



ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ
เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS K-CASH CONNECT PLUS BANKING SERVICES
OF KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED



ภัสรา คชเชนทร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ
เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS K-CASH CONNECT PLUS BANKING SERVICES
OF KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED



PATSARA KOTCHANE

A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration (Marketing))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ

เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ของ

ภัสรา คชเชนทร์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(อาจารย์ ดร.พิชัย ภูส้มพันธ์) (รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล)

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ผู้วิจัย	ภัศรา ศขะเนนท์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. พิชัย ภูส้มพันธ์

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรม
การเงินออนไลน์ระบบเคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า
ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความ
เชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน และด้านความตั้งใจใช้งาน ส่งผลต่อความพึง
พอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของลูกค้า, การใช้บริการธุรกรรมการเงิน, ธนาคารกสิกรไทย

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากผู้วิจัยได้รับความเมตตาและกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.พิชัย ภูส้มพันธ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์นี้ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการจัดทำจนทำให้สารนิพนธ์ที่จัดทำนั้นมีความครบถ้วนของเนื้อหาและความถูกต้อง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.พิชัย ภูส้มพันธ์ เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร. วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่ได้ให้ความกรุณาในการตรวจสอบความถูกต้องและข้อผิดพลาดในการทำสารนิพนธ์นี้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำสารนิพนธ์และรู้ถึงคุณค่าของงานอย่างมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคมทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว ซึ่งให้การสนับสนุนและคอยให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ให้กำลังใจในยามเหน็ดเหนื่อยและรู้สึกท้อแท้ และขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง และสำหรับมิตรภาพที่ดีที่มีให้กันเสมอมา ที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ รวมถึงผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามจนประสบความสำเร็จออกมาได้เป็นอย่างดี อีกทั้งทุก ๆ ท่านที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จของสารนิพนธ์ฉบับนี้ที่ไม่ได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหัวข้อสารนิพนธ์ หากผลงานวิจัยมีสิ่งที่เป็นประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ภัสรา คชเชนทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเครือธนาคารกสิกรไทย	9
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	10
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	17
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส.....	20
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	25
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	47
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและขอเสนอแนะ	55
สังเขปกการวิจัย.....	55
ความสำคัญของการวิจัย	55
สมมติฐานการวิจัย.....	56
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	60
อภิปรายผล	62
ขอเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	69
ขอเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป.....	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก.....	74

ประวัติผู้เขียน.....81



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว	33
ตาราง 2 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการธุรกรรมการเงิน ออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	39
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงิน ออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	43
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตาราง 6 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตรคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis	48
ตาราง 7 แสดงผลวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตรคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis แบบ Enter.....	49
ตาราง 8 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตรการยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression	51
ตาราง 9 แสดงผลวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตรการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis แบบ Enter	52
ตาราง 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	54

ตาราง 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี 54



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... 7



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

หากพูดถึงเรื่องการเงินก็คงจะเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องพูดถึงธนาคาร เพราะถือเป็นองค์กรทาง การเงินที่สำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อเราต้องการทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน สมัครงบบัตรเครดิต ขอสินเชื่อ เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เราต้องทำผ่านธนาคารทั้งนั้น และในปัจจุบันที่เทคโนโลยีต่าง ๆ มีความก้าวหน้าเป็นอย่างมากจนทำให้เกิดการทำธุรกรรม การเงินออนไลน์ที่เรียกว่า Internet Banking ธนาคารอินเทอร์เน็ต ธนาคารออนไลน์ หรือเว็บ ออนไลน์ของธนาคารที่มีความปลอดภัยสูง และเปิดให้เราสามารถเข้าไปจัดการตรวจสอบหรือทำ ธุรกรรมต่าง ๆ กับเงินในบัญชีของเราได้ด้วยตัวเองอย่างง่าย ๆ ซึ่งแต่ละธนาคารก็จะมีชื่อเรียก แตกต่างกันไป

ธุรกรรมทางการเงินในยุคปัจจุบันนั้น มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นเนื่องจากมีวิธีในการ ทำธุรกรรมทางการเงินที่ง่ายและสะดวกผ่านทางมือถือ ยังมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในระดับ 4G ก็ ยิ่งทำให้มีความรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินได้มากยิ่งขึ้น และแน่นอนว่าความสะดวก รวดเร็วที่ได้มาจากสัญญาณเครือข่ายที่รวดเร็ว ก็ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อกลุ่มมิจฉาชีพที่จ้องฉวย โอกาสกับเงินในบัญชีของผู้ใช้งาน จะเห็นได้จากข่าวคราวการฟ้องร้องที่ปรากฏให้เห็นอยู่เป็น ระยะเวลา ๆ แต่หากมีการจัดการที่ดีก็สามารถสร้างความปลอดภัยให้กับเงินในบัญชีได้ไม่ยาก ปัญหา ต่าง ๆ ของการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต อาทิ เช่น

ปัญหาการโจรกรรมข้อมูล เพื่อเข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินแทนผู้ถือบัญชีที่แล้วเคย เกิดปัญหาถูกปลอมรหัสผ่าน E-bank ที่สมัครไว้กับธนาคารแห่งหนึ่งแล้วถูกคนร้ายโอนเงินไปเป็น ล้าน ซึ่งปัญหาดังกล่าวนับว่าได้รับความสนใจเป็นวงกว้าง แต่ทราบหรือไม่ว่ามีเทคนิคเพื่อป้องกัน กลโกงดังกล่าวง่าย ๆ เช่น การเปลี่ยนรหัสอย่างสม่ำเสมอ รหัสสำหรับทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน มือถือोनั้น นอกจากควรเป็นความลับที่รู้เฉพาะผู้ถือบัญชีแล้วยังควรทำการเปลี่ยนบ่อย ๆ ด้วยเพื่อ ป้องกันการโจรกรรมข้อมูลของกลุ่มมิจฉาชีพนั่นเอง การเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัญชีธนาคารไว้ เป็นความลับ ควรทำการ Log out ออกทันที และควรหลีกเลี่ยงการเมมโมรี่รหัสผ่านเอาไว้ในมือถือ หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชนิดต่าง ๆ เพื่อให้รหัสผ่านมีความปลอดภัยและเป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น นั่นเอง

ปัญหาแชร์ลูกโซ่ที่มาจากการทำธุรกิจผ่านระบบออนไลน์อีกปัญหาหนึ่งที่พบมากในปัจจุบัน ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การโกงในลักษณะเช่นนี้เกิดขึ้นบ่อย เนื่องมาจากการตื่นตัวในการลงทุนของผู้คนในยุคปัจจุบัน ซึ่งการทำธุรกิจออนไลน์นับเป็นอีกวิธีหนึ่งที่เหมาะกับยุคสมัยของเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพราะสะดวกรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาเดินทางก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อการลงทุนได้แล้ว และเพื่อป้องกันกลโกงต่าง ๆ เหล่านี้ จึงต้องดำเนินการตรวจสอบเส้นทางการเดินเงินทุน และควรหลีกเลี่ยงตรวจสอบวิธีการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน บัญชีที่ใช้ในการโอน และทำธุรกรรมเป็นบัญชีในรูปแบบของนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ซึ่งแสดงถึงความโปร่งใสในการลงทุนซึ่งผู้ที่สนใจควรตรวจสอบ และให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทดลองลงทุนด้วยเงินจำนวนน้อย ๆ ก่อน เพื่อป้องกันความเสี่ยงอาจทดลองจากการเงินลงทุนในจำนวนที่ไม่ก่อความเสียหายกับเงินในกระเป๋าของตนเองมากเกินไปก่อนได้

แม้ว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์จะมีข้อควรระวังและอาจมีโอกาสดูถูกโจรกรรมโดยมิชชาชีพได้ แต่ก็นับเป็นวิธีการที่ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้คนในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมากลดระยะเวลาในการเดินทาง และรอคิวที่บรรดาผู้คนอาจต้องเคยประสบพบเจอกันมาแล้วในอดีต ทั้งยังสามารถดำเนินการได้ตลอดเวลาไม่มีวันหยุดอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีอัตราดอกเบี้ยในการโอนและทำธุรกรรมข้ามธนาคารที่ต่ำกว่าแบบทั่วไป เพียงใช้ความระมัดระวังในการจัดการข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญอย่างละเอียดถี่ถ้วน ก็สามารถเชื่อได้เลยว่าจะมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ 4G ได้เป็นอย่างดี

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้ทำวิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้ธุรกรรมการเงินออนไลน์ในปัจจุบัน ดังนั้น จึงคิดที่จะทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับบริการที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจในการศึกษานำไปปรับปรุงแก้ไขบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้บริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มาปรับปรุงพัฒนาบริการให้ตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจในการศึกษานำไปปรับปรุงแก้ไขบริการประเภทต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ลูกค้าที่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane T, 1970) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ซึ่งจากการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเจาะจงเลือกกลุ่มนั้นเครือธนาคารกสิกรไทยแบ่งลูกค้าออกเป็น 4 กลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจกับลูกค้าแต่ละกลุ่มในเชิงลึก ทั้งข้อมูลทางการเงินรูปแบบการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อวิเคราะห์ลักษณะลูกค้าและความต้องการของลูกค้า โดยระบุกลุ่มที่จะทำการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- กลุ่มสหกรณ์ธุรกิจ	จำนวน	100 ชุด
- กลุ่มบริษัทธุรกิจ	จำนวน	100 ชุด
- กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก	จำนวน	100 ชุด
- กลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม	จำนวน	100 ชุด
	รวม	400 ชุด

