไรมาก ๆ ใช้วิธีให้ลูกค้าบริการตัวเองซึ่งเป็นที่ยินยอม สำหรับการขายสินค้าประเภทนี้ การจัดสินค้าเพื่อให้ดึงดูดใจ และกระตุ้นให้มีการซื้อเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใดเป็นสิ่งสำคัญ ตัวอย่างสินค้าประเภทนี้ ได้แก่ ขนมขบเคี้ยว บุหรี่ (ถ้าสูบไม่ติดยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง) ยาสิฟิโน สมุด ดินสอ ฯลฯ

2. สินค้าเลือกซื้อ (Shopping Goods) ผู้ซื้อจะซื้อต่อเมื่อมีการเปรียบเทียบความเหมาะสม ราคา คุณภาพ แบบตัวอย่างสินค้าประเภทนี้ได้แก่ เสื้อผ้า เฟอร์นิเจอร์ เครื่องแต่งบ้าน รองเท้า ฯลฯ วันเวลาของการซื้ออาจจะซื้อหลังตัดสินใจหรือเลื่อนออกไปก่อนได้ ฉะนั้นเขาจึงมีเวลามากพอสำหรับการตัดสินใจซื้อ ซึ่งทำให้เสียเวลา และความพยายาม ลูกค้าแต่ละคนมีหลักของการเปรียบเทียบไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสินค้า และตัวผู้ซื้อเป็นส่วนใหญ่ สินค้าประเภทนี้ ราคามีความสำคัญน้อยกว่าประเภทแรก เพราะผู้ซื้อได้รายละเอียดเพื่อการตัดสินใจมากแล้ว สินค้าประเภทนี้จะมีขายโดยผ่านช่องทางการจำหน่ายน้อยราย ไม่มีขายทั่วไปทุกร้านเหมือนสินค้าตามสะดวก

3. สินค้าเจาะจงซื้อ (Speciality Goods) สินค้าเจาะจงซื้อ เป็นสินค้าที่ผู้ซื้อบางกลุ่มเต็มใจใช้ความพยายามที่ทำการซื้อเป็นพิเศษ ซึ่งตามปกติแล้วก็มักมีคุณสมบัติพิเศษ หรือยี่ห้อระบุเฉพาะ เช่น อาหารแปลก ๆ เสื้อผ้าชั้นสูง เนื่องจากสินค้าเจาะจงซื้อนั้นราคาค่อนข้างแพง และ

สถานที่ซื้อ มีจำกัด ผู้บริโภคมักใช้เวลาในการพิจารณาก่อนการซื้อ ความสำคัญของสถานที่ (Where) จะมาเป็นอันดับแรก ราคาเป็นอันดับสอง

ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) ได้ให้รายละเอียดกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ มีความเท่าเทียมและมองเห็นความเสมอภาคของบุคคลในการให้บริการ
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การมีการให้บริการและสถานที่บริการที่เพียงพอและเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma. 1994 : 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงการบริการ

แนนซี (Marse .1965 :27) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยเมื่อความเครียดได้รับการตอบสนองและลดลงก็จะเกิดความพอใจตามมา

แอปเปิ้ล ไวท์ (Apple White. 1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุข ความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ ได้เห็น ในกิจกรรมนั้นๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 45) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือ

การทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ปัจจุบันธุรกิจบริการนั้นมีความสำคัญอย่างมากในธุรกิจต่างๆมากมาย การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อตอบสนองการบริการที่ถูกต้องลูกค้า นั้น นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป กิจกรรมบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินอย่างราบเรียบ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดุษฎี พงกษะเศรษฐ (2540) ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกับบริการธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ธนาคารพาณิชย์ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ใช้เพื่อปฏิบัติงานและประมวลผล เพื่อบริการลูกค้า และเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ธนาคารพาณิชย์เห็นว่าช่วยลดต้นทุนการใช้จ่ายในการทำธุรกรรม และแนวโน้มการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในบริการจะเป็นแบบ One Stop Service

วิชัย วินิจกุล (2544) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 28 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 15,900 บาท ในด้านการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการเฉลี่ย 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ในส่วนแรงจูงใจที่ทำให้ใช้บริการ คือ ความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา ง่ายต่อการใช้งานและประหยัดค่าใช้จ่าย

ธินุช ศรีจันทร์ ประภัสสร อยู่ดี และวิไล ดำรงอนันต์กุล (2543) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและทัศนคติต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี รองลงมาเป็นปริญญาโท ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน รองลงมาคือสถานศึกษา สำหรับทัศนคติของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าทัศนคติด้านความรู้ ความเชื่อ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้น้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติด้านความรู้ ความเชื่อ

แตกต่างจากกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้มากกว่า 3 ปี ในด้านทัศนคติด้านความรู้สึก และพบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้า และกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้า แต่มีความต้องการทดลอง มีทัศนคติด้านความรู้สึกแตกต่างกัน

สุรรัตน์ ชูไพพूरย์และคณะ (2542) ศึกษาเรื่องแนวโน้มการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศไทยมีการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่จะมีมากขึ้นในอนาคตและได้ให้ความสำคัญของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และนำมาใช้ในธนาคารมากขึ้นและบางธนาคารมีการเตรียมตัวที่จะให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน เช่น การสอบถามรายละเอียดของข้อมูล การโอนเงินระหว่างบัญชี และการชำระค่าสินค้าและบริการ จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องและการสนทนากลุ่มชี้ให้เห็นว่าธนาคารอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ทั้งต่อธนาคารและผู้ใช้บริการและมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากยิ่งขึ้น

แสงชัย โชติพงศ์สิริสกุล (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารมีความพึงพอใจในระดับสูง เนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการได้สัมผัสบุคลากรภาพ อ่อนโยน ความรู้ ความสามารถของพนักงานโดยตรง ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำเกี่ยวกับบริการ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง มีการจัดระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ หากธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้รองรับบริการผู้ใช้บริการมากขึ้น เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น มีการต้อนรับลูกค้าตั้งแต่ประตูเข้ามาและสอบถามแนะนำบริการจะทำให้ลูกค้าประทับใจและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคาร

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2542) ศึกษาเรื่อง “สถานภาพของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” พบว่า แม้ว่าจะมีนักธุรกิจและประชาชนกลุ่มหนึ่งที่มีความตื่นตัวต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ผู้ประกอบการไทยก็ยังใช้ประโยชน์จากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างน้อย ไม่ว่าจะเป็นระหว่างการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ธุรกิจกับธุรกิจ (B to B) และระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค (B to C) เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังมีปัญหาในเรื่องความไม่พร้อมของบุคลากรและความไม่เชื่อมั่นต่อระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่มั่นใจว่าจะได้รับสินค้าและบริการตรงตามโฆษณา และไม่มั่นใจในเรื่องของระบบการชำระเงินที่ปลอดภัย ผู้บริโภคคาดหวังให้รัฐบาลเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น กฎหมายรอง

รับการประกอบการ ระบบการชำระเงินที่สะดวกปลอดภัย และการลดค่าบริการอินเทอร์เน็ต และเร่งส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีความเข้าใจต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ

ศูนย์วิจัยข้อมูลการตลาด เอ.อาร์ . (2544) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการชำระค่าสินค้าและบริการของผู้บริโภค” พบว่า ช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น การผ่อนชำระบ้าน ที่ดิน รถยนต์ ประกันชีวิต การชำระบัตรเครดิต ในปัจจุบัน กลุ่มเป้าหมายมีการชำระที่ธนาคารพาณิชย์โดยตรง ร้อยละ 75.2 และชำระโดยการหักบัญชีเงินฝาก ร้อยละ 48.4 ชำระผ่านบัตร ATM ร้อยละ 25.2 ชำระผ่าน Internet banking ร้อยละ 6.6 ชำระผ่าน mobile banking ร้อยละ 6.2 และชำระผ่านแบบ Tele banking ร้อยละ 5.0 จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์ยังคงเป็นศูนย์กลางรวมทางการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีฐานลูกค้าของตนอยู่แล้ว และมีโครงสร้างพื้นฐานของการให้บริการทั้งออฟไลน์ และออนไลน์รองรับอยู่แล้ว

นอกจากนี้บุคคลทั่วไปยังมีความคุ้นเคยต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจรวมถึงความสะดวก/และรวดเร็วในการใช้บริการ มีสาขากระจายอยู่ทั่วไป ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย ซึ่งธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้เสนอช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการนอกเหนือจากการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ไม่ว่าจะเป็นเครื่อง ATM, Internet Banking, Mobile Banking และ Tele Banking

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า อันดับแรกคือความสะดวก / รวดเร็ว ในการใช้บริการ เมื่อเทียบกับการชำระเงินในปัจจุบันซึ่งต้องเสียเวลาเดินทางไปที่ธนาคารพาณิชย์, ศูนย์บริการ อันดับที่สอง ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม / ในการเดินทาง อันดับที่สาม ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียค่าธรรมเนียมบริการหรือค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อันดับที่สุด การทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน ว่าเทคโนโลยีสามารถตอบสนองการใช้งานได้เป็นอย่างดี และไม่มีข้อผิดพลาด

ปัญหาและอุปสรรคหลักที่ผู้บริโภคไม่ใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความสะดวก ความกังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัว และความลับของข้อมูลการชำระค่าสินค้าและบริการ ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายอีกกลุ่มยังไม่รู้จักระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และไม่เข้าใจวิธีการใช้บริการ และไม่เห็นถึงความจำเป็น ประโยชน์ และข้อดีของการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

Bashford, Suzy (2001) ศึกษาเรื่อง “Internet banks get ready for simplified account switching” พบว่า ปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ กำลังเร่งที่จะขโมยลูกค้าจากคู่แข่งกัน ด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันนั้นการดำเนินการย้าย, สับเปลี่ยนบัญชี เป็นเรื่องที่สะดวกรวดเร็ว และง่าย เช่น

ธนาคาร Smile, First Direct และ Intelligent Finance ก็จะใช้กลยุทธ์การตลาด การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการกระตุ้นลูกค้าให้กล้าที่จะเปลี่ยนแปลงการใช้บัญชี

Anonymous. (1998) ศึกษาเรื่อง "ABA launches electronic commerce subsidiary" พบว่า The American Bankers Association (ABA) ได้เสนอบริการใหม่สู่ตลาดเรียกว่า ABACOM โดยมีการส่งเสริมการค้าบนอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นการช่วยเพิ่มฐานลูกค้าให้ทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่ง ABACOM มีการรับประกันเรื่องของการป้องกันความปลอดภัยของการทำรายการและการติดต่อสื่อสาร โดย ABACOM เป็นผู้ริเริ่มเสนอ SiteCertain ซึ่งเป็น Website ที่ปลอดภัย ทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมีความมั่นใจเหมือนกับมาใช้บริการที่ธนาคารด้วยตัวเอง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. การเก็บรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 485,972 คน (ฝ่ายบริหารเครือข่าย 2 ธนาคารไทยพาณิชย์, ธันวาคม 2546) โดยศึกษาประชากรที่ใช้บริการในช่วงวันที่ 20 กุมภาพันธ์-20 มีนาคม พ.ศ. 2547