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจและสะดวกในการให้ข้อมูล โดยผู้กรอกเป็นผู้ให้คำตอบเอง (Self-administered Questionnaires) จนครบจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะทางประชากร

1.1.1 กลุ่มคาสหกรณ์ธุรกิจ

1.1.2 กลุ่มบริษัทธุรกิจ

1.1.3 กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

1.1.4 กลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม

1.2 คุณภาพการบริการ

1.2.1 ความน่าเชื่อถือ

1.2.2 การตอบสนอง

1.2.3 ความเชื่อมั่น

1.2.4 สิ่งที่สามารถจับต้องได้

1.2.5 การเอาใจใส่

1.3 การยอมรับเทคโนโลยี

1.3.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน

1.3.2 การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน

1.3.3 ทักษะคนในการใช้งาน

1.3.4 ความตั้งใจใช้งาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง กลุ่มลูกค้าเครือข่ายธนาคารกสิกรไทย จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มสหบรรษัทธุรกิจ เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มียอดขายมากกว่า 5,000 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป

1.2 กลุ่มบริษัทธุรกิจ เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มียอดขายมากกว่า 400 - 5,000 ล้านบาทต่อปี

1.3 กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ที่มียอดขาย 10 - 400 ล้านบาทต่อปี

1.4 กลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม (Micro Business) เป็นกลุ่มธุรกิจที่มียอดขายไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี หรือวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีหลังจากใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ไปแล้ว ซึ่งถ้าสามารถใช้งานได้ตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าบริการไม่มีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจได้

3. ลูกค้า หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

4. คุณภาพการบริการ หมายถึง กระบวนการในการตอบสนองความต้องการเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย

4.1 ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง จัดระบบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรในยุค 4.0 และมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

4.2 ด้านความมั่นใจ หมายถึง มีระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน และสามารถรองรับการใช้งานต่าง ๆ ได้หลายหลายทั้งจากคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และโทรศัพท์มือถือ

4.3 ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ หมายถึง สามารถจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินไว้อย่างปลอดภัยและสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

4.4 ด้านการเข้าถึงจิตใจ หมายถึง ลูกค้าได้รับคำแนะนำในการใช้บริการอย่างละเอียดครบถ้วนทั้งก่อนและหลังการขายบริการเป็นอย่างดี

4.5 ด้านการตอบสนองลูกค้า หมายถึง สามารถทำรายการระงับเงินโดยมี Notification การแจ้งเตือนการโอนเงินให้กับผู้ใช้บริการ และมีรูปแบบรายงานข้อมูลทางการเงินที่หลากหลาย

5. การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ระบบการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

5.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน หมายถึง สามารถทำรายการชำระเงินให้หลายรูปแบบตรงความต้องการและลดค่าใช้จ่ายต่อธุรกิจ เช่น ค่าเดินเดินทาง

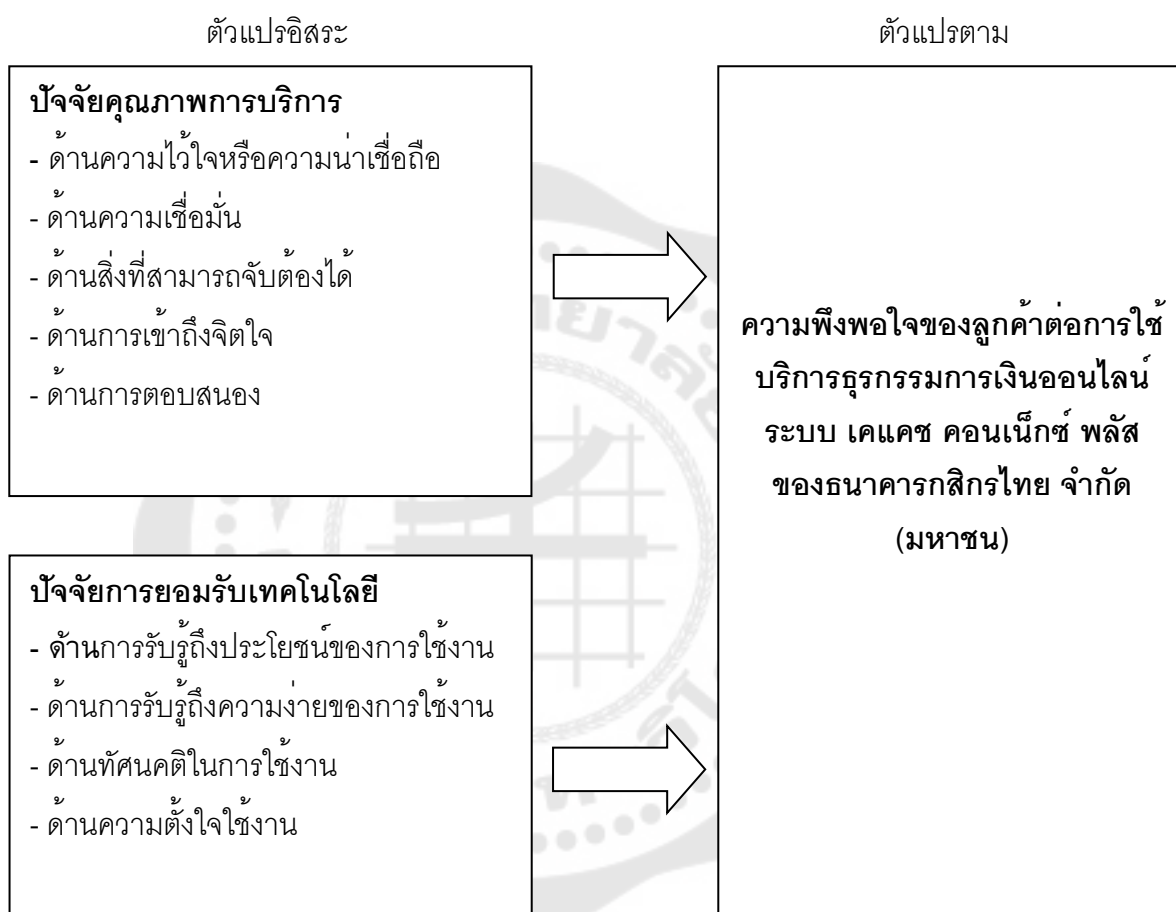
5.2 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน หมายถึง สามารถเข้าถึงฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วไม่ซับซ้อน มีการแสดงผลการทำรายการที่ง่ายต่อการอ่าน

5.3 ด้านทัศนคติในการใช้งาน หมายถึง ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส มีความทันสมัย ใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยากและช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมการเงินมากขึ้น

5.4 ด้านความตั้งใจใช้งาน หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความมุ่งหมายจะใช้งานระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ต่อไปในอนาคตและจะแนะนำให้บุคคลอื่นที่รู้จักใช้งานอย่างแน่นอน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านการตอบสนอง มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2. การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน และด้านความตั้งใจใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเครื่องธนาคารกสิกรไทย
2. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
4. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส
6. งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเครื่องธนาคารกสิกรไทย

ความหมายของกลุ่มลูกค้าเครื่องธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย. (2563) กลุ่มลูกค้าเครื่องธนาคารกสิกรไทย จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มสหบรรษัทธนกิจ เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มียอดขายจำนวนเงินมากกว่า 5,000 ล้านบาทต่อปีขึ้นไป
2. กลุ่มบรรษัทธนกิจ เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มียอดขายจำนวนเงินมากกว่า 400 - 5,000 ล้านบาทต่อปี
3. กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก เป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ที่มียอดขายจำนวนเงิน 10 - 400 ล้านบาทต่อปี
4. กลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มียอดขายไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี หรือวงเงินสินเชื่อจำนวนเงินไม่เกิน 3 ล้านบาท

จากทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เราจะเห็นได้ว่าลูกค้าในแต่ละกลุ่มจะมีความแตกต่างกันออกไปตามรายได้ที่ได้รับของธุรกิจ โดยจะเน้นไปที่รายได้ในการดำเนินงานภายในบริษัทของตนเอง เพื่อที่จะนำเงินที่ได้รับจากรายได้มาพัฒนาหมุนเวียนพอที่จะดำเนินกิจการนั้น ๆ ต่อไปมาใช้ในการศึกษาของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายคุณภาพการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) ได้อธิบายความหมายของการบริการ จะเป็นพฤติกรรมกิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น”

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2554) ได้อธิบายความหมายของการบริการ เป็นการที่บุคคลหนึ่งได้ปฏิบัติแสดงออกในรูปแบบของการสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการได้ในรูปแบบต่าง ๆ แตกต่างกันไป เช่น การขนส่ง การสื่อสาร โดยที่ไม่สามารถจับต้องเป็นสิ่งของได้แต่เป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้โดยตรง

วัลดา บินชาเวิน (2543) ได้อธิบายความหมายของการบริการเป็นเรื่องของความพอใจของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้เป็นสิ่งของหรือไม่มีตัวตน แต่จะเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ ตามแนวความคิดการบริการจะเป็นรูปแบบที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ จนสร้างความพึงพอใจให้เกิดความสำเร็จตามความหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการนั่นเอง

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) ได้อธิบายความหมายของการบริการเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ที่ได้มีการนำเสนอขายไป

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจสำหรับการให้บริการลูกค้า หรืออาจจะเป็นความสามารถที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการได้ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการโดยทั่วไปที่กระทำเป็นประจำ ซ้ำ ๆ ซึ่งจะต้องเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นหลักไม่ได้ยึดจากความพอใจขององค์กรหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นหลักให้บริการนั้นจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการโดยทั่วไปที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน หรืออาจจะหมายถึงการเพิ่มคุณภาพหรือความสามารถที่ปฏิบัติงานได้มากขึ้น

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการโดยทั่วไปนั้นต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการให้บริการงานที่คนทุกคนจะต้องมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกท่านจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคกันทุกคน ซึ่งจะต้องไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นใด ๆ ในการให้บริการ และผู้ใช้บริการทุกท่านจะต้องได้รับการปฏิบัติที่มีมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด

5. การให้บริการอย่างทันเวลา คือ การบริการนั้นจะต้องมองว่าการให้บริการทั่วไปนั้นจะต้องตรงต่อเวลา เพราะถ้าไม่รักษาเวลาจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) ได้อธิบายความหมาย ไว้ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ สิ่งที่เป็นประโยชน์ของงานบริการที่องค์การนั้น ๆ ได้จัดกระทำขึ้น ซึ่งจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่คนส่วนใหญ่หรืออาจจะทั้งหมด แต่ไม่ใช่เป็นการจัดกระทำที่สร้างขึ้นเพื่อบุคคลเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง มิฉะนั้นจะไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ และยังไม่คุ้มค่าสำหรับการดำเนินงานนั้น ๆ โดยความสม่ำเสมอ เป็นการให้บริการที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง และมีความสม่ำเสมอไม่ใช่ว่าการกระทำเป็นครั้งคราวตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

2. ความสะดวกในการให้บริการที่จัดกระทำให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องเป็นไปในรูปแบบที่สามารถปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และยังไม่เป็นการสร้างภาระที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากให้กับผู้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป

3. ความประหยัดในส่วนของการใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ ซึ่งจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

4. ความเสมอภาคในการให้บริการที่จัดนั้น ควรปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างความเท่าเทียมกันและมีความเสมอภาคไม่เกิดความลำเอียงใด ๆ

วิธีบริการประทับใจ

สุนันทา ทวีผล (2550) ได้กล่าวคือ เกี่ยวกับบริการที่ประทับใจไว้ว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติดยึดแน่น หรือฝังแน่น เมื่อพิจารณาถึงวิธีการให้บริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

การบริการที่เกิดความประทับใจ เป็นการบริการที่ผู้รับบริการนั้นเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ประทับใจและยากที่จะเปลี่ยนใจได้ง่าย ๆ หากการบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจและพึงแต่จะทำให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข มีความพอใจ มีความชอบ และมีความชื่นชมในการบริการ จนทำให้อยากเข้ามาใช้บริการนั้นอีก แล้วก็จะพูดชมให้กับผู้บริการท่านอื่นฟัง รวมถึงมีการพูดปกป้องได้หากมีใครมาตำหนิในบริการของพนักงานที่เขาเกิดความ

ประทับใจ ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความรู้สึกไปในทางที่ดีต่อบริการ จะต้องมีความสะดวกสบายในการรับบริการ ไม่มีข้อสงสัยสำหรับการรับบริการ และได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่คอยบริการอยู่ด้วยความรวดเร็ว และมีบริการที่สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมถึงเกิดความสบายใจไม่รู้สึกอึดอัดเมื่อได้มาสัมผัสกับการบริการ และสิ่งที่พนักงานผู้ให้บริการต้องพึงระวังก็คือเรื่องความรู้สึกภายในใจของลูกค้าซึ่งแต่ละคนไม่เหมือนกัน เนื่องจากความคาดหวังของแต่ละคนนั้นแตกต่างกัน สิ่งที่สำคัญความประทับใจไม่ได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึกซึ่งจะได้สัมผัสจากการบริการนั้น เป็นขั้นตอนการบริการที่จะได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. เป็นการบริการที่มีรวดเร็วมีความชัดเจนมีความเป็นระเบียบมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องมีโปร่งใส และสะดวกสบายในการใช้บริการ

2. พนักงานที่บริการจะต้องมีพฤติกรรมและวิธีการให้บริการที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะลูกค้าได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยนั้นยังไม่ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่ให้บริการกับลูกค้า เป็นเรื่องที่จะทำให้ลูกค้านั้นเกิดความประทับใจไปในทางที่ดี

เลียมไฮ ใจแจ่ง (2546) ได้เสนอแนวความคิด ในการบริการของประชาชนที่ดีและมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าได้ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการในทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งระดับผู้บริหารขององค์กรด้วย ซึ่งการบริการที่ดีจะต้องเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อมั่น มีความศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้ก็ยังได้เสนอแนวคิด การปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่น ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ ปรับในส่วนองวิธีคิด และวิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยสามารถยึดหลักบริการ ได้ดังนี้

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. เต็มใจบริการ
2. ทำงานฉบับไว
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ปราศรัยไพเราะ
5. ไม่ขาดน้ำใจ
6. เหมาะสมโอกาส

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ใ้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
9. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
10. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. การแต่งกายจะต้องสะอาดเรียบร้อย
2. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
3. ทำตนให้เป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
5. หลีกเลี้ยงคำกล่าวที่ปฏิเสธ และหลีกเลี้ยงการรับคำที่ยังไม่มีแนวโน้ม
6. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
7. หลีกเลี้ยงการโต้แย้งจนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
9. มองคนอื่นในทางที่ดี ไม่แสดงสายตาดูถูกคน
10. แสดงความสนใจผู้ที่มาติดต่ออย่างจริงจัง
11. หลีกเลี้ยงการพูดมาก ควรเป็นนักฟังที่ดี

12. ยิ้มแย้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก

13. ให้เกียรติยกย่องผู้ที่มาติดต่อ

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือ ลูกค้าคนสำคัญ

1. ให้โอกาสประชาชนได้เสนอแนะความคิดเห็นให้แก่เรา

2. มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

3. จะต้องกระตือรือร้นที่จะให้บริการประชาชน

4. สร้างความคิดใหม่ ๆ ว่าความพอใจและความรู้สึกของประชาชนเป็นสิ่ง

สำคัญอย่างยิ่ง

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. จะต้องมีความจริงใจ

2. จะต้องมีการให้บริการเสมอ

3. จะต้องมีความเพียร

4. จะต้องมีความอบอุ่นเต็มใจบริการ

5. จะต้องมีความเอาใจใส่

6. จะต้องมีความคุ้นเคยเป็นกันเอง

7. จะต้องอดทน

8. จะต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใส

9. จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

10. จะต้องมีความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

วรางคณา ขาวเขียว (2540) ได้อธิบายความหมายของการบริการที่เกิดความสำเร็จ

ได้ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ได้แก่

1.1 มีความสม่ำเสมอ

1.2 สามารถพึ่งพาได้

2. ความสามารถ ได้แก่

2.1 สามารถในการให้บริการ

2.2 สามารถในการสื่อสาร

2.3 สามารถในความรู้วิชาการต่าง ๆ ที่จะให้บริการ

3. การตอบสนอง ได้แก่

3.1 มีความเต็มใจที่จะให้บริการ

- 3.2 มีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาให้บริการ
- 3.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 3.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
4. ความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่
 - 4.1 มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ใช้บริการ
 - 4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 4.3 ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี
5. การสื่อสาร ได้แก่
 - 5.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและชัดเจนงาน
 - 5.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
6. การเข้าถึงบริการ ได้แก่
 - 6.1 ผู้ใช้บริการเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก ความเป็นระเบียบขั้นตอนไม่
 ครอบงำมายั้บซ้อนจนเกินไป
 - 6.2 ผู้ใช้บริการจะต้องใช้เวลารอคอยน้อย
 - 6.3 เวลาที่ใช้บริการจะต้องเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 6.4 จะต้องอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
7. ความซื่อสัตย์ ได้แก่
 - 7.1 มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ
8. สิ่งที่ต้องได้ ได้แก่
 - 8.1 มีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมเสมอสำหรับการให้บริการ
 - 8.2 มีการเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 8.3 มีการจัดสถานที่ให้บริการได้อย่างสวยงามสะอาด
9. ความมั่นคง ได้แก่
 - 9.1 มีความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 9.2 ความปลอดภัยในด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง
10. ความเข้าใจ ได้แก่
 - 10.1 เรียนรู้ผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ
 - 10.2 สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้
 - 10.3 ให้ความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2521) ได้อธิบายความหมายของการบริการ เป็นกระบวนการของกระทำเพื่อคนอื่น ซึ่งผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณลักษณะที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นได้โดยมีความรับผิดชอบ มีความสุข และได้นำคำว่า “บริการ” หรือแปลเป็น “Service” หมายถึง