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดจากประชากรที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 485,972 คน (ฝ่ายบริหารเครือข่าย 2 ธนาคารไทยพาณิชย์, ธันวาคม 2546) โดยศึกษาประชากรที่ใช้บริการในช่วงวันที่ 20 กุมภาพันธ์-20 มีนาคม พ.ศ. 2547 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane 1967 : 886) ซึ่งได้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e^2 = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จากสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 399.67 ซึ่งจะใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเมื่อกำหนด ้น ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง จึงนำมาเป็นจำนวนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดอัตราส่วนหรือแบบโควตา (Quota Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากสาขาที่มี Booth SCB Easy และเทียบสัดส่วนจากปริมาณการให้บริการของแต่ละสาขา โดยเทียบสัดส่วนแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการ 1 : 1,215

ตาราง 8 จำนวนแบบสอบถามที่สุ่มจากแต่ละสาขา

สาขา	จำนวนแบบสอบถาม/กลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักวิจัยโชน	30
2. สาขาชิดลม	30
3. สาขาสีลม	25
4. สาขาสุขุมวิท	25
5. สาขาบางกะปิ (สุขุมวิท 45)	20
6. สาขาถนนวิฑู	15
7. สาขาสยามสแควร์	15
8. สาขาสมภากาชาติไทย	15
9. สาขาถนนรัชดาภิเษก	15
10. สาขาซอยไยยยศ	15
11. สาขาโรงพยาบาลรามาริบดี	12
12. สาขาโรงพยาบาลศิริราช	12
13. สาขาถนนรัชดาภิเษก 3	12
14. สาขาถนนเพชรบุรี	12
15. สาขาพระราม 4 (อาคารสิรินรัตน์)	12
16. สาขาอโศก	10
17. สาขาซอยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	10
18. สาขาลาดพร้าว 59	10
19. สาขาเพลินจิต	10
20. สาขาถนนศรีนครินทร์ (ซอยลาซาล)	10

ตาราง 8 (ต่อ)

สาขา	จำนวนแบบสอบถาม/กลุ่มตัวอย่าง
21. สาขาย่อยบิกซี ราชดำริ	10
22. สาขาย่อยเซ็นทรัล ลาดพร้าว	10
23. สาขาย่อยเซ็นทรัล พระราม 2	7
24. สาขาถนนสาทร	7
25. สาขาย่อยถนนวิฑู	7
26. สาขาถนนรัชดาภิเษก 2	7
27. สาขาพหลโยธิน	7
28. สาขาย่อยสวนลุมไนท์บาซ่า	5
29. สาขาเซ็นทรัล ห้วยหมาก	5
30. สาขาย่อยสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา	5
31. สาขาย่อยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	5
32. สาขาย่อยรามคำแหง 2	5
33. สาขาบางนา-ตราด (กม. 3.5)	5
รวม	400

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือจะดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แล้วรวบรวมข้อมูลมาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 สร้างคำถามของแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronisc Banking Services)

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

1.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งเกณฑ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไว้ที่ .75

2. ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยคำถามในแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามปลายเปิดโดยเป็นคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบเกี่ยวกับเพศ ซึ่งแบ่งคำตอบออกเป็น เพศหญิง และเพศชาย โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:35)

ข้อที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามปลายปิดและเป็นแบบคำถามที่ถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอายุของผู้ตอบแบบสอบถามแบบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice) โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)(กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544:36)

ข้อที่ 3 ซึ่งแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและเป็นแบบคำถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบข้อมูลนามบัญญัติ(Nominal Scale) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:35)

ข้อที่ 4 ซึ่งแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและเป็นแบบคำถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบข้อมูลนามบัญญัติ(Nominal Scale) (กัลยา วาณิชยบัญชา.2544:35)

ข้อที่ 5 ซึ่งแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและเป็นแบบคำถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) โดยระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบข้อมูลนามบัญญัติ(Nominal Scale) (กัลยา วาณิชยบัญชา.2544:36)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) แบ่งความคิดออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนรวมแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (กัลยา วาณิชยบัญชา.2544:37) ดังนี้

ให้ความสำคัญมากที่สุด	5	คะแนน
ให้ความสำคัญมาก	4	คะแนน
ให้ความสำคัญปานกลาง	3	คะแนน
ให้ความสำคัญน้อย	2	คะแนน
ให้ความสำคัญน้อยมาก	1	คะแนน

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ยและใช้สูตรเพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

$$\begin{aligned}
 1. \text{ พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\
 &= 5-1 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. \text{ ความกว้างของอันตรภาคชั้น} \\
 &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\
 &= 4/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21-5.00	แสดงว่า	ให้ความสำคัญมากที่สุด
3.41-4.20	แสดงว่า	ให้ความสำคัญมาก

2.61-3.40	แสดงว่า	ให้ความสำคัญปานกลาง
1.81-2.60	แสดงว่า	ให้ความสำคัญน้อย
1.00-1.80	แสดงว่า	ให้ความสำคัญน้อยมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ โดยถามข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ โดยมีลักษณะคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) ซึ่งระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:35)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 10 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) แบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนรวมแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:37) ดังนี้

พอใจอย่างยิ่ง	5	คะแนน
พอใจ	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่พอใจ	2	คะแนน
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	1	คะแนน

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ยและใช้สูตรเพื่อกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

$$\begin{aligned}
 1. \text{ พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\
 &= 5 - 1 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. \text{ ความกว้างของอันตรภาคชั้น} \\
 &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 4 / 5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21-5.00	แสดงว่า	พอใจอย่างยิ่ง
3.41-4.20	แสดงว่า	พอใจ
2.61-3.40	แสดงว่า	ไม่แน่ใจ
1.81-2.60	แสดงว่า	ไม่พอใจ
1.00-1.80	แสดงว่า	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 9 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) แบ่งความคิดออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนรวมแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:37) ดังนี้

มีปัญหามากที่สุด	5	คะแนน
มีปัญหามาก	4	คะแนน
มีปัญหาปานกลาง	3	คะแนน
ปัญหาน้อย	2	คะแนน
ปัญหาน้อย	1	คะแนน

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ยและใช้สูตรเพื่อกำหนดปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

$$\begin{aligned}
 1. \text{ พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\
 &= 5-1 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

2. ความกว้างของอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned}
 &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\
 &= 4/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21-5.00	แสดงว่า	มีปัญหามากที่สุด
3.41-4.20	แสดงว่า	มีปัญหามาก
2.61-3.40	แสดงว่า	มีปัญหาปานกลาง

1.81-2.60	แสดงว่า	มีปัญหาน้อย
1.00-1.80	แสดงว่า	มีปัญหาน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่างตามเขตต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์เบื้องต้น และทำการอธิบายให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้วจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. การประมวลผลของข้อมูล นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science : SPSS)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายข้อมูล

4.1.1 การหาความถี่และค่าร้อยละเพื่อวัดค่าแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) และส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) นำมาแจกแจงความถี่และเสนอผลเป็นร้อยละเพื่อทำการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในส่วนของตัวแปรที่เป็นนามบัญญัติ (Nominal Variable) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 40)

4.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อเป็นการวัดค่ากลางของข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) เพื่อกำหนดหาค่าเฉลี่ย เพื่อหาค่ากลางของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ ซึ่งคำนวณในส่วนตัวแปรที่เป็นตัวแปรอัตราส่วน (Rating Scale) และแบบอันดับภาคชั้น (Interval Scale) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544 : 40) โดยมีสูตรในการคำนวณค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 36) ดังต่อไปนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนของตัวอย่าง

4.1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อเป็นการหาค่าความแตกต่างของข้อมูลในการวัดการกระจายของข้อมูลของแบบสอบถามในตอนที ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ตอนที่ 5 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ซึ่งคำนวณในส่วนตัวแปรที่เป็นแบบอัตราส่วน (Rating Scale) และแบบอันดับภาคชั้น (Interval Scale) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544 : 40) โดยมีสูตรในการคำนวณค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 65) ดังต่อไปนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนของตัวอย่าง

4.1.4 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของข้อมูลในตอนต้นที่ ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ซึ่งคำนวณในส่วนตัวแปรที่เป็นแบบอัตราส่วน (Rating Scale) และแบบอันดับภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีสูตรในการคำนวณค่าเฉลี่ย (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544 : 161) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด.2541 : 12) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตั้งเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไว้ที่ .75 ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

S^2

4.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 ค่าไคสแควร์ (Chi-square) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์หรือความเป็นอิสระระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 96)

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$E_{ij} = \frac{R_i \times C_j}{N}$$

เมื่อ O_{ij} แทน ความถี่ที่สังเกตได้
 E_{ij} แทน ความถี่ที่คาดหวัง
 R_i แทน ผลรวมของความถี่ที่ i
 C_j แทน ผลรวมของคอลัมน์ j
 N แทน ขนาดของประชากร
 c แทน จำนวนแถว (row)
 r แทน จำนวนคอลัมน์ (column)

4.2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม
 ขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยใช้การทดสอบ F-distribution (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544 : 175) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน อัตราส่วนวิกฤตของรายการแจกแจงแบบ
 F -distribution

MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบว่าค่าสถิติมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่าง
 ระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD (The least significance difference method) อีกครั้งหนึ่ง

$$LSD = t_{1-\alpha, n-k} \sqrt{\frac{MSE}{2}} \sqrt{\left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

$$\text{โดย ที่ } n = \sum_{i=1}^k n_j$$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญสำหรับการทดสอบประชากรกลุ่มที่ i และ j
 k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

MSE แทน Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความ
 แปรปรวน

α แทน ระดับนัยสำคัญ

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล
2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการประกอบการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร
F	แทน	ค่าสถิติ F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)

df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
χ^2	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square Test)
p-value	แทน	ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงผลดังตาราง 9-10

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	186	46.5
1.2 หญิง	214	53.5
รวม	400	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	26	6.5
2.2 21-25 ปี	122	30.5
2.3 26-30 ปี	84	21.0
2.4 31-35 ปี	56	14.0
2.5 36-40 ปี	70	17.5
2.6 มากกว่า 40 ปี	42	10.5
รวม	400	100.0

ตาราง 9 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	104	26.0
3.2 ปริญญาตรี	260	65.0
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.0
รวม	400	100.0
4 อาชีพ		
4.1 นักเรียน/นักศึกษา	46	11.5
4.2 พนักงานบริษัท	276	69.0
4.3 ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	46	11.5
4.4 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.5
4.5 อื่นๆ	6	1.5
รวม	400	100.0
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	124	31.0
5.2 10,000 – 15,000 บาท	118	29.5
5.3 มากกว่า 15,000 บาท	158	39.5
รวม	400	100.0

ตาราง 9 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1. เพศ

ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 เป็นเพศชาย 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5

2. อายุ

ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-25 ปี มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา

มีอายุระหว่าง 26- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ ส่วนที่น้อยที่สุดคือผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.5

3. ระดับการศึกษา

ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.0 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

4. อาชีพ

ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทร้อยละ 69.0 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการและเป็นนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 11.5 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.5

5. รายได้

ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.0 และ 29.5 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทบริการที่ใช้		
SCB Easy Net	54	13.5
SCB Easy mBanking	16	4.0
SCB Easy Card	36	9.0
SCB Easy ATM	224	56.0
SCB Easy Phone	16	4.0
SCB Easy Bank	54	13.5
รวม	400	100.0
2. ความถี่ในการใช้บริการ		
1-2 ครั้งต่อเดือน	90	22.5
3-4 ครั้งต่อเดือน	116	29.0
5-6 ครั้งต่อเดือน	52	13.0
มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน	142	35.5
รวม	400	100.0
3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
08.30-12.00 น.	98	24.5
12.01-15.30 น.	144	36.0
15.36- 24.00 น.	142	35.5
00.01-08.29 น.	16	4.0
รวม	400	100.0