S หมายถึง เป็นการสร้างความพอใจให้กับผู้ที่มาติดต่อหรือผู้ที่มาขอรับบริการ

E หมายถึง เป็นความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม จะต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใสและจะต้องมีพร้อมที่จะสนองตอบตามความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

R หมายถึง ความพร้อมและความรวดเร็ว จะต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความว่องไวฉับพลันทันใจทันเวลา

V หมายถึง มีคุณค่าไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทไหน พนักงานก็ต้องทำทุกทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดรู้สึกไม่ผิดหวังต่อบริการที่ได้รับ

I หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

C หมายถึง ความสะอาดและความมีไมตรีจิตต่อผู้มารับบริการ

E หมายถึง ความอดทนอดกลั้น การควบคุมอารมณ์ได้โดยไม่มีการโต้ตอบ

S หมายถึง การรู้จักยิ้มแย้มหน้าตาเป็นมิตรไม่สร้างศัตรู โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งคำพูด การกระทำตลอดจนสีหน้าและแววตาในการให้บริการ

หลักการในการบริการ

กัลป์ย้าวฒัน ตรีสุคนธ์ (2540) กล่าวว่า การบริการ เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยผู้ให้บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นที่น่าพึงพอใจ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ ด้วย เช่น ความสะดวกสบาย มีอัธยาศัยไมตรี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของลูกค้า “การบริการอันน่าประทับใจ” จึงเป็นหัวใจหลักในการดึงดูดลูกค้า

จากทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้รับความสะดวกสบาย มีความปลอดภัยไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการใช้บริการ และให้บริการได้ตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยมและเกิดความพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ความหมายและนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้อธิบายความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี เป็นสิ่งสำคัญในการใช้งาน และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดความพึงพอใจ สร้างความรู้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความต้องการที่ต้องใช้งานผ่านเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้อธิบายความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ จวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้อธิบายความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี เป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้ลูกค้าเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรม
2. ด้านทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี
3. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งเริ่มจากการได้ยินในเรื่อ่นั้น ๆ จนเกิดการยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้ มีคล้ายกับขั้นตอนเรียนรู้และขั้นตอนการตัดสินใจ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นรับรู้ เป็นขั้นเริ่มต้นที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ ขั้นนี้จึงเป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ แต่ยังไม่ได้รับข่าวสารนั้นมาอย่างไม่ครบถ้วน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นการรับรู้โดยความบังเอิญ จะทำให้เกิดความอยากรู้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2) ขั้นสนใจ จะเริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ เป็นพฤติกรรมที่มีความน่าสนใจ และในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้น บุคลิกภาพและค่านิยมจะส่งต่อการติดตามข่าวสารใหม่ ๆ

3) ขั้นประเมินค่า จะเริ่มคิดไตร่ตรองมีการหาวิธีลองใช้ใหม่ ๆ มีการเปรียบเทียบสำหรับข้อดีและข้อเสีย หากมีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้ทันทีโดยทั่วไปมักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่สามารถทราบถึงผลลัพธ์ตามมาจึงต้องมีแรงผลักดัน เพื่อให้เกิดความแน่ใจโดยอาจมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4) ขั้นทดลอง ขั้นนี้จะเป็นขั้นที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยก่อนอันดับแรกเพื่อตรวจสอบสิ่งที่ได้รับดูก่อนโดยทดลองใช้วิธีใหม่ ๆ ให้เข้ากับเหตุการณ์และจะสรรหาข่าวสารต่าง ๆ ที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น ๆ

5) ขั้นตอนการยอมรับ จะเป็นขั้นที่ปฏิบัติและนำไปใช้จริง ซึ่งบุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

จากทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี คือ การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเปิดใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเป็นระบบการจ้างงานที่จะต้องมีการเปลี่ยนไปตามยุคตามสมัย

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย (Chaplin, 1997) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการที่มีต่อสถานประกอบการนั้น ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการที่ได้เข้าไปติดต่อขอรับบริการ

Kotler (2003) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกพอใจหรืออาจจะเป็นความผิดหวังของลูกค้า ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบจากประโยชน์ของคุณสมบัติของสินค้าหรือการทำงานของสินค้ากับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งหากผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ แต่หากผลที่ได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและหากผลที่รับสูงเกินความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการเป็นอย่างมาก

ลักษณะวรรณ พวงไม่มิ่ง (2545) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจ เป็นสภาพของจิตใจที่ไร้ซึ่งความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของคนนั้นมีความต้องการ ถ้าหากความต้องการนั้นได้รับตรงตามความคาดหวังทั้งหมดหรือเฉพาะบางส่วน ก็จะทำให้ความเครียดลดน้อยลงและทำให้ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความเครียดและพอใจเช่นเดียวกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นความรู้สึกที่มาจากการสร้างการเปรียบเทียบประโยชน์ของคุณลักษณะของสินค้ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ระดับของความพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคลอันเกิดจากการสัมผัสสิ่งนั้น ๆ ของผู้ซื้อ

Vroom (1964) ได้อธิบายความหมายของทัศนคติความพึงพอใจ เป็นทัศนคติในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปร่วมด้วย ในสิ่งนั้น ความคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นลักษณะของความพึงพอใจสิ่งนั้น และความคิดด้านลบก็จะแสดงให้เห็นลักษณะของความไม่พอใจเกิดขึ้นนั่นเอง

Millet (1954) ได้อธิบายความหมายของการบริการ เป็นการสร้างความพอใจในการให้บริการโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งมีหลักและแนวความคิด ดังนี้ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ สร้างความเสมอภาคที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นลูกค้าทุกคนจะได้รับการกระทำได้อย่างยุติธรรมโดยไม่มีการแบ่งชนชั้นในการให้บริการ ลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน ส่วนการให้บริการที่ตรงต่อเวลา คือ การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการบุคคลทั่ว ๆ ไปจะต้องมีความตรงต่อเวลา และผลการทำงานจะถือว่าไม่มีคุณภาพเลยถ้าไม่มี ความตรงต่อเวลา ซึ่งจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการ

กิตติยา เหมงค์ (2548) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนความคาดหวังขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ

Lock (1984) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการหรือความไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้น คือระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความต้องการกับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจก็ต่อเมื่อผลที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบสนองนั้นน้อยกว่าที่คาดหวัง และถ้าความแตกต่างนี้มีมากขึ้นก็จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจมากขึ้นด้วย

สิริรัตน์ ปิติพัฒน์พงศ์ (2557) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจ คือ ผลที่ได้จากการที่คน ๆ นั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และมีความคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นเป็นความพึงพอใจในสิ่งนั้นและความคิดทางด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พอใจนั่นเอง

ธมกร ดุลยปกรณ์ชัย (2556) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมถึงความรู้สึกที่เป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับ ความคาดหวังในสิ่งที่ขาดหายไป โดยอาจจะเป็นไปในลักษณะคุณค่าของความรู้สึก หรือความคิดต่อสิ่งใดในทางบวกหรือทางลบก็ได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจ เป็นในการให้บริการโดยทั่วไปแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยสรุปว่าเป็นจุดประสงค์ที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติพึงระลึกไว้เสมอมี 5 หลัก ดังนี้

1. ให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการโดยทั่วไปนั้นต้องมีรูปแบบที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

2. ให้บริการที่ตรงต่อเวลา คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการโดยทั่วไปนั้น จะต้องตรงเวลา ผลการทำงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีคุณภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาและมีแต่จะสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. ให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ ความเสมอภาคในการบริหารงานภาครัฐที่มีถือความคิดที่ว่าคนทุกคนจะต้องมีความเสมอภาคกัน ดังนั้น ทุกคนจะได้รับการกระทำอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายต่าง ๆ ไม่มีการแบ่งชนชั้นในการให้บริการ ทุกคนจะได้รับการกระทำในมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

4. ให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการโดยทั่วไปที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและผลการทำงาน

5. ให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการโดยทั่วไปที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดคุณประโยชน์เป็นหลัก ไม่ได้ยึดความพึงพอใจขององค์กรใดที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือจะหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

จากทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีการตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพอใจสูงสุดหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส

ธนาคารกสิกรไทย. (2563) K-Cash Connect Plus จะเป็นบริการออนไลน์สำหรับธุรกิจเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการระบบการเงิน ทำให้สามารถบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นบริการสำหรับบริษัท และกลุ่มบริษัทที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินแบบ Online สามารถทำรายการชำระเงิน รวมถึงการเรียกดูข้อมูลทางการเงินประเภทต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นที่สามารถใช้งานได้กับ Browser ได้ทุกประเภท โดยไม่จำเป็นต้องลงแอปพลิเคชัน และมีการคิดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าใช้จ่าย ค่าปรับตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้บริการ

K-Cash Connect Plus เป็นช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้ทั้งบัญชีกระแสรายวัน บัญชีออมทรัพย์ บัญชีฝากประจำ ดังนี้

1. บริการโอนเงินภายในประเทศ
2. บริการออกเช็คตามคำสั่งผู้ใช้บริการ (Cheque Direct) เป็นบริการชำระเงินด้วย Cashier Cheque ของธนาคารผู้ใช้บริการจะต้องส่งคำขอให้ธนาคารออก Cashier Cheque
3. บริการสอบถามข้อมูลบัญชีผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลบัญชีกระแสรายวัน บัญชีออมทรัพย์บัญชีฝากประจำ
4. ออกรายงานประเภทต่าง ๆ เช่น ด้านชำระเงิน รายงานข้อมูลบัญชี รายงานข้อมูลบัญชีย้อนหลัง รายงานข้อมูลบัญชีฝากประจำ รายงานสรุปรายการของทุกประเภทบัญชี
5. สามารถสั่งการได้แบบ Real-Time
6. สามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ทันที
7. ทำธุรกรรมแบบส่งคำสั่งล่วงหน้าได้
8. มั่นใจได้ ด้วยความปลอดภัยมาตรฐานสากล

จุดเด่น

1. Smart Info เป็นข้อมูลสถานะทางการเงินที่ครบถ้วน มีการเรียกดูที่สะดวก และบริหารเงินได้อย่างคล่องตัว
 - 1.1 หน้าแรกจะแสดงข้อมูลสำคัญ สามารถดูสรุปรายการจำนวนเงินคงเหลือ รายการอนุมัติ และรายการอนุมัติอย่างครบถ้วน
 - 1.2 สามารถเลือกดูรายการเดินบัญชีและรายงานทางบัญชีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกสบาย
2. Smart Transaction สามารถทำรายการพร้อมทั้งอนุมัติได้ง่าย โดยมี Notification แจ้งเตือนทาง SMS และอีเมล ในการโอนเงิน
 - 2.1 มีลำดับขั้นตอนการทำรายการที่ระบุอย่างชัดเจน ทำรายการง่ายเกิดมั่นใจ กรอกข้อมูล
 - 2.2 เข้าระบบอนุมัติรายการได้ง่าย เข้าถึงรายการได้โดยไม่ต้องกดค้นหา
 - 2.3 สามารถเรียกกลับรายการมาแก้ไขหรือลบรายการได้
3. Smart Report & Summary สามารถสรุปรายการได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างรูปแบบรายงานทางการเงินได้หลากหลาย

3.1 สามารถเข้ามาสร้างรายงานทางการเงินได้หลากหลายรูปแบบ

3.2 มีข้อมูลสรุปรายการที่ชัดเจนและรายละเอียดที่ครบถ้วน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญวัฒน์ ไทยเจริญ (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า หากบริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งของธนาคารโดยสามารถอธิบายได้ว่านอกจากสิ่งอำนวยความสะดวก ความมั่นใจในการใช้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานที่เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างคือ ความใส่ใจบริการได้โดยสะดวกสามารถติดต่อได้ง่าย และสามารถติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายอีกด้วย โดยมีความเข้าใจลูกค้า เช่น พนักงานธนาคาร พนักงาน Call Center มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเต็มใจในการช่วยเหลือ ความเข้าใจขั้นตอนการใช้ระบบการให้บริการ

ชญัญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 - 33 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และส่วนใหญ่มักจะมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยเลือกใช้บริการเป็นประจำที่บ้าน ซึ่งมีเหตุผลเพราะว่าสะดวกสบายในการทำธุรกรรมการเงิน โดยใช้บริการ KTB Net bank ทำธุรกรรมเพื่อชำระเงินต่าง ๆ และในอนาคตจะใช้บริการ KTB Net bank มากขึ้น ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านราคาและอยู่ในระดับเห็นว่ามีค่าสำคัญมาก คือ ด้านขั้นตอน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ และสุดท้ายด้านการส่งเสริมการตลาด นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านยอมรับเทคโนโลยี มีความเกี่ยวข้องต่อความพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net bank ในเขตกรุงเทพฯ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net bank ในเขตกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณพร หวลมานพ (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงกิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคเอ็มบายแบงก์กิงพลัส เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี การศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และโสด พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักใช้งานโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1-15 นาที ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือเพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน โดยมีลักษณะของการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อโอนเงินไปจากธนาคารกสิกรไทยและบัญชีธนาคารอื่น ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า มีความพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านราคา

อัญชญา สายสนั่น ณ ออยุธยา (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ลูกค้ายส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 20-25 ปี การศึกษาปริญญาตรี เป็นนักเรียนและนักศึกษา รายได้ต่อเดือนจะต่ำกว่า 10,000 บาท และมักใช้บริการธนาคารออนไลน์น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ มียอดเงินที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์น้อยกว่า 1,000 บาท รู้จักธนาคารผ่านสื่อโฆษณาอินเทอร์เน็ต ผลพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประสบการณ์ ด้านประเภทการบริการที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTB Net bank) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ และลักษณะทางด้านประชากร พบว่า ด้านอาชีพมีความแตกต่างกันที่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

อัญพัชญ์ ศักดิ์ดีเรรัตน (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพสัญญาณและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในทางกลับกันปัจจัยความคาดหวังไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจโดยตรง แต่เกี่ยวข้องโดยอ้อมผ่านปัจจัยคุณภาพการบริการได้ นอกจากนี้ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกคุ้มค่า สำหรับปัจจัยคุณภาพการบริการเกี่ยวข้องกับ

ความรู้สึกรู้สึกคุ้มค่า ความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกรู้สึกคุ้มค่าเกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้สึกพึงพอใจ ขอสังเกตที่สำคัญ คือ การสร้างความแตกต่างการให้บริการด้วยการพัฒนาคุณภาพสัญญาณหรือ การพัฒนากลุ่มผลิตภัณฑ์ และการให้ความสำคัญกับลูกค้าเดิมด้วยการให้สิทธิประโยชน์ที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ โดยการให้สิทธิประโยชน์นั้น ควรเน้นให้สามารถใช้สิทธิกับร้านอาหารเล็กๆ มากขึ้น หรือเป็นการแลกสิทธิกับสินค้ามูลค่า น้อย ๆ เนื่องจากจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้ใช้สิทธิบ่อยครั้งและแลกสิทธิได้สะดวก ซึ่งจะยิ่งทำให้ ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการใช้บริการเครือข่าย และโน้มน้าวให้เกิดการทดลองใช้สิทธิ ประโยชน์ได้ง่าย อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างยินดีที่จะให้เป็นสิทธิประโยชน์ชั่วคราวเพียงแค่นี้ให้บริการทำ ให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับสิ่งตอบแทนหรือได้เห็นการใส่ใจจากผู้ให้บริการบ้างเท่านั้น

ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีที่อายุ 20 - 30 ปี โสด การศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ผลพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตรา สินค้าและปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ส่งต่อการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้าน คุณภาพการให้บริการและการรับรู้ไม่ส่งผลการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

จิรวัดณ์ วงศ์ธงชัย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านความได้เปรียบ และสิ่ง ที่ประสบมาจากอดีต ความง่ายในการใช้งานและความมีประโยชน์ตามลำดับ ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี ความคิดเห็นด้านการยืนยันในเทคโนโลยี และการใช้งานจริง ผลพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้มี ความสัมพันธ์กับการยอมรับ ยิ่งไปกว่าการรับรู้มีผลกระทบต่อกรยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสอง มิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย โดยปัจจัยการรับรู้มีผลกระทบต่อกรยอมรับในเทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในด้านความสอดคล้องกับคุณค่าความต้องการ และประสบมาจากอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีประโยชน์ และด้านความสนุกใน การใช้งาน ผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีปัจจัยด้านประชากร คือ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมี การรับรู้ในเทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” ในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ลูกค้าที่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลูกค้าที่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีการคำนวณขนาดตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้น จึงใช้สูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ (Yamane T, 1970)

$$N = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5% มีค่าเท่ากับ 0.5

แทนค่า

$$n = \frac{152,5428}{1+152,5428(0.05)^2}$$
$$= 376$$

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเจาะจงเลือกกลุ่มนั้นเครื่องธนาคารกสิกรไทยแบ่งลูกค้าออกเป็น 4 กลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจกับลูกค้าแต่ละกลุ่มในเชิงลึก ทั้งข้อมูลทางการเงินรูปแบบการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพง่ายต่อการใช้งาน เพื่อวิเคราะห์ลักษณะลูกค้าความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการวิจัยในครั้งนี้ (ธนาคารกสิกรไทย., 2563) โดยระบุกลุ่มที่จะทำการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- กลุ่มสหบรรษัทธนกิจ	จำนวน	100 ชุด
- กลุ่มบรรษัทธนกิจ	จำนวน	100 ชุด
- กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก	จำนวน	100 ชุด
- กลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม	จำนวน	100 ชุด
	รวม	400 ชุด

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจและสะดวกในการให้ข้อมูล โดยผู้กรอกเป็นผู้ให้คำตอบเองจนครบจำนวนตัวอย่าง 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นลักษณะแบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เคยใช้บริการตามกลุ่มที่ได้จัดแบ่งไว้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ต้องการทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเครื่องธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ข้อ 1 กลุ่มลูกค้าเครื่องธนาคารกสิกรไทย
 - 1.1 ลูกค้าสหบรรษัทธนกิจ
 - 1.2 ลูกค้าบรรษัทธนกิจ
 - 1.3 ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก
 - 1.4 ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ โดยใช้แบบสอบถามประเมินค่า Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5
เห็นด้วย	=	4
เห็นด้วยปานกลาง	=	3
ไม่เห็นด้วย	=	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1

โดยการกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของคะแนน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของลูกค้า ต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด ซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2550)

ค่าเฉลี่ย		ระดับคุณภาพการบริการ
4.21 - 5.00	คือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 - 4.20	คือ	เห็นด้วย
2.61 - 3.40	คือ	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	คือ	ไม่ค่อยเห็นด้วย
1.00 - 1.80	คือ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการทำงาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน และด้านความตั้งใจใช้งาน โดยใช้แบบสอบถามประเมินค่า Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5
เห็นด้วย	=	4

เห็นด้วยปานกลาง	=	3
ไม่เห็นด้วย	=	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1

โดยการกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัดซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2550)

ค่าเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยี
4.21 - 5.00	คือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 - 4.20	คือ	เห็นด้วย
2.61 - 3.40	คือ	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	คือ	ไม่ค่อยเห็นด้วย
1.00 - 1.80	คือ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามประเมินค่า Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5
เห็นด้วย	=	4
เห็นด้วยปานกลาง	=	3
ไม่เห็นด้วย	=	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1

โดยการกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณ ช่วงกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัดซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2550)

ค่าเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็นของความเห็นต่อความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	คือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 - 4.20	คือ	เห็นด้วย
2.61 - 3.40	คือ	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	คือ	ไม่ค่อยเห็นด้วย
1.00 - 1.80	คือ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

- ศึกษาและค้นคว้าข้อมูล ลักษณะรูปแบบวิธีการจากตำรา เอกสาร และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามต่อไป
- รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามในการวิจัย
- ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดกับดำเนินงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้กับลูกค้าจำนวน 40 ราย เพื่อทดสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ การใช้แบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำราและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของ
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้าที่ เคยใช้บริการ K-Cash Connect Plus ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผล โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ จากนั้นก็นำข้อมูลที่ลงรหัสไว้ไปบันทึกและทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผล (Processing)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ค่าร้อยละ ในการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - 1.1 เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเครือข่ายธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 1.3 เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.2 เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ดังนี้

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	p	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Date) (พงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน คะแนนเฉลี่ยของแต่ละคน
	n	แทน จำนวนคนทั้งหมด

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนน ซึ่งคำนวณได้จากสูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

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

เมื่อ	S. D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	X	หมายถึง คะแนนของแต่ละคน
	n	หมายถึง จำนวนคนทั้งหมด

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) อ้างอิงใน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

α	คือ	สัมประสิทธิ์แอลฟา
K	คือ	จำนวนข้อคำถาม
$\sum s_i^2$	คือ	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S_i^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย
ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) ใช้ค่า F-Ratio กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ดังนี้

ตาราง 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	ms	f
ระหว่างกลุ่ม	$k - 1$	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	$N - k$	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{N - k}$	
รวม	$N - 1$	SS_t		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F	คือ	แทนสถิติ F
MS_b	คือ	แทนแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	คือ	แทนแปรปรวนภายในกลุ่ม
SS_b	คือ	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	คือ	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
k	คือ	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
$k - 1$	คือ	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม
n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
$n - k$	คือ	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
df_b	คือ	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	คือ	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยวิธี LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

LSD	คือ	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j
MSE	คือ	ผล Mean Square Error ที่ได้จากรายวิเคราะห์ความแปรปรวน
k	คือ	จำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
n_i	คือ	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
n_j	คือ	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j
α	คือ	ผลความคลาดเคลื่อน

3.2 การวิเคราะห์โดย Brown – Forsythe เป็นวิธีการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001) มีสูตรดังนี้

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

โดยค่า
$$MS_W = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	β	คือ	ผลสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown - Forsythe
	MS_B	คือ	ผลความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	คือ	ผลความแปรปรวนภายในกลุ่มสถิติ Brown - Forsythe
	k	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n_i	คือ	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	N	คือ	ขนาดประชากร
	S_i^2	คือ	ผลความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะดำเนินการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไปโดยสถิติ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett's T3 ใช้สูตร (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_w \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	t	คือ	สถิติที่ใช้พิจารณาใน t
	MS_w	คือ	ประมาณของความแปรปรวนภายใน
	\bar{X}_i	คือ	เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	\bar{X}_j	คือ	เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	คือ	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
	n_j	คือ	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

3.3 สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยสามารถเขียนให้อยู่ในสมการเชิงเส้นตรง รูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ	\hat{Y}	คือ	คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y
	b_0	คือ	ผลคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิ
	$b_1 b_k$	คือ	น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร
	$X_0 X_1$	คือ	คะแนนตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k
	k	คือ	จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ
ธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Max	แทน	ค่าสูงสุด
Min	แทน	ค่าต่ำสุด
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t-distribution)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน (f-distribution)
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน
β	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณาการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
y^1	แทน	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ
b	แทน	ค่าความลาดชันของการพยากรณ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเครือข่ายธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลูกค้าสหบรรษัทธนกิจ ลูกค้าบรรษัทธนกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง และเล็กลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า

3. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานข้อที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน และด้านความตั้งใจใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเครือธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลูกค้าสหบรรษัทธนกิจ ลูกค้าบรรษัทธนกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็กลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม ทำการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มลูกค้าเครือธนาคารกสิกรไทย		
ลูกค้าสหบรรษัทธนกิจ	84	21.00
ลูกค้าบรรษัทธนกิจ	68	17.00
ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก	105	26.30
ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม	143	35.80
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าเครือธนาคารกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาคือ ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็กจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาคือ ลูกค้าสหบรรษัทธนกิจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และลูกค้าบรรษัทธนกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านการตอบสนองลูกค้าวิเคราะห์ โดยในการวิเคราะห์ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ			
1.1 จัดการระบบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพการบริการองค์กรในยุค 4.0	4.26	0.520	ดี
1.2 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเงินสดในยุคดิจิทัล	4.24	0.548	ดี
1.3 สามารถใช้งานได้ง่ายภายใต้ความปลอดภัยมาตรฐานสากล	4.18	0.579	ดี
คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวม	4.22	0.504	ดี
2. ด้านความมั่นใจ			
2.1 มีระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน และการเปลี่ยน Password ทุก 3 เดือน	4.26	0.520	ดี
2.2 สามารถทราบลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน มั่นใจในการกรอกข้อมูล	4.24	0.548	ดี
2.3 สามารถรองรับการใช้งานต่าง ๆ ได้หลากหลาย ทั้งจากคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ตและโทรศัพท์มือถือ	4.16	0.567	ดี
คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจโดยรวม	4.21	0.504	ดี

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้			
3.1 สามารถจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินไว้อย่างปลอดภัย	4.26	0.520	ดี
3.2 สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.24	0.548	ดี
3.3 ทำธุรกรรมแบบส่งคำสั่งล่วงหน้าได้	4.18	0.579	ดี
3.4 มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.18	0.579	ดี
คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้โดยรวม	4.19	0.484	ดี
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจ			
4.1 ทำธุรกรรมทางการเงินได้แบบ Real Time	4.42	0.493	ดี
4.2 ได้รับคำแนะนำในการใช้บริการอย่างละเอียดครบถ้วน	4.06	0.619	ดี
4.3 ได้รับบริการหลังการขายเป็นอย่างดี	4.03	0.614	ดี
คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจโดยรวม	4.15	0.476	ดี
5. ด้านการตอบสนองลูกค้า			
5.1 สามารถทำรายการชำระเงินโดยมี Notification การแจ้งเตือนการโอนเงินให้กับผู้ใช้บริการ	3.99	0.641	ดี

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5.2 สามารถสรุปรายการได้อย่างรวดเร็วมีรูปแบบรายงานทางการเงินที่หลากหลาย	4.19	0.511	ดี
5.3 สามารถตรวจสอบสถานะการเงินที่ครบถ้วนและเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว	4.26	0.475	ดี
5.4 มีอัตราค่าบริการที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ	4.01	0.603	ดี
คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองของลูกค้าโดยรวม	4.11	0.459	ดี
คุณภาพการบริการโดยรวม	4.17	0.434	ดี

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.434 ซึ่งเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ย ดังนี้

ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ำให้ความเห็นว่าสามารถจัดการระบบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารยุค 4.0 มากที่สุด โดยมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 รองลงมาคือ สามารถเพิ่มคุณภาพการบริหารเงินสดในยุคทันสมัยได้ โดยมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 และที่น้อยที่สุด คือ สามารถใช้งานได้ง่ายภายใต้ความปลอดภัยมาตรฐานสากล โดยมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ด้านความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้ำให้ความเห็นว่ามียระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน และการเปลี่ยน Password ทุก 3 เดือนมากที่สุด โดยมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 รองลงมา คือ สามารถทราบลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน มั่นใจในการกรอกข้อมูลโดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 และที่น้อยที่สุด คือ สามารถรองรับการใช้