ตาราง 10 แสดงถึงพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ ดังนี้

1. ประเภทบริการ

ผู้ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้บริการระบบ SCB Easy ATM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา คือ

ระบบ SCB Easy Net และ SCB Easy Bank คิดเป็นร้อยละ 13.5 ส่วนระบบ SCB Easy Card มีผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 9 และในส่วนของระบบ SCB Easy mBanking และ SCB Easy Phone มีผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.0

2. ความถี่ในการใช้บริการ

ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ 3-4 ครั้งต่อเดือน 1-2 ครั้งต่อเดือน และ 5-6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.0 22.5 และ 13.0 ตามลำดับ

2. ช่วงเวลาในการใช้บริการ

ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-15.30 น. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 15.36-24.00 น. ช่วงเวลา 08.30-15.30 น.และ ช่วงเวลา00.01-08.29 น. คิดเป็นร้อยละ 35.5 24.5 และ 4.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 11 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

เพศ	ประเภทบริการที่ใช้						รวม (%)	χ^2	p-value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy Bank			
ชาย (%)	28 (7.0)	8 (2.0)	16 (4.0)	108 (27.0)	8 (2.0)	18 (4.5)	186 (46.5)	.4868	.432
หญิง (%)	26 (6.5)	8 (2.0)	20 (5.0)	116 (29.0)	8 (2.0)	36 (9.0)	214 (53.5)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.0)		

ตาราง 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ 0.432 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า เพศมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 12 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

เพศ	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
ชาย (%)	26 (6.5)	50 (12.5)	26 (6.5)	84 (21.0)	186 (46.5)	21.156**	.000
หญิง (%)	64 (16)	66 (16.5)	26 (6.5)	58 (14.5)	214 (53.5)		
รวม (%)	90 (22.5)	116 (29.0)	52 (13.0)	142 (35.5)	400 (100.0)		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการใช้บริการระบบธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า เพศมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 12 จะเห็นได้ว่า เพศชายส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 รองลงมาคือ 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 50 คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่จะมีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 รองลงมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน และ 5-6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 16, 14.5 และ 6.5 ตามลำดับ

ตาราง 13 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

เพศ	ช่วงเวลาที่ให้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30- 12.00 น.	12.01- 15.30 น.	15.36- 24.00 น.	00.01- 08.29 น.			
ชาย (%)	46 (11.5)	60 (15.5)	72 (18.0)	8 (2.0)	136 (46.5)	2.448	.485
หญิง (%)	52 (13.0)	84 (21.0)	70 (17.5)	8 (2.0)	214 (53.5)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)		

ตาราง 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .485 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า เพศมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 14 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคาร
ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุ	ประเภทบริการที่ใช้						รวม	χ^2	p-value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy Bank			
ต่ำกว่า 20 ปี (%)	2 (0.5)	2 (0.5)	2 (0.5)	20 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (6.5)	58.555**	.000
21-25 ปี (%)	18 (4.5)	2 (0.5)	14 (3.5)	68 (17.0)	2 (0.5)	18 (4.5)	122 (30.5)		
26-30 ปี (%)	12 (3.0)	8 (2.0)	2 (0.5)	48 (12.0)	6 (1.5)	8 (2.0)	84 (21.0)		
31-35 ปี (%)	6 (1.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	40 (10.0)	4 (1.0)	4 (1.0)	56 (14.0)		
36-40 ปี (%)	10 (2.5)	2 (0.5)	10 (2.5)	34 (8.5)	2 (0.5)	12 (3.0)	70 (17.5)		
มากกว่า 40 ปี (%)	6 (1.5)	0 (0.0)	8 (2.0)	14 (3.5)	2 (0.5)	12 (3.0)	42 (10.5)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.0)		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า อายุมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 14 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปีและเลือกใช้บริการระบบ SCB Easy ATM มากที่สุด รองลงมาคือระบบ SCB Easy Net และ SCB Easy Bank คิดเป็นร้อยละ 17 และ 4.5 ตามลำดับ ส่วนผู้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปีและเลือก

ใช้บริการระบบ SCB Easy ATM มากที่สุด รองลงมาคือระบบ SCB Easy Bank และ SCB Easy Net คิดเป็นร้อยละ 8.5 และ 3.0 ตามลำดับ

ตาราง 15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุ	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
ต่ำกว่า 20 ปี (%)	14 (3.5)	2 (0.5)	4 (1.0)	6 (1.5)	26 (6.5)	66.203**	.000
21-25 ปี (%)	40 (10.0)	44 (11.0)	18 (4.5)	20 (5.0)	122 (30.5)		
26-30 ปี (%)	10 (2.5)	26 (6.5)	16 (4.0)	32 (8.0)	84 (21.0)		
31-35 ปี (%)	8 (2.0)	18 (4.5)	6 (1.5)	24 (6.0)	56 (14.0)		
36-40 ปี (%)	14 (3.5)	14 (3.5)	6 (1.5)	36 (9.0)	70 (17.5)		
มากกว่า 40 ปี (%)	4 (1.0)	12 (3.0)	2 (0.5)	24 (6.0)	42 (10.5)		
รวม (%)	90 (22.5)	116 (29.0)	52 (13.0)	142 (35.5)	400 (100.0)		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการใช้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 15 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปีและเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 3-4 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11 และ 10 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปีเลือกใช้บริการ มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด รองลงมาคือ 3-4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 6 และ 4.5 ตามลำดับ

ตาราง 16 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30-12.00 น.	12.01-15.30 น.	15.36-24.00 น.	00.01-08.29 น.			
ต่ำกว่า 20 ปี (%)	4 (1.0)	12 (3.0)	8 (2.0)	2 (0.5)	26 (6.5)	32.393*	.006
21-25 ปี (%)	30 (7.5)	52 (13.0)	36 (9.0)	4 (1.0)	122 (30.5)		
26-30 ปี (%)	22 (5.5)	16 (4.0)	42 (10.5)	4 (1.0)	84 (21.0)		
31-35 ปี (%)	12 (3.0)	28 (7.0)	14 (3.5)	2 (0.5)	56 (14.0)		
36-40 ปี (%)	24 (6.0)	20 (5.0)	22 (5.5)	4 (1.0)	70 (17.5)		
มากกว่า 40 ปี (%)	6 (1.5)	16 (4.0)	20 (5.0)	0 (0.0)	42 (10.5)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คำนัย

สำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .006 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า อายุมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

จากตาราง 16 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปีและเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลา 15.36-24.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.5 ส่วนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปีและเลือกใช้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลา 12.01-15.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13

ตาราง 17 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา	ประเภทบริการที่ใช้						รวม (%)	χ^2	p-value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy bank			
ต่ำกว่าปริญญาตรี (%)	10 (2.5)	2 (0.5)	12 (3.0)	62 (15.5)	2 (0.5)	16 (4.0)	104 (26)	49.909**	.000
ปริญญาตรี (%)	36 (9.0)	6 (1.5)	24 (6.0)	150 (37.5)	10 (2.5)	34 (8.5)	260 (65.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี (%)	8 (2.0)	8 (2.0)	0 (0.0)	12 (3.0)	4 (1.0)	4 (1.0)	36 (9.0)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.0)		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คำนัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01

แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษากับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 17 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเลือกใช้บริการระบบเลือกใช้บริการระบบ SCB Easy ATM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 15.5 และ 3.0ลำดับ

ตาราง 18 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
ต่ำกว่าปริญญาตรี (%)	28 (7.0)	38 (9.5)	12 (3.0)	26 (6.5)	104 (26)	11.538	.073
ปริญญาตรี (%)	56 (14.0)	70 (17.5)	32 (8.0)	102 (25.5)	260 (65.5)		
สูงกว่าปริญญาตรี (%)	6 (1.5)	8 (2.0)	8 (2.0)	14 (3.5)	36 (9.0)		
รวม (%)	90 (22.5)	116 (29.0)	52 (13.0)	142 (35.5)	400 (100.0)		

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .073 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้

เห็นว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 19 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา	ช่วงเวลาที่ให้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30-12.00 น.	12.01-15.30 น.	15.36-24.00 น.	00.01-08.29 น.			
ต่ำกว่าปริญญาตรี (%)	20 (5.0)	40 (10.0)	38 (9.5)	6 (1.5)	104 (26.0)	8.023	.236
ปริญญาตรี (%)	64 (16.0)	96 (24.0)	92 (23.0)	8 (2.0)	260 (65.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี (%)	14 (3.5)	8 (2.0)	12 (3.0)	2 (0.5)	36 (9.0)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)		

ตาราง 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .236 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 20 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคาร
ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

อาชีพ	ประเภทบริการที่ใช้						รวม (%)	χ^2	p- value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy Bank			
นักเรียน/ นักศึกษา (%)	4 (1.0)	2 (0.5)	4 (1.0)	32 (8.0)	0 (0.0)	4 (1.0)	46 (11.5)	38.963*	.007
พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท (%)	38 (9.5)	8 (2.0)	28 (7.0)	150 (37.5)	10 (2.5)	42 (10.5)	276 (69.0)		
ค้าขาย/เจ้า ของกิจการ (%)	12 (3.0)	4 (1.0)	2 (0.5)	22 (5.5)	2 (0.5)	4 (1.0)	46 (11.5)		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (%)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	16 (4.0)	4 (1.0)	4 (1.0)	26 (6.5)		
อื่นๆ (%)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (1.5)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.0)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .007 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

จากตาราง 20 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท นักเรียน/นักศึกษา อาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ เลือกใช้บริการ SCB Easy ATM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 8.0 และ 5.5 ตามลำดับ

ตาราง 21 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

อาชีพ	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
นักเรียน/ นักศึกษา (%)	24 (6.0)	10 (2.5)	8 (2.0)	4 (1.0)	46 (11.5)	50.557**	.000
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท (%)	52 (13.0)	82 (20.5)	30 (7.5)	112 (28.0)	276 (69.0)		
ค้าขาย/ เจ้าของกิจการ (%)	14 (3.5)	12 (3.0)	8 (2.0)	12 (3.0)	46 (11.5)		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (%)	0 (0.0)	8 (2.0)	6 (1.5)	12 (3.0)	26 (6.5)		
อื่นๆ (%)	0 (0.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	6 (1.5)		
รวม (%)	90 (22.5)	116 (29.0)	52 (13.0)	142 (35.5)	400 (100.0)		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 แสดงความสัมพันธ์อาชีพกับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 21 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท นักเรียน/นักศึกษา ค้าขาย/เจ้าของกิจการ ใช้บริการ 1-2 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.6 และ 3.5 ตามลำดับ ส่วนข้าราชการเลือกใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตาราง 22 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

อาชีพ	ช่วงเวลาที่ให้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30- 12.00 น.	12.01- 15.30 น.	15.36- 24.00 น.	00.01- 08.29 น.			
นักเรียน/ นักศึกษา (%)	10 (2.5)	24 (6.0)	10 (2.5)	2 (0.5)	46 (11.5)	16.704	.161
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท (%)	68 (17.0)	94 (23.5)	102 (25.5)	12 (3.0)	276 (69.0)		
ค้าขาย/ เจ้าของกิจการ	10 (2.5)	18 (4.5)	18 (4.5)	0 (0.0)	46 (11.5)		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (%)	6 (1.5)	8 (2.0)	10 (2.5)	2 (0.5)	26 (6.5)		
อื่นๆ (%)	4 (1.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	6 (1.5)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)		

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .161 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ให้บริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 23 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคาร
ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ระดับ รายได้	ประเภทบริการที่ใช้						รวม (%)	χ^2	p- value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy Bank			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	16 (4.0)	2 (0.5)	8 (2.0)	82 (20.5)	2 (0.5)	16 (4.0)	124 (31.0)	17.453	0.65
10,000- 15,000 บาท	14 (3.5)	4 (1.0)	12 (3.0)	66 (16.5)	6 (1.5)	16 (4.0)	118 (29.5)		
มากกว่า 15,000 บาท	24 (6.0)	10 (2.5)	16 (4.0)	76 (19.0)	10 (2.5)	22 (5.5)	158 (39.5)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.0)		

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .065 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับ/ รายได้	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
ต่ำกว่า 10,00 บาท	48 (12.0)	40 (10.0)	18 (4.5)	18 (4.5)	124 (31.0)	78.957**	.000
10,000- 15,000 บาท	28 (7.0)	42 (10.5)	18 (4.5)	30 (7.5)	118 (29.5)		
มากกว่า 15,000 บาท	14 (3.5)	34 (8.5)	16 (4.0)	94 (23.5)	158 (39.5)		
รวม (%)	90 (22.5)	116 (29.0)	52 (13.0)	142 (35.5)	400 (100.0)		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระดับรายได้กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่าค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 24 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ 10,000-15,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.5 ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้มากกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการ มากกว่า 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.5

ตาราง 25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับ รายได้	ช่วงเวลาที่ให้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30- 12.00 น.	12.01- 15.30 น.	15.36- 24.00 น.	00.01- 08.29 น.			
ต่ำกว่า 10,00 บาท	36 (9.0)	50 (12.5)	34 (8.5)	4 (1.0)	124 (31.0)	13.643*	.034
10,000- 15,000 บาท	32 (8.0)	32 (8.0)	46 (11.5)	8 (2.0)	118 (29.5)		
มากกว่า 15,000 บาท	30 (7.5)	62 (15.5)	62 (15.5)	4 (1.0)	158 (39.5)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระดับรายได้กับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

จากตาราง 25 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลา 12.01-15.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ 10,000-15,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 15.31-24.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตาราง 26 ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกรวดเร็วกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สะดวก รวดเร็ว	ประเภทบริการที่ใช้						รวม (%)	χ^2	p- value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy Bank			
สำคัญน้อย	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	11.255	.734
สำคัญ ปานกลาง	2 (0.5)	2 (0.5)	2 (0.5)	18 (4.5)	0 (0.0)	2 (0.5)	26 (6.5)		
สำคัญมาก	24 (6.0)	6 (1.5)	22 (5.5)	98 (24.5)	6 (1.5)	28 (7.0)	184 (46.0)		
สำคัญ มากที่สุด	28 (7.0)	8 (2.0)	12 (3.0)	106 (26.5)	10 (2.5)	24 (6.0)	188 (47.0)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.0)		

ตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .734 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่าความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 27 ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกรวดเร็วกับความถี่ในการใช้บริการธนาคาร
ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สะดวก รวดเร็ว	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
สำคัญน้อย (%)	2 (0.5)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	2 (0.5)	15.648	.075
สำคัญปาน กลาง (%)	8 (2.0)	4 (1.0)	2 (0.5)	12 (3.0)	26 (6.5)		
สำคัญมาก (%)	36 (9.0)	52 (13.0)	22 (5.5)	74 (18.5)	184 (46.0)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	44 (11.0)	60 (15.0)	28 (7.0)	56 (14.0)	188 (47.0)		
รวม (%)	90 (22.5)	116 (29.0)	52 (13.0)	142 (35.5)	400 (100.0)		

ตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .075 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่าความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 28 ความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกรวดเร็วกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคาร
ไทยพาณิชย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สะดวก รวดเร็ว	ช่วงเวลาที่ให้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30- 12.00 น.	12.01- 15.30 น.	15.36- 24.00 น.	00.01- 08.29 น.			
สำคัญน้อย (%)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	13.591	.138
สำคัญปาน กลาง (%)	2 (0.5)	12 (3.0)	12 (3.0)	0 (0.0)	26 (6.5)		
สำคัญมาก (%)	44 (11.0)	64 (16.0)	66 (16.5)	10 (2.5)	184 (46.0)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	50 (12.5)	68 (17.0)	64 (16.0)	6 (1.5)	188 (47.0)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)		

ตาราง 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการกับช่วงเวลาที่
ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผล
การวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .138 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05
แสดงให้เห็นว่าความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ให้บริการ
ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 29 ความสัมพันธ์ระหว่างการประหยัดกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการ
ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

การ ประหยัด	ประเภทบริการที่ใช้						รวม (%)	χ^2	p- value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy Bank			
สำคัญน้อย (%)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	27.438*	.025
สำคัญ ปานกลาง (%)	2 (0.5)	4 (1.0)	0 (0.0)	26 (65)	0 (0.0)	4 (1.0)	36 (9.0)		
สำคัญมาก (%)	18 (4.5)	2 (0.5)	20 (5.0)	88 (22.0)	6 (1.5)	14 (3.5)	148 (37.0)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	34 (8.5)	10 (2.5)	16 (4.0)	108 (27.0)	10 (2.5)	36 (9.0)	214 (53.5)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.0)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 แสดงความสัมพันธ์การประหยัดกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการ
ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการ
วิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .025 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้
เห็นว่า การประหยัดมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ
.05

จากตาราง 29 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดในการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับให้ความสำคัญ
สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบ SCB Easy ATM คิดเป็น
ร้อยละ 27 22 และ 65 ตามลำดับ

ตาราง 30 ความสัมพันธ์ระหว่างการประหยัดกับความถี่ในการใช้บริการธนาคาร
ไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การ ประหยัด	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
สำคัญน้อย (%)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	20.407*	.016
สำคัญปาน กลาง (%)	10 (2.5)	14 (3.5)	2 (0.5)	10 (2.5)	36 (9.0)		
สำคัญมาก (%)	24 (6.0)	52 (13.0)	16 (4.0)	56 (14.0)	148 (37.0)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	54 (13.5)	50 (12.5)	34 (8.5)	76 (19.0)	214 (53.5)		
รวม (%)	90 (22.5)	116 (29.0)	52 (13.0)	142 (35.5)	400 (100.0)		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 แสดงความสัมพันธ์การประหยัดกับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่าค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .016 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า การประหยัดมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

จากตาราง 30 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการประหยัดในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับให้ความสำคัญมากที่สุด สำคัญมาก ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 19 และ 14 ตามลำดับ

ตาราง 31 ความสัมพันธ์ระหว่างการประหยัดกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การ ประหยัด	ช่วงเวลาที่ให้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30- 12.00 น.	12.01- 15.30 น.	15.36- 24.00 น.	00.01- 08.29 น.			
สำคัญน้อย (%)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	23.161*	.006
สำคัญปาน กลาง (%)	4 (1.0)	10 (2.5)	22 (5.5)	0 (0.0)	36 (9.0)		
สำคัญมาก (%)	40 (10.0)	62 (15.5)	40 (10.0)	6 (1.5)	148 (37.0)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	52 (13.0)	72 (18.0)	80 (20.0)	10 (2.5)	214 (53.5)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)	-	

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 แสดงความสัมพันธ์การประหยัดกับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .006 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า การประหยัดมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

จากตาราง 31 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 15.31-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนผู้ใช้

บริการที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดน้อยมาก ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 32 ความสัมพันธ์ระหว่างการโฆษณาประชาสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้
ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	ประเภทบริการที่ใช้						รวม (%)	χ^2	p- value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy Bank			
สำคัญ น้อยมาก (%)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	44.717*	.001
สำคัญน้อย (%)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	12 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (3.5)		
สำคัญ ปานกลาง (%)	10 (2.5)	6 (1.5)	16 (4.0)	50 (12.5)	6 (1.5)	20 (5.0)	108 (27.0)		
สำคัญมาก (%)	18 (4.5)	4 (1.0)	16 (4.0)	93 (23.3)	6 (1.5)	20 (5.0)	157 (39.3)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	24 (6.0)	6 (1.5)	2 (0.5)	69 (17.3)	4 (1.0)	14 (3.5)	119 (29.8)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 แสดงความสัมพันธ์การโฆษณาประชาสัมพันธ์กับประเภทที่ใช้ ในการใช้
บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผล
การวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .001. ซึ่งมีค่ามากกว่า .05

แสดงให้เห็นว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประเภทที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

จากตาราง 32 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับให้ความสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญมาก ให้ความสำคัญปานกลาง ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบ SCB Easy ATM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.3 23.3 และ 12.5 ตามลำดับ

ตาราง 33 ความสัมพันธ์ระหว่างการโฆษณาประชาสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
สำคัญ น้อยมาก (%)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	2 (0.5)	19.675	.073
สำคัญน้อย (%)	2 (0.5)	4 (1.0)	4 (1.0)	4 (1.0)	14 (3.5)		
สำคัญปาน กลาง (%)	14 (3.5)	34 (8.5)	20 (5.0)	40 (10.0)	108 (27.0)		
สำคัญมาก (%)	40 (10.0)	44 (11.0)	14 (3.5)	59 (14.8)	157 (39.3)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	34 (8.5)	34 (11.0)	14 (3.5)	37 (9.3)	119 (29.8)		
รวม (%)	90 (22.5)	116 (29.0)	52 (13.0)	142 (35.5)	400 (100.0)		

ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการโฆษณาประชาสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .073 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05

แสดงให้เห็นว่าการโฆษณาประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ตาราง 34 ความสัมพันธ์ระหว่างการโฆษณาประชาสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	ช่วงเวลาที่ให้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30- 12.00 น.	12.01- 15.30 น.	15.36- 24.00 น.	00.01- 08.29 น.			
สำคัญ น้อยมาก (%)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	2 (0.5)	69.119**	0.000
สำคัญน้อย (%)	4 (1.0)	8 (2.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	14 (3.5)		
สำคัญปาน กลาง (%)	22 (5.5)	30 (7.5)	52 (13.0)	4 (1.0)	108 (27.0)		
สำคัญมาก (%)	38 (9.5)	66 (16.5)	44 (11.0)	9 (2.3)	157 (39.3)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	34 (8.5)	40 (10.0)	44 (11.0)	1 (0.3)	119 (29.8)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์การโฆษณาประชาสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01 จากตาราง 34 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการ

โฆษณาประชาสัมพันธ์ในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับให้ความสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญมาก ให้ความสำคัญปานกลาง ส่วนใหญ่ใช้บริการ ในช่วงเวลา 15.36-24.00 น.มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11 16.5 และ 13 ตามลำดับ

ตาราง 35 ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยในการใช้บริการกับประเภทบริการที่ใช้
ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขต
กรุงเทพมหานคร