งานต่าง ๆ ได้หลากหลาย ทั้งจากคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ตและโทรศัพท์มือถือ โดยมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.16 ตามลำดับ

ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าให้ความเห็นว่าสามารถจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินไว้อย่างปลอดภัยมากที่สุด โดยมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 รองลงมาคือสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 สามารถทำธุรกรรมแบบส่งคำสั่งล่วงหน้าได้ โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 และที่น้อยที่สุด คือ มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลูกค้าให้ความเห็นว่าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้แบบ Real Time มากที่สุดโดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.42 รองลงมาคือ สามารถใช้งานได้ง่ายสะดวก โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.12 ได้รับคำแนะนำในการใช้บริการอย่างละเอียดครบถ้วน โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 และที่น้อยที่สุด คือ ได้รับบริการหลังการขายเป็นอย่างดี โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.03 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าให้ความเห็นว่าสามารถตรวจสอบสถานะการเงินที่ครบถ้วนเรียกดูได้อย่างรวดเร็วที่สุด โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 รองลงมาคือ สามารถสรุปรายการได้อย่างรวดเร็ว มีรูปแบบรายงานทางการเงินที่หลากหลาย โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 มีอัตราค่าบริการที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01 และที่น้อยที่สุด คือ สามารถทำรายการชำระเงินโดยมี Notification การแจ้งเตือนการโอนเงินให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.99 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400คน ได้ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน			
1.1 สามารถทำรายการชำระเงินให้หลายรูปแบบตรงความต้องการ	4.26	0.520	ดี
1.2 สามารถโอนเงินมูลค่าสูงต่างธนาคารได้ในวันเดียว	4.29	0.572	ดี
1.3 สามารถลดค่าใช้จ่ายของท่าน เช่น ค่าเดินทาง	4.20	0.591	ดี
การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานโดยรวม	4.24	0.505	ดี
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน			
2.1 มีข้อมูลทางการเงินครบถ้วน สามารถเรียกดูได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.23	0.511	ดี
2.2 ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส แสดงผลการทำรายการที่ง่ายต่อการอ่าน ภาษาที่ใช้สามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย	4.18	0.518	ดี
2.3 ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส สามารถเข้าถึงฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วไม่ซับซ้อน	4.19	0.445	ดี
การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานโดยรวม	4.19	0.452	ดี

ตาราง 4 (ต่อ)

การยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ด้านทัศนคติในการใช้งาน			
3.1 ระบบ เคแควช คอนเน็กซ์ พลัส มีความทันสมัย	4.33	0.549	ดี
3.2 สามารถทำรายการพร้อมทั้งอนุมัติได้ง่าย มีการแจ้งเตือนการโอน	4.25	0.556	ดี
3.3 ระบบ เคแควช คอนเน็กซ์ พลัส ช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมการเงินมากขึ้น	4.18	0.579	ดี
การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานโดยรวม	4.25	0.520	ดี
4. ด้านความตั้งใจใช้งาน			
4.1 เลือกใช้บริการระบบ เคแควช คอนเน็กซ์ พลัส เป็นตัวเลือกแรกเสมอ	3.92	0.631	ดี
4.2 ฉันมีความตั้งใจจะใช้งานระบบ เคแควช คอนเน็กซ์ พลัส ต่อไปในอนาคต	4.01	0.613	ดี
4.3 ฉันจะแนะนำให้บุคคลอื่นที่รู้จักใช้งานระบบ เคแควช คอนเน็กซ์ พลัส อย่างแน่นอน	4.00	0.613	ดี
การยอมรับเทคโนโลยีด้านความตั้งใจใช้งานโดยรวม	3.97	0.578	ดี
การยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม	4.16	0.464	ดี

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแควช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.16 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 ซึ่งเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ย ดังนี้

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น

4.24 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าให้ความเห็นว่าสามารถโอนเงินมูลค่าสูงต่างธนาคารได้รับในวันเดียวมากที่สุด โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.29 รองลงมาคือสามารถทำรายการชำระเงินให้หลายรูปแบบตรงความต้องการ โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 และที่น้อยที่สุด คือ สามารถลดค่าใช้จ่ายของท่านเช่น ค่าเดินทาง โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.20 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น

4.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลูกค้าให้ความเห็นว่าข้อมูลทางการเงินที่ครบถ้วน และยังสามารถเรียกดูได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากที่สุด โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.23 รองลงมาคือ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส สามารถเข้าถึงฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วไม่ซับซ้อน โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 และที่น้อยที่สุด คือ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส แสดงผลการทำรายการที่ง่ายต่อการอ่านและภาษาที่ใช้สามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย โดยมีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 ตามลำดับ

ด้านทัศนคติในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.25 เมื่อพิจารณา

รายข้อ พบว่า ลูกค้าให้ความเห็นว่าระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส มีความทันสมัยมากที่สุดโดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.33 รองลงมา คือ สามารถทำรายการพร้อมทั้งอนุมัติได้ง่ายมีการแจ้งเตือนการโอน โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.25 และที่น้อยที่สุด คือระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมการเงินมากขึ้น โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 ตามลำดับ

ด้านความตั้งใจใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.97 เมื่อพิจารณาราย

ข้อ พบว่า ลูกค้าให้ความเห็นว่ากรยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความตั้งใจจะใช้งานระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ต่อไปในอนาคตมากที่สุด โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01 รองลงมาคือ จะแนะนำให้กับบุคคลอื่นที่รู้จักใช้งานระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส อย่างแน่นอน โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.00 และที่น้อยที่สุด คือ เลือกใช้บริการระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส เป็นตัวเลือกแรกเสมอ โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.92 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถทำธุรกรรมแบบส่งคำขอลงหน้าได้	4.36	0.545	พอใจมาก
2. สร้างรายงานทางการเงินได้หลายรูปแบบ	4.12	0.580	พอใจ
3. สามารถใช้งานได้กับบราวเซอร์ทุกประเภทโดยไม่จำเป็นต้องลงแอปพลิเคชัน	4.22	0.631	พอใจมาก
4. อนุมัติรายการชำระเงินได้ง่ายเข้าถึงรายการได้ทันที	4.05	0.601	พอใจ
5. มีอัตราค่าบริการและอัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับการใช้งาน	3.55	0.866	พอใจ
6. สามารถใช้งานได้เหมาะกับทุกเพศทุกวัย	3.77	0.865	พอใจ
7. มีพนักงาน Call Center ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.28	1.059	ปานกลาง
8. สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแคมีอินเทอร์เน็ตเท่านั้น	4.25	0.605	พอใจมาก
9. เมนูการใช้งานครบถ้วนสำหรับการใช้บริการ เช่น การทำรายการ การเรียกรายงาน ข้อมูลบัญชี	4.10	0.518	พอใจมาก
10. สามารถเข้ามาตรวจสอบรายการ Statement และเรียกรายงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.25	0.515	พอใจมาก
ความพึงพอใจของลูกค้าโดยภาพรวม	3.99	0.539	พอใจ

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม อยู่ระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.99 เมื่อพิจารณารายชื่อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรม ที่สามารถส่งคำขอลงหน้าได้ โดยมีความ พึงพอใจระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.36 รองลงมา คือ สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงแค่มีอินเทอร์เน็ตเท่านั้น และสามารถเข้ามาตรวจสอบรายการ Statement เรียกรายงานได้ ตลอด 24 ชั่วโมงเท่ากัน โดยมีความพึงพอใจระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.25 ลำดับต่อมา คือ สามารถใช้งานได้กับบราวเซอร์ทุกประเภทโดยไม่จำเป็นต้องลงแอปพลิเคชัน โดยมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 ความพึงพอใจต่อการสร้างรายงานทางการเงินได้หลาย รูปแบบ โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.12 พึงพอใจต่อเมนูการใช้งานที่ ครบถ้วนสำหรับการใช้บริการ เช่น การทำรายการ การเรียกรายงาน ข้อมูลบัญชี โดยมีความพึง พึงพอใจระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.10 ความพึงพอใจต่อการอนุมัติที่สามารถเข้าถึงรายการได้ทันที ไม่ต้องกดค้นหา โดยมีความพึงพอใจระดับพอใจมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.05 พึงพอใจต่อการใช้งานได้ เหมาะกับทุกเพศทุกวัย โดยมีความพึงพอใจระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.77 พึงพอใจต่ออัตรา ค่าบริการและอัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับการใช้งาน โดยมีความพึงพอใจระดับพอใจมี ค่าเฉลี่ยเป็น 3.55 และที่น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อพนักงาน Call Center ที่มีความรู้ ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีความพึงพอใจระดับ พอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.28 ตามลำดับ

ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1

คุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้าน การตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ ที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

H_0 : คุณภาพการบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

H_1 : คุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ Multiple Regression โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งผลทดสอบ

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	62.806	1	62.806	443.71**	0.000
Total	119.707	403			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณคุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่า Sig. เป็น 0.000 น้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 1 ตัวแปรส่งผลต่อความพึงพอใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เป็น 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงใช้สถิติ Multiple Regression เพื่อทดสอบคุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละรายด้าน ซึ่งส่งผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงผลวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตรคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis แบบ Enter