ความปลอดภัยในการใช้บริการ	ประเภทบริการที่ใช้						รวม (%)	χ^2	p-value
	SCB Easy Net	SCB Easy mBanking	SCB Easy Card	SCB Easy ATM	SCB Easy Phone	SCB Easy Bank			
สำคัญน้อยมาก (%)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	.74323**	.000
สำคัญน้อย (%)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (1.5)		
สำคัญปานกลาง (%)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (2.5)	16 (4.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	28 (7.0)		
สำคัญมาก (%)	22 (5.5)	4 (1.0)	14 (3.5)	50 (12.5)	2 (0.5)	16 (4.0)	108 (27.6)		
สำคัญมากที่สุด (%)	30 (7.5)	10 (2.5)	12 (3.0)	154 (38.5)	14 (3.5)	36 (9.0)	256 (64.0)		
รวม (%)	54 (13.5)	16 (4.0)	36 (9.0)	224 (56.0)	16 (4.0)	54 (13.5)	400 (100.)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยในการใช้บริการกับประเภทบริการที่ใช้ ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ความปลอดภัยในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 36 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับการความปลอดภัยในการใช้บริการในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับให้ความสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญมาก ให้ความสำคัญปานกลาง ส่วนใหญ่ใช้บริการ SCB Easy ATM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38 12.5 และ 4 ตามลำดับ

ตาราง 36 ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยในการใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการ
ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความปลอดภัย ในการใช้ บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ				รวม (%)	χ^2	p-value
	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง			
สำคัญน้อยที่สุด	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	2 (0.5)	28.266*	.005
สำคัญน้อย	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	6 (1.5)		
สำคัญปานกลาง	0 (0.0)	16 (4.0)	2 (0.5)	10 (2.5)	28 (7.0)		
สำคัญมาก	26 (6.5)	28 (7.0)	12 (3.0)	42 (10.5)	108 (27.6)		
สำคัญมากที่สุด	60 (15.0)	72 (18.0)	38 (9.5)	86 (21.5)	256 (64.0)		
รวม	90	116	52	142	400		
(%)	(22.5)	(29.0)	(13.0)	(35.5)	(100.0)		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยในการใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ความปลอดภัยในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 36 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการความปลอดภัยในการใช้บริการในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับให้ความสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญมาก ส่วนใหญ่ใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ 10 ตามลำดับ

ตาราง 37 ความสัมพันธ์ระหว่างความพลอดภัยในการใช้บริการกับช่วงเวลาที่ให้บริการ
ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพลอดภัย ในการใช้ บริการ	ช่วงเวลาที่ใช้				รวม (%)	χ^2	p-value
	08.30- 12.00 น.	12.01- 15.30 น.	15.36- 24.00 น.	00.01- 08.29 น.			
สำคัญ น้อยมาก (%)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	2 (0.5)	64.614**	.000
สำคัญน้อย (%)	2 (0.5)	2 (0.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	6 (1.5)		
สำคัญปาน กลาง (%)	2 (0.5)	8 (2.0)	14 (3.5)	4 (1.0)	28 (7.0)		
สำคัญมาก (%)	28 (7.0)	44 (11.0)	34 (8.5)	2 (0.5)	108 (27.6)		
สำคัญ มากที่สุด (%)	66 (16.5)	90 (22.5)	92 (23.0)	8 (2.0)	256 (64.0)		
รวม (%)	98 (24.5)	144 (36.0)	142 (35.5)	16 (4.0)	400 (100.0)		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพลอดภัยในการใช้บริการกับช่วงเวลาที่ให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ความพลอดภัยในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

จากตาราง 37 จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการความพลอดภัยในการใช้บริการในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 15.31-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ

ละ 23 ส่วนผู้ให้บริการส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับการความปลอดภัยในการให้บริการในการตัดสินใจใช้บริการน้อยที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 0.01-08.29 น. คิดเป็นร้อยละ 0.1

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 38

ตาราง 38 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในด้านต่าง ๆ

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงาน	4.04	.58	พอใจ
ด้านบริการ	3.80	.57	พอใจ
ด้านระบบงาน	3.76	.64	พอใจ

จากตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านระบบงาน อยู่ในระดับ พอใจ ทั้ง 3 ด้าน

ตาราง 39 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านพนักงาน	4.02	0.54	4.06	0.61	0.947	.331
ด้านบริการ	3.77	0.56	3.82	0.59	0.180	.893
ด้านระบบงาน	3.72	0.68	3.80	0.60	2.806	.095
รวม	2.87	0.44	2.92	0.45		

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านพนักงาน พบว่า ค่านี้สำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .331 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการ พบว่า ค่านี้สำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .893 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบริการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านระบบงาน พบว่า ค่านี้สำคัญที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับ .095 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

ตาราง 40 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.924	5	0.985	2.997*	.011
	ภายในกลุ่ม	129.436	394	0.329		
	รวม	134.360	399			
ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.556	5	1.711	5.470**	.000
	ภายในกลุ่ม	123.268	394	0.313		
	รวม	131.824	399			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	13.484	5	2.697	7.072**	.000
	ภายในกลุ่ม	150.240	394	0.381		
	รวม	163.723	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านพนักงาน พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .01

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านระบบงาน พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น นำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 41 42 และ 43

ตาราง 41 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงานของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยการ
เปรียบเทียบรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี		0.005	0.13	0.13	0.13	0.28*
21-25 ปี			0.008	-0.18*	0.008	0.23*
26-30 ปี				-0.26*	0.002	0.15
31-35 ปี					0.26*	0.42*
36-40 ปี						0.15
มากกว่า 40 ปี						

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยการเปรียบเทียบรายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านพนักงานแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-25 ปี และ 31-35 ปี ส่วนผู้บริการที่มีอายุ 36-40 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านพนักงานแตกต่างกับผู้บริการที่มีอายุ 31-35 ปี และผู้บริการที่มีอายุ 31-35 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านพนักงานแตกต่างกับผู้บริการที่มีอายุ 21-25 ปี และ 26-30 ปี

ตาราง 42 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ
โดยการเปรียบเทียบรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี		0.002	0.29*	0.005	0.16	0.43*
21-25 ปี			0.26*	-0.002	0.13	0.41*
26-30 ปี				-0.28*	-0.13	0.14
31-35 ปี					0.15	0.43*
36-40 ปี						0.27*
มากกว่า 40 ปี						

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยการเปรียบเทียบ
รายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านบริการ
แตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วงอื่นยกเว้นผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-30 ปี ส่วนผู้ใช้บริการที่มี
อายุ 31-35 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านพนักงานแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-30 ปี และผู้
ใช้บริการที่มีอายุ 26-30 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านบริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20
ปี และ 21-25 ปี

ตาราง 43 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงานของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยการ
เปรียบเทียบรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี		-0.01	0.06	-0.12	0.30*	0.39*
21-25 ปี			0.16	-0.002	0.39*	0.49*
26-30 ปี				-0.18	0.24*	0.33*
31-35 ปี					0.42*	0.51*
36-40 ปี						0.01
มากกว่า 40 ปี						

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงาน
ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ โดยการเปรียบเทียบ
รายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จะมีความพึงพอใจในด้าน
ระบบงาน แตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วงอื่นยกเว้นผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-40 ปี ส่วนผู้
ใช้บริการที่มีอายุ 36-40 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านระบบงานแตกต่างกับผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุ

ตาราง 44 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.004	2	0.002	0.067	.935
	ภายในกลุ่ม	134.315	397	0.338		
	รวม	134.360	399			
ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.652	2	2.326	7.262*	.001
	ภายในกลุ่ม	127.172	397	0.320		
	รวม	131.824	399			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.079	2	1.540	3.805*	.023
	ภายในกลุ่ม	127.172	397	0.405		
	รวม	131.824	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านพนักงาน พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .935 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการ พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านระบบงาน พบว่า ค่านัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น นำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 45 และ 46

ตาราง 45 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของ
ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา
โดยการเปรียบเทียบรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี		0.14*	-0.21
ปริญญาตรี			-0.35*
สูงกว่าปริญญาตรี			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการเปรียบเทียบรายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจในด้านบริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจในด้านบริการแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตาราง 46 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงานของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา
โดยการเปรียบเทียบรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี		0.008	-0.34*
ปริญญาตรี			-0.26*
สูงกว่าปริญญาตรี			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงาน
ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการ
เปรียบเทียบรายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี
จะมีความพึงพอใจในด้านระบบงานแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น

ตาราง 47 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.014	4	0.504	1.503	.201
	ภายในกลุ่ม	132.346	395	0.335		
	รวม	134.360	399			
ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.643	4	0.911	2.806*	.025
	ภายในกลุ่ม	128.182	395	0.325		
	รวม	131.824	399			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.377	4	1.844	4.659*	.001
	ภายในกลุ่ม	156.346	395	0.396		
	รวม	163.723	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านพนักงาน พบว่า คำนัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .201 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการ พบว่า คำนัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านระบบงาน พบว่า คำนัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น นำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 48 และ 49

ตาราง 48 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ โดยการเปรียบเทียบ
รายคู่

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน / ลูกจ้าง บริษัท	ค้าขาย/ เจ้าของ กิจการ	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
นักเรียน/นักศึกษา		0.24*	0.18	-0.003	0.32
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท			-0.005	-0.27*	0.008
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ				-0.21	0.14
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ					0.35
อื่น ๆ					

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ โดยการเปรียบเทียบ
รายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความ
พึงพอใจในด้านบริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเป็นพนักงานหรือเป็นลูกจ้างบริษัท ส่วนผู้
ใช้บริการที่มีเป็นนักเรียน นักเรียน จะมีความพึงพอใจในด้านบริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มี
อาชีพเป็นพนักงานหรือเป็นลูกจ้างบริษัท

ตาราง 49 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงานของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ โดยการเปรียบเทียบ
รายคู่

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน / ลูกจ้าง บริษัท	ค้าขาย/ เจ้าของ กิจการ	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
นักเรียน/นักศึกษา		0.007	0.36*	-0.001	-0.002
พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัท			0.43*	0.005	0.004
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ				-0.38*	-0.39
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อื่น ๆ					-0.008

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงาน
ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ โดยการเปรียบเทียบ
รายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมี
ความพึงพอใจในด้านระบบงานแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ
และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย จะมีความพึงพอใจในด้านบริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ
เป็นพนักงานหรือเป็นลูกจ้างบริษัทและนักเรียน นักศึกษา

ตาราง 50 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์
ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p- value
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.863	2	2.931	9.057**	.000
	ภายในกลุ่ม	128.497	397	0.324		
	รวม	134.360	399			
ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.113	2	2.056	6.392*	.002
	ภายในกลุ่ม	127.712	397	0.322		
	รวม	131.824	399			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.368	2	4.184	10.691**	.000
	ภายในกลุ่ม	155.356	397	0.391		
	รวม	163.723	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05.

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านพนักงาน พบว่า คำนัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการ พบว่า คำนัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านระบบงาน พบว่า คำนัยสำคัญที่ได้จากการคำนวณ (p-value) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านระบบงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น นำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 51 52 และ 53

ตาราง 51 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงานของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้ โดยการเปรียบเทียบ
รายคู่

ระดับรายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	สูงกว่า 15,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท		-0.21*	0.007
10,000-15,000 บาท			0.29*
สูงกว่า 15,000 บาท			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงาน
ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้ โดยการ
เปรียบเทียบรายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความพึง
พอใจในด้านพนักงานแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท ส่วนผู้ใช้บริการที่มี
รายได้สูงกว่า 15,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านพนักงานแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้
10,000 -15,000 บาท

ตาราง 52 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้ โดยการ
เปรียบเทียบรายคู่

ระดับรายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	สูงกว่า 15,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท		-0.004	0.19*
10,000-15,000 บาท			0.23*
สูงกว่า 15,000 บาท			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงาน
ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้ โดยการ
เปรียบเทียบรายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาท จะมีความพึง
พอใจในด้านการบริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้อยู่ในระดับอื่น

ตาราง 53 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงานของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้
โดยการเปรียบเทียบรายคู่

ระดับรายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	สูงกว่า 15,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท		-0.007	0.25*
10,000-15,000 บาท			0.33*
สูงกว่า 15,000 บาท			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบงาน
ของธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับรายได้โดยการ
เปรียบเทียบรายคู่ ซึ่งจากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาท จะมีความพึง
พอใจในด้านระบบงานแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้อยู่ในระดับอื่น

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service) ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 54

ตาราง 54 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service)

ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของปัญหา
1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ (ระบบขัดข้อง)	3.28	3.06	มีปัญหาระดับปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลานานในการติดต่อกับระบบ (คู่สายโทรศัพท์ไม่เพียงพอ)	3.24	1.08	มีปัญหาระดับปานกลาง
3. ระบบให้การบริการผิดพลาด	2.67	1.02	มีปัญหาระดับปานกลาง
4. ระบบปิดให้บริการบ่อย (เช่น ตู้ ATM เสียบ่อย)	3.19	0.99	มีปัญหาระดับปานกลาง
5. จำนวนตู้ ATM มีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	3.07	1.06	มีปัญหาระดับปานกลาง
6. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อซักถามได้	2.63	1.00	มีปัญหาระดับปานกลาง
7. ขั้นตอนบริการมีหลายขั้นตอน ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.61	1.05	มีปัญหาระดับปานกลาง

ตาราง 54 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะวิเคราะห์ใน 7 ประเด็นด้วยกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ผู้บริกรดังกล่าว มีปัญหาในเรื่องการไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับ

การที่ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการติดต่อกับระบบ (เช่น คิวสายโทรศัพท์ที่ไม่เพียงพอ) ปัญหา ระบบปิดให้บริการบ่อย อันเนื่องมาจากตู้ ATM เสียบ่อย ปัญหาจำนวนตู้ ATM มีไม่ครอบคลุม ทุกพื้นที่ ปัญหาระบบให้บริการผิดพลาด ปัญหาด้านพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือ ตอบข้อซักถามได้ และปัญหาขั้นตอนบริการมีหลายขั้นตอน ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24, 3.19, 3.07, 2.67, 2.63 และ 2.61 ตามลำดับ

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ ในส่วนของปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่าน บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในส่วนนี้มีผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาด้านการให้บริการจำนวน 50 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 400 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตาราง 55

ตาราง 55 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้ บริการในแบบสอบถาม

ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service)	จำนวน(คน)	ร้อยละ (%)
1. ตู้ ATM มีน้อยเกินไป ต้องการตู้ ATM เพิ่ม	12	24
2. ตู้ ATM เสียบ่อย(โดยเฉพาะต้นเดือนและสิ้นเดือน)	9	18
3. อยากให้ตู้ ATM เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง	3	6
4. ต้องการให้มีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ ในด้านระบบการให้บริการอย่างครบถ้วน	4	8
5. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้บริการให้มากขึ้น	4	8
6. ควรมีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าที่รวดเร็ว หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการทำธุรกรรมของลูกค้า	6	12
7. ควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยในทุกจุดที่เป็นช่องทางการให้บริการ	5	10
8. ควรลดค่าธรรมเนียมในการบางประเภท เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น	7	14
รวม	50	100

จากตาราง 55 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการต้องการเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุงบริการของธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับระบบตู้ ATM ของธนาคาร โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ตู้ ATM มีน้อยเกินไป ต้องการตู้ ATM เพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา คือปัญหาตู้ ATM เสียบ่อย(โดยเฉพาะต้นเดือนและสิ้นเดือน) และปัญหาอยากให้ตู้ ATM เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 18 และ 6 ตามลำดับ ส่วนปัญหาเกี่ยวกับด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้กับธนาคาร ในด้านปัญหาการต้องการธนาคารมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในด้านระบบการให้บริการอย่างครบถ้วน และควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้บริการให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8 ส่วนปัญหาอื่นๆที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้ธนาคารมีการปรับปรุงแก้ไข คือ ธนาคารควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยในทุกจุดที่เป็นช่องทางการให้บริการอยากให้ธนาคารมีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าที่รวดเร็ว หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการทำธุรกรรมของลูกค้า ธนาคารควรลดค่าธรรมเนียมในบริการบางประเภท เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10 12 และ 14 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในบทนี้ผู้วิจัย แบ่งการเสนอเนื้อหาตามลำดับ ดังต่อไปนี้ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า วิธีดำเนินการค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. เพศ อายุ การศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ การประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ความปลอดภัยในการใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน ด้านบริการและด้านระบบงานแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการติดต่อกับระบบมากที่สุด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 485,972 คน (ฝ่ายบริหารเครือข่าย 2 ธนาคารไทยพาณิชย์, ธันวาคม 2546) โดยศึกษาประชากรที่ใช้บริการในช่วงวันที่ 20 กุมภาพันธ์-20 มีนาคม พ.ศ. 2547

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดจากประชากรที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 485,972 คน (ฝ่ายบริหารเครือข่าย 2 ธนาคารไทยพาณิชย์, ธันวาคม 2546) โดยศึกษาประชากรที่ใช้บริการในช่วงวันที่ 20 กุมภาพันธ์-20 มีนาคม พ.ศ. 2547 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane 1967 : 886) ซึ่งได้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดอัตราส่วนหรือแบบโควตา (Quota Sampling) โดยคิดสัดส่วนจากสาขาที่มี Booth SCB Easy โดยเทียบสัดส่วนจากสาขาที่มีปริมาณธุรกิจที่แตกต่างกัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ในเขตพื้นที่ อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี เมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบไปคำนวณหาความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค (Cronbach) และได้กำหนดตั้งเกณฑ์ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไว้ที่ .75 ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8508 ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอหนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามถึงผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในกรุงเทพมหานครที่เป็นตัวแทน เพื่อขอความร่วมมือแจกแบบสอบถามกับลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ไปสอบถามด้วยตนเองและให้ผู้แทนได้ดำเนินการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลโดยการนำข้อมูลในแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science : SPSS) ดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยจำแนกตาม ประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วใช้ค่าสถิติ ค่าไคสแควร์ (Chi-square) ในการวัดความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวัดความพึงพอใจใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านระบบงาน โดยคำนวณค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้ค่าสถิติ F-test ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ แล้วนำมาทดสอบ LSD เป็นรายคู่อีกครั้งหนึ่งผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.4 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้ววัดระดับของปัญหา

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็น ประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ดังนี้

ผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน เป็นเพศชาย 186 คน ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 21-25 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

ส่วนด้านพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการระบบ SCB Easy ATM มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.0 ส่วนความถี่ในการใช้บริการใช้บริการมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.5 และส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-15.30 น. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้และช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

อายุมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

อาชีพมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาในการใช้บริการแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

การประหยัดในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้และช่วงเวลาในการใช้บริการแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

ความปลอดภัยในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับประเภทบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านระบบงาน โดยการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน พบว่า

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อพิจารณาทุกด้านพบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อพิจารณาทุกด้านพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ด้านพนักงาน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี ต่ำกว่า 20 ปี 21-25 ปี 31-35 ปี มีความพึงพอใจในด้านพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-35 ปี และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-25 ปี 26-30 ปี 36-40 ปี มีความพึงพอใจด้านการพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาด้านบริการพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี ต่ำกว่า 20 ปี 21-25 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี มีความพึงพอใจในด้านบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-30 ปี และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจด้านการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาด้านระบบงาน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี ต่ำกว่า 20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี มีความพึงพอใจในด้านระบบงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-40 ปี และผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี และ 31-35 ปี มีความพึงพอใจด้านการระบบงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อพิจารณาทุกด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านบริการและด้านระบบงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ส่วนในด้านพนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านบริการผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ด้านระบบงานผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านระบบงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อพิจารณาทุกด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านบริการและด้านระบบงานแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ส่วนในด้านพนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านบริการ ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทและผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ด้านระบบงาน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ และผู้ให้บริการที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความพึงพอใจในด้านระบบงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่เป็น ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในด้านระบบงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อพิจารณาทุกด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และผู้ให้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า10,000 บาท สูงกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ด้านบริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 15,000 บาท และผู้ให้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า10,000 บาท 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ด้านระบบงาน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 15,000 บาท และผู้ให้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า10,000 บาท 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านระบบงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการศึกษาปัญหาธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิเคราะห์ปัญหา 7 ประเด็น คือ ผู้ใช้บริการไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ (ระบบขัดข้อง) ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการติดต่อกับระบบ (คู่สายโทรศัพท์ไม่เพียงพอ) ระบบให้บริการผิดพลาด ระบบปิดให้บริการบ่อย(เช่น ตู้ ATM เสียบ่อย) จำนวนตู้ ATM มีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อซักถามได้ ขั้นตอนบริการมีหลายขั้นตอน ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารไทย

พาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ผู้ให้บริการดังกล่าว มีปัญหาในเรื่องการติดต่อบริษัทมากที่สุด โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาในเรื่องการไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับการที่ผู้ให้บริการต้องใช้เวลานานในการติดต่อกับระบบ (เช่น คู่สายโทรศัพท์ไม่เพียงพอ) ปัญหาระบบปิดให้บริการบ่อย อันเนื่องมาจากตู้ ATM เสียบ่อย ปัญหาจำนวนตู้ ATM มีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ปัญหาระบบให้บริการผิดพลาด ปัญหาด้านพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อซักถามได้ และปัญหาขั้นตอนบริการมีหลายขั้นตอน ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24, 3.19, 3.07, 2.67, 2.63 และ 2.61 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. จากตามสมมติฐานข้อที่ 1 เพศ อายุ การศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ การประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ความปลอดภัยในการใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลการศึกษาดังตาราง 56

ตาราง 56 ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ประเภทบริการ	ความถี่ในการใช้บริการ	ช่วงเวลาในการใช้บริการ
1. เพศ	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
2. อายุ	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
3. การศึกษา	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
4.อาชีพ	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
5. รายได้	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
6. ความสะดวกในการใช้บริการ	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
7.การประหยัดในการใช้บริการ	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
8.การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
9.ความปลอดภัยในการใช้บริการ	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์

จากตาราง 55 สรุปได้ ดังนี้

1.1 เพศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เพศไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทบริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันไม่ได้มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกัน

1.2 อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของประเภทบริการ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการ

ใช้บริการซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าอายุของผู้บริการมีส่วนสำคัญในการใช้บริการทั้งในด้านประเภทบริการที่เลือกใช้ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ

1.3 การศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของประเภทบริการบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ และช่วงเวลาในการใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้ประเภทบริการของธนาคาร และความถี่ในการใช้บริการ เพราะความรู้ที่แตกต่างกันจะทำให้มีข้อมูลในการตัดสินใจที่แตกต่างกันด้วย

1.4 อาชีพ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้บริการ

1.5 รายได้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของความถี่ และช่วงเวลาในการใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทบริการ แสดงให้เห็นว่า ระดับรายได้ของบุคคลจะมีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการในส่วนของช่วงเวลา และความถี่ในการใช้บริการ แต่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับประเภทบริการที่ใช้