คุณภาพบริการ	SE	(B)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.805	0.724	1.221**	.223
1.ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (x ¹)	0.151	0.537	12.775**	.000
2.ด้านความมั่นใจ (x ²)	0.151	0.531	12.561**	.000
3.ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (x ³)	0.113	0.587	14.534**	.000
4.ด้านการเข้าถึงจิตใจ (x ⁴)	0.097	0.730	21.388**	.000
5.ด้านการตอบสนองของลูกค้า (x ⁵)	0.085	0.812	27.870**	.000
r = 0.724		Adjusted R ² = 0.523		
R ² = 0.525		SE = 0.376		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการบริการต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (y¹) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (x¹) มีค่า Sig เป็น 0.000 ด้านความมั่นใจ (x²) ค่า Sig เป็น 0.000 ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (x³) มีค่า Sig เป็น 0.000 ด้านการเข้าถึงจิตใจ (x⁴) มีค่า Sig เป็น 0.000 ด้านการตอบสนองของลูกค้า (x⁵) มีค่า Sig เป็น 0.000 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการโดยรวม (y¹) ได้ร้อยละ 52.3 (Adjusted R²) ผู้วิจัยได้นำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการ โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y^1 = 1.805 + 0.812 (x^5) + 0.730 (x^4) + 0.587 (x^3) + 0.537 (x^1) + 0.531 (x^2)$$

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ตัวแปรที่สามารถทำนายเชิงบวกของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (y^1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (x^1) ด้านความมั่นใจ (x^2) ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (x^3) ด้านการเข้าถึงจิตใจ (x^4) ด้านการตอบสนองลูกค้า (x^5) สามารถเขียนอธิบายได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน จะส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าอยู่ที่ 1.805 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้าเท่ากับ 0.812 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.812 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ เท่ากับ 0.730 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.730 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ เท่ากับ 0.587 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.587 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.537 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.537 หน่วย

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของคุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจ เทียบกับ 0.531 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจ มากขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.531 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2

การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคชคอนเน็กซ์พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

H_0 : การยอมรับเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

H_1 : การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ Multiple Regression โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าทดสอบด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งผลทดสอบ

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตรการยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
Regression	56.576	1	56.576	360.26**	0.000
Total	119.707	403			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตรการยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 1 ตัวแปรส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงใช้สถิติ Multiple Regression เพื่อทดสอบการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งส่งผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตรการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis แบบ Enter

การยอมรับเทคโนโลยี	SE	(B)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.776	0.687	3.806**	.000
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (x^1)	0.150	0.536	12.729**	.000
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (x^2)	0.125	0.776	24.633**	.000
3. ด้านทัศนคติในการใช้งาน (x^3)	0.147	0.526	12.406**	.000
4. ด้านความตั้งใจใช้งาน (x^4)	0.116	0.665	17.858**	.000
r = 0.687		Adjusted R ² = 0.471		
R ² = 0.473		SE = 0.396		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการให้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (y^1) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (x^1) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (x^2) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ด้านทัศนคติในการใช้งาน (x^3) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ด้านความตั้งใจใช้

งาน (x^4) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 สามารถพยากรณ์อากาศการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม (y^1) ได้ร้อยละ 47.1 (Adjusted R^2) ผู้วิจัยได้นำค่ามาเขียนเป็นสมการพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีโดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y^1 = 1.776 + 0.776 (x^2) + 0.665 (x^4) + 0.536 (x^1) + 0.526 (x^3)$$

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ตัวแปรที่สามารถทำนายเชิงบวกของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (y^1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (x^1) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (x^2) ด้านทัศนคติในการใช้งาน (x^3) ด้านความตั้งใจใช้งาน (x^4)

หากไม่พิจารณาการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 4 ด้าน จะส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าอยู่ที่ 1.776 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้งาน เท่ากับ 0.665 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้งาน มากขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.665 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน เท่ากับ 0.536 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน มากขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.536 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติในการใช้งาน เท่ากับ 0.526 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติในการใช้งาน มากขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น 0.526 หน่วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ					
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	1.ด้านความไวใจหรือ ความน่าเชื่อถือ	2.ด้านความ มั่นใจ	3.ด้านสิ่งที่ สามารถสัมผัสได้	4.ด้านการ เข้าถึงจิตใจ	5.ด้านการ ตอบสนอง
	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี				
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	1.ด้านการรับรู้ถึง ประโยชน์ของการ ใช้งาน	2.ด้านการรับรู้ถึงความ ง่ายของการใช้งาน	3.ด้านทัศนคติ ในการใช้งาน	4.ด้านความตั้งใจ ของการใช้งาน
	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

สังเขปการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อนำผลการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มาปรับปรุงพัฒนาบริการให้ตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจในการศึกษานำไปปรับปรุงแก้ไขบริการประเภทต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2. การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ในวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าเครือข่ายธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน และด้านความตั้งใจใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่

ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานข้อที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการทำงาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน และด้านความ ตั้งใจใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มลูกค้าเครือข่ายธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถามผล การศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อม มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาคือ ลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็กจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาคือ ลูกค้าสหบรรษัทธุรกิจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และลูกค้าบรรษัทธุรกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.434 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ย ดังนี้

ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าคิดเห็นว่าจัดการระบบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพในการ บริหารองค์กรในยุค 4.0 มากที่สุด โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 รองลงมาคือ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินสดในยุคดิจิทัล โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 และที่น้อยที่สุด คือ สามารถใช้งานได้ง่ายภายใต้ความปลอดภัย มาตรฐานสากล โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 ตามลำดับ

ด้านความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้าคิดเห็นว่ามีระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน และการเปลี่ยน Password ทุก 3 เดือนมากที่สุด โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 รองลงมาคือ สามารถทราบลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน มั่นใจในการกรอกข้อมูลโดยมีคุณภาพการ บริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 และที่น้อยที่สุด คือ สามารถรองรับการใช้งานต่าง ๆ ได้

หลากหลายทั้งจากคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตและโทรศัพท์มือถือ โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.16 ตามลำดับ

ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลูกค้านึกคิดเห็นว่าสามารถจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินไว้อย่างปลอดภัยมากที่สุด โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 สามารถทำธุรกรรมแบบส่งคำสั่งล่วงหน้าได้ โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 และที่น้อยที่สุด คือ มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.10 ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลูกค้านึกคิดเห็นว่าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้แบบ Real Time มากที่สุดโดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.42 รองลงมาคือ สามารถใช้งานได้ง่ายสะดวก โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.12 ได้รับคำแนะนำในการใช้บริการอย่างละเอียดครบถ้วน โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 และที่น้อยที่สุด คือ ได้รับบริการหลังการขายเป็นอย่างดี โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.03 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้านึกคิดเห็นว่าสามารถตรวจสอบสถานะการเงินที่ครบถ้วนเรียกดูได้อย่างรวดเร็วที่สุด โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 รองลงมาคือ สามารถสรุปรายการได้อย่างรวดเร็ว มีรูปแบบรายงานทางการเงินที่หลากหลาย โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 มีอัตราค่าบริการที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01 และที่น้อยที่สุด คือ สามารถทำรายการชำระเงินโดยมี Notification การแจ้งเตือนการโอนเงินให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.99 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.46 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ย ดังนี้

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้ายกความคิดเห็นว่าสามารถโอนเงินมูลค่าสูงต่างธนาคารได้รับในวันเดียวมากที่สุด โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.29 รองลงมาคือ สามารถทำรายการชำระเงินให้หลายรูปแบบตรงความต้องการ โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 และที่น้อยที่สุด คือ สามารถลดค่าใช้จ่ายของท่านเช่น ค่าเดินทาง โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.20 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลูกค้ายกความคิดเห็นว่ามีข้อมูลสถานะทางการเงินครบถ้วนสามารถเรียกดูสะดวกได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากที่สุด โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.23 รองลงมาคือ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส สามารถเข้าถึงฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วไม่ซับซ้อน โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 และที่น้อยที่สุด คือ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส แสดงผลการทำรายการที่ง่ายต่อการอ่าน ภาษาที่ใช้สามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 ตามลำดับ

ด้านทัศนคติในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.25 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลูกค้ายกความคิดเห็นว่าระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส มีความทันสมัยมากที่สุด โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.33 รองลงมา คือสามารถทำรายการพร้อมทั้งอนุมัติได้ง่ายมีการแจ้งเตือนการโอน โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.25 และที่น้อยที่สุด คือ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมการเงินมากขึ้น โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 ตามลำดับ

ด้านความตั้งใจใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลูกค้ายกความคิดเห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความตั้งใจจะใช้งานระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ต่อไปในอนาคตมากที่สุด โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01 รองลงมาคือ จะแนะนำให้กับบุคคลอื่นที่รู้จักใช้งานระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส อย่างแน่นอน โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.00 และที่น้อยที่สุด คือ เลือกใช้บริการระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส เป็นตัวเลือกแรกเสมอ โดยมีการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.92 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นข้อมูลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบคำถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรม ที่สามารถส