1.6 ความสะดวกในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของประเภทบริการ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์วิจัยข้อมูลการตลาด เอ อาร์ . (2544) ที่พบว่าความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้อาจเกิดจากในปัจจุบันมีช่องทางในการทำธุรกรรมมากมายซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว ใกล้เคียงกัน และมีมากขึ้น ผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับประเด็นอื่นมากเพิ่มขึ้น ในการตัดสินใจใช้บริการ

1.7 การประหยัดในการใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของประเภทบริการ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์วิจัยข้อมูลการตลาด เอ อาร์ . (2544) ที่พบว่า การประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม/ประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัย วินิจกุล (2544) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจที่ทำให้ใช้บริการคือ การประหยัดเวลา และการประหยัดค่าใช้จ่าย

1.8 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของประเภทบริการ และช่วงเวลาในการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการให้บริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นในการทำธุรกิจในปัจจุบัน เพราะเป็นการนำลูกค้ามาสู่สินค้าและบริการของธุรกิจ ทำให้ลูกค้ารู้จักบริการดีขึ้น และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้โดยตรงและรวดเร็ว และมีความจำเป็นในธุรกิจปัจจุบัน

1.9 ความปลอดภัยในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของประเภทบริการ ความถี่ในการให้บริการ และช่วงเวลาในการให้บริการซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2542) ที่ศึกษาเรื่อง สถานภาพของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า ผู้บริโภคมีความต้องการให้มีระบบชำระเงินที่ปลอดภัยมากขึ้นในการชำระเงิน ซึ่งจะมีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. จากสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านระบบงาน แตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า

2.1 เพศ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านระบบงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธินุช ศรีจันทร์ ประภัสสร อยู่ดี และวิไล ดำรงอนันต์กุล (2543) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตและทัศนคติต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศที่ต่างกัน ทัศนคติด้านความพึงพอใจต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ต่างกัน

2.2 อายุของผู้ใช้บริการที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านระบบงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของธินุช ศรีจันทร์ ประภัสสร อยู่ดี และวิไล ดำรงอนันต์กุล (2543) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตและทัศนคติต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบริการ ด้านระบบงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2542) ศึกษาเรื่อง “สถานภาพของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” ที่ให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาของทั้งผู้ใช้ระบบ และผู้พัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพราะจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.4 อาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบริการ ด้านระบบงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธินุช ศรีจันทร์ ประภัสสร อยู่ดี และวิไล ดำรงอนันต์กุล (2543) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตและทัศนคติต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพหรือประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

2.5 รายได้ ผู้ใช้บริการมีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านระบบงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน รายได้เป็นปัจจัยกำหนดรูปแบบการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันจะเลือกใช้บริการที่แตกต่างกันและมีความพึงพอใจและมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกันด้วย

3. สมมติฐานข้อ 3 ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการติดต่อกับระบบ

จากผลการศึกษาค้นพบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services) ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในเรื่องการติดต่อระบบมากที่สุด รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับระบบปิดให้บริการบ่อยซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์พาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการมีส่วนอย่างมากในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นธนาคารควรมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เพื่อเป็นการเอื้ออำนวยและเพิ่มประสิทธิภาพของด้านปัจจัยด้านการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 การประหยัดในการทำธุรกรรม ทั้งด้านการประหยัดเวลาในการเดินทาง การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม ธนาคารต้องมีการลดค่าธรรมเนียมในส่วนของการบริการบางประเภทลงบ้าง เช่น ค่าธรรมเนียมโอนเงินไปต่างประเทศผ่านระบบ SCB Easy Net ค่าธรรมเนียมฝาก-ถอน เงินต่างจังหวัดของระบบ SCB Easy ATM ค่าธรรมเนียมชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ SCB Easy Bank เป็นต้น เพื่อเพิ่มลูกค้าให้มาใช้บริการมากขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เป็นการลดต้นทุนและลดปริมาณงานของธนาคารที่หน้าเคาน์เตอร์บริการของธนาคาร นอกจากนั้นยังเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ

1.2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ธนาคารต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารให้มากขึ้น ทั้งสื่อทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ และสื่ออื่นๆ นอกเหนือจากแผ่นพับ โปสเตอร์ที่มีอยู่ในแต่ละสาขาของธนาคาร เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น เป็นการเสนอทางเลือกให้กับลูกค้าให้รู้จักบริการต่างๆ ของธนาคารที่มีบริการหลากหลาย และมีความแตกต่างจากธนาคารอื่น เป็นการเพิ่มปริมาณลูกค้ารายใหม่ให้เข้ามาสู่ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารมากขึ้น

1.3 ความปลอดภัยในการให้บริการ ทั้งขั้นตอนการทำธุรกรรม รวมทั้งความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า เป็นเรื่องที่สำคัญและผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องนี้ค่อนข้างมากซึ่งในเรื่องนี้ธนาคารมีการบริการด้านนี้ที่ดีอยู่แล้ว ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของธนาคารที่ต้องดำเนินการให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นการรักษาลูกค้าเดิมของธนาคาร และหากผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นมากขึ้น ก็จะเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ให้กับธนาคาร

2. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกพอใจในระบบบริการธนาคาร

อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารทั้งด้านพนักงาน ด้านระบบงาน ด้านบริการ ดังนั้นธนาคารต้องสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ด้านพนักงาน ธนาคารต้องมีการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการมากขึ้น ต้องมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและเข้าใจระบบงานอย่างแท้จริง เพื่อตอบข้อซักถาม ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาและสร้างการบริการที่ดี เป็นมิตรและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ให้บริการมากขึ้น

2.2 ด้านบริการ ธนาคารต้องพัฒนาระบบบริการให้มีความหลากหลาย สร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความแตกต่างจากธนาคารอื่น เพื่อสร้างทางเลือกและโอกาสให้กับผู้ใช้บริการ โดยฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารต้องมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้องในการพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ใช้บริการ

2.3 ด้านระบบ ธนาคารต้องสร้างระบบงานให้มีคุณภาพและมาตรฐานสากล ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานในการทำธุรกรรมทางการเงิน ให้เป็นที่ยอมรับ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบัน และลูกค้าที่จะมาใช้บริการในอนาคต ซึ่งในด้านนี้ธนาคารมีการบริการที่ดี แต่ต้องมีการรักษามาตรฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ

3. จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ใน 7 ปัญหา มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ (ระบบขัดข้อง) ปัญหานี้จะเกิดขึ้นในวันที่ธนาคารมีปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินมาก เช่นวันต้นเดือนและวันสิ้นเดือน ระบบบริการบางประเภทของธนาคารจะไม่สามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายรวมของธนาคารที่สำนักงานใหญ่ได้ เป็นปัญหาที่ธนาคารต้องแก้ไขให้ได้ และต้องดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

3.2 ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการติดต่อกับระบบ (คู่สายโทรศัพท์ไม่เพียงพอ) ปัญหานี้จะเกิดขึ้นในวันที่ธนาคารมีปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินมากเช่นเดียวกับปัญหาผู้ใช้บริการไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ (ระบบขัดข้อง) เช่น วันต้นเดือนและวันสิ้นเดือน ระบบเชื่อมโยงกับเครือข่ายรวมของธนาคารที่สำนักงานใหญ่ได้ แต่จะช้ามาก จนสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งปัญหานี้จะเกิดกับทุกธนาคาร เป็นปัญหาที่ธนาคารต้องแก้ไขให้ได้ และต้องดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เพื่อความสามารถแข่งขันในระบบธนาคาร

3.3 ระบบให้บริการบริการผิดพลาด การทำธุรกรรมบางประเภท บางรายการเกิดความผิดพลาดขึ้นอยู่เสมอ เช่น ตู้รับฝาก-ถอนเงินสด ของระบบ SCB Easy Bank ไม่รับธนบัตรบาง

ประเภท ไม่รับธนบัตรเก่า ธนบัตรยับ ฯลฯ หรือการโอนเงินไปยังบุคคลอื่น มีความผิดพลาดไม่สามารถโอนได้ ซึ่งเป็นระบบการให้บริการที่ผิดพลาดที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน

3.4 ระบบปิดให้บริการบ่อย(เช่น ตู้ ATM เสียบ่อย) บริการบางประเภทปิดให้บริการบ่อย เสียบ่อย และดำเนินการแก้ไขช้ามาก เช่น ไม่สามารถปรับยอดคงเหลือจากเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติได้ ตู้ ATM บางตู้ใช้เวลาซ่อมนานมากกว่าจะใช้งานได้ ซึ่งในส่วนนี้เป็นปัญหาด้านการบริหารจัดการของผู้จัดการสาขา ในการประสานงานให้มีการแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งหากเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน

3.5 จำนวนตู้ ATM มีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นปัญหาใหญ่ของธนาคาร จากงบประมาณที่มีอยู่ของธนาคารน่าจะนำมาใช้ในส่วนนี้ให้มากขึ้น แทนที่จะนำไปใช้ในด้านอื่น เพราะบริการประเภทนี้ถือเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพของระบบต่างๆ ของธนาคารได้เป็นอย่างดี และนอกจากนั้นยังเป็นการแสดงถึงความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารได้อีกทางหนึ่ง

3.6 พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อซักถามได้ ปัญหานี้เป็นปัญหาด้านพนักงานที่ธนาคารต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะมีลูกค้าร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ควรมีการอบรมพนักงานด้านการบริการ ด้านระบบงานต่างๆ ให้มีความรู้ความสามารถและเข้าใจในระบบงานแต่ละระบบ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ในทุกๆ เรื่องที่ลูกค้ามีปัญหหรือข้อสงสัย

3.7 ขั้นตอนบริการมีหลายขั้นตอน ยุ่งยากซับซ้อน ปัญหานี้เป็นปัญหาที่ค่อนข้างมีน้อย แต่ก็ก็เป็นปัญหาที่สำคัญ ส่วนใหญ่เกิดกับผู้ใช้บริการรายใหม่ที่เริ่มเข้ามาใช้บริการได้ไม่นาน แต่ก็ก็เป็นปัญหาที่ธนาคารควรแก้ไข เช่น ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนที่ยุ่งยากในการโอนเงินไปต่างประเทศผ่านระบบ SCB Easy Net หรือแม้แต่ความยุ่งยากในการสมัครใช้บริการที่มีความล่าช้า และมีมากมายหลายขั้นตอน ซึ่งธนาคารต้องมีแนวทางแก้ไขอย่างเร่งด่วน

4. จากข้อเสนอแนะในแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ

4.1 ระบบตู้ ATM ของธนาคารมากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องจำนวนตู้ ATM ที่มีน้อยเกินไป อยากให้เพิ่มให้มากขึ้น ต้องการเพิ่มตู้ ATM ตามร้านสะดวกซื้อให้มากขึ้น ปัญหาตู้ ATM ปิดให้บริการบ่อย ไม่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตู้ ATM จะเสียบ่อยในช่วงต้นเดือนและสิ้นเดือน ซึ่งระบบตู้ ATM ของธนาคาร เป็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับมากที่สุดจากการใช้บริการ

4.2 ส่วนปัญหาด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการต้องการให้ธนาคารมีการฝึกอบรมพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการมากขึ้น เพื่อสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ และควรเพิ่มพนักงานให้มากขึ้น และควรมีการดำเนินงานอย่างเร่งด่วน

4.3 ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ ต้องการให้ธนาคารดำเนินการอย่างรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าหากเกิดจากความผิดพลาดของขั้นตอนการทำธุรกรรม อยากให้ธนาคารมีการป้องกันและมีระบบรักษาความปลอดภัยในทุกสถานที่หรือทุกช่องทางให้บริการ เป็นต้น

5. จากปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ธนาคารควรมีการแก้ไขในส่วนที่ผิดพลาด บกพร่องอย่างเร่งด่วน เพราะธนาคารเป็นธนาคารขนาดใหญ่และมีชื่อเสียง เป็นธนาคารแรกที่น่าระบบนี้มาใช้ เป็นธนาคารที่มีศักยภาพทางการแข่งขัน หากธนาคารสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ มีการคิดค้นระบบบริการใหม่ๆ การคิดค้นรูปแบบการบริการที่แตกต่างจากธนาคารอื่น รักษาคุณภาพมาตรฐานบริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาบริการ และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ให้กับธนาคาร โอกาสในการเติบโตในธุรกิจบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารก็จะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์อื่นและใช้เป็นข้อมูลในการเลือกใช้บริการ
2. ควรศึกษาทัศนคติหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละธนาคารว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดเพื่อสร้างทางเลือกของผู้ใช้บริการและเป็นข้อเสนอแนะให้กับธนาคารในการปรับปรุงระบบบริการต่างๆของธนาคาร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดุขฎี พฤกษ์เศรษฐ. (2540). เทคโนโลยีสารสนเทศกับบริการธนาคารพาณิชย์ไทย. ภาค นิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉวี แวนอินทร์และคณะ. (2535). มนุษย์กับเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ:วีเจพรีนติ้ง.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ. เทพเนรมิต การพิมพ์.
- ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). ธนาคาร. (2544). วารสารร่มโพธิ์. กรุงเทพฯ:สยามพรีนติ้ง.
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2544). ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีนิษฐ ศรีจันทร์ ประภัสสร อยู่ดี และวิไล ดำรงอนันกุล. (2543). การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตและทัศนคติต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพาณิชย์และการบัญชี มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปัจจัย บุนนาค; และสมคิด แก้วสนธิ. (2529). จุล-เศรษฐศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวดี โพชนุกูล. (2531). พฤติกรรมผู้บริโภค. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์.ถ่ายเอกสาร
- รัตนา สายคณิต. (2541). มหเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วิชัย วินิจกุล. (2544). พฤติกรรมลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ในการให้บริการ ธนาคารอินเตอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ถ่ายเอกสาร.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชน์. (2542). สถานภาพของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สุกัญญา นิธิกร; และหงษ์ฟ้า ทรัพย์บุญเรือง. (2540). หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาคเชิงฝึกฝน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาภรณ์ ลีละศุภกุล. (2526). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: นิลนาการพิมพ์.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2524). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุวรรณ ชูไพฑูรย์และคณะ. (2542). *การศึกษาแนวโน้มการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสงชัย โชติพงศ์ศิริสกุล. (2544). *ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศรินครินทร์วิโรฒ, มหาวิทยาลัย. (2540). *คู่มือการเรียบเรียงปริญญาานิพนธ์*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศูนย์วิจัยข้อมูลการตลาด เอ.อา. (2544). *พฤติกรรมการชำระค่าบริการของผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บิสิเนสไทย.
- ABA Banking Journal. (1988). ABA. *Lanches electronic commerce subsidiary*.
Avaible: Doc No.30
- Apple White,P.B. (1965). *Oganization Behavior*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall
- Bashford Suzy. (2001). *Internet banks get ready for simplified account switching*.
Market Journal: Available.
- Marse, N.C. (1965). *Satisfaction in the white Collar Job*. Michigan : University of Michigan Press.
- Yamane Taro. (1967). *Statistics: An introductory Analysis*. New York: Harper and Row.
- <http://www.scb.co.th>
- <http://www.scbeasy.com>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

11 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นายอรรถวุฒิ อ้วนแสง นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยดังกล่าว ซึ่งข้อมูลนี้ถือเป็นความลับ และใช้เพื่องานวิจัยในครั้งนี้นี้เท่านั้น

จึงขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ

นายอรรถวุฒิ อ้วนแสง

นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Services)

คำจำกัดความ

ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธนาคารที่ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ให้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารได้ด้วยตนเอง เช่น โทรศัพท์ เครื่องรับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ โทรศัพท์มือถือ หรืออินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น ซึ่งบริการทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์เรียกว่า ระบบ SCB Easy ซึ่งมีบริการ 6 บริการด้วยกัน ดังนี้

1. **SCB Easy Net** หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต Internet โดยผ่าน www.scbeasy.com

2. **SCB Easy mBanking** หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

3. **SCB Easy Card** หมายถึง การใช้บริการผ่านบัตร SCB Easy Card ทั้งเบิกเงินสดหรือชำระค่าสินค้าและบริการ

4. **SCB Easy ATM** หมายถึง การใช้บริการตู้ ATM ของธนาคารทั้งเบิกเงินสดหรือชำระค่าสินค้าและบริการ

5. **SCB Easy Phone** หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น โอนเงิน สอบถามข้อมูลทางการเงิน แลอายุ ATM ฯลฯ ผ่านระบบโทรศัพท์ โดยกดหมายเลข 1561

6. **SCB Easy Bank** หมายถึง การใช้บริการธนาคารอัตโนมัติเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งมีบริการเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM), เครื่องบริการฝากเงินอัตโนมัติ (CDM), เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
และใส่ข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ (ปี)

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 21-25 ปี

☐ 26-30 ปี

☐ 31-35 ปี

☐ 36-40 ปี

☐ มากกว่า 40 ปี

3. การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ นักเรียน นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ค้าขาย/เจ้าของกิจการ

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ)

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 10,001-15,000 บาท

☐ มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ท่านให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking Service)

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

คะแนน 5 หมายถึง ให้ความสำคัญมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ให้ความสำคัญมาก

คะแนน 3 หมายถึง ให้ความสำคัญปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ให้ความสำคัญน้อยมาก

ปัจจัยที่ท่านให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้ บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking Service)	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย มาก
6. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ					
7. การประหยัดในการทำธุรกรรม (ประหยัดเวลา ในการทำธุรกรรม, ประหยัดเวลาในการเดินทาง, ประหยัดค่าใช้จ่าย)					
8. การโฆษณาประชาสัมพันธ์					
9. ความปลอดภัยของการใช้บริการ (ความปลอดภัย ในการใช้ระบบ ถูกต้อง แม่นยำ ความปลอดภัย ของข้อมูลของลูกค้า)					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการผ่านระบบ Electronics Banking Services

10. ท่านใช้บริการผ่านระบบ Electronics Banking Services ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ SCB Easy Net
 ☐ SCB Easy mBanking
☐ SCB Easy Card
 ☐ SCB Easy ATM
☐ SCB Easy Phone
 ☐ SCB Easy Bank

11. บริการประเภทใดที่ท่านใช้น้อยที่สุด (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

- ☐ SCB Easy Net
 ☐ SCB Easy mBanking
☐ SCB Easy Card
 ☐ SCB Easy ATM
☐ SCB Easy Phone
 ☐ SCB Easy Bank

12. ท่านใช้บริการผ่านระบบ Electronics Banking Services โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- ☐ 1-2 ครั้ง
 ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5-6 ครั้ง
 ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

13. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการผ่านระบบ Electronics Banking Services ในเวลาใด

- ☐ 00.01-04.00 น.
 ☐ 04.01-08.00 น.
 ☐ 8.01-12.00 น.
☐ 12.01-16.00 น.
 ☐ 16.01-20.00 น.
 ☐ 20.01-24.00 น.

14. ก่อนที่จะมีระบบ Electronics Banking Services ท่านมาใช้บริการที่ธนาคารเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- ☐ 1-2 ครั้ง
 ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5-6 ครั้ง
 ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

15. หลังจากมีระบบ Electronics Banking Services ท่านมาใช้บริการที่ธนาคารเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- ☐ 1-2 ครั้ง
 ☐ 3-4 ครั้ง
☐ 5-6 ครั้ง
 ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบผ่านระบบ Electronics Banking Services

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

คะแนน 5 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง

คะแนน 4 หมายถึง พอใจ

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนน 2 หมายถึง ไม่พอใจ

คะแนน 1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบผ่านระบบ Electronics Banking Services	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง
ด้านพนักงาน					
16. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อสงสัยของท่านได้เป็นอย่างดี					
17. พนักงานให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร, อ่อนน้อม					
ด้านบริการ					
18. ธนาคารมีการบริการต่างๆ ไว้บริการท่านครบถ้วน					
19. ธนาคารจัดพนักงานไว้บริการในจำนวนที่เพียงพอ					
20. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ(ที่ตั้งที่ทำการธนาคาร, ตู้ATM, ระบบรักษาความปลอดภัย เป็นต้น)					
21. ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม					
ด้านระบบงาน					
22. จำนวนขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบมีความเหมาะสม					
23. ความซับซ้อนของขั้นตอนจากการให้บริการผ่านระบบ					
24. ความสมบูรณ์ของระบบที่สามารถให้บริการได้					

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking Service)

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

คะแนน 5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีปัญหามาก

คะแนน 3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีปัญหาน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking Service)	ระดับของปัญหา				
	มีปัญหามากที่สุด	มีปัญหามาก	มีปัญหาปานกลาง	มีปัญหาน้อย	มีปัญหาน้อยที่สุด
25. ผู้ใช้บริการไม่สามารถติดต่อกับระบบได้ (ระบบขัดข้อง)					
26. ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการติดต่อกับระบบ (คู่สายโทรศัพท์ไม่เพียงพอ)					
27. ระบบให้การบริการผิดพลาด					
28. ระบบปิดให้บริการบ่อย (เช่น ตู้ ATM เสียบ่อย)					
29. จำนวนตู้ ATM มีให้บริการไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่					
30. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อซักถามได้					
31. ขั้นตอนบริการมีหลายขั้นตอน ยุ่งยากซับซ้อน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/๖๔๖3



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายอรรถวุฒิ อ้วนแสง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายอรรถวุฒิ อ้วนแสง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อ้วนแสง)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2561225 มือถือ 06-3293488

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผศ. ผจงศักดิ์ หมวดสงค์ อาจารย์ประจำภาควิชา บริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ผศ. ปิยดา สมบัติวัฒนา อาจารย์ประจำภาควิชา บริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. นายเกียรติพงษ์ รอดอยู่ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๒๕๖๒

วันที่ /๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายอรรถวุฒิ อ้วนเส้ง นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะดา สมบัติวัฒนา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายอรรถวุฒิ อ้วนเส้ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/๖๖๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการสาขาจิตลม ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายอรรถวุฒิ อ้วนเส้ง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายเกียรติพงษ์ รอดอยู่ พนักงานธนกิจสัมพันธ์อาวุโส เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายอรรถวุฒิ อ้วนเส้ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อ้วนเส้ง)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2561225 มือถือ 06-3293488

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นายอรรถวุฒิ อ้วนแสง
สถานที่เกิด	จ.สงขลา
สถานที่ปัจจุบัน	16/1 ซ.ประชาสงเคราะห์ 22 ถ.ประชาสงเคราะห์ แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ (Personal Banker)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จ.สงขลา
พ.ศ. 2543	ศ.บ.(เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยทักษิณ จ.สงขลา
พ.ศ. 2547	ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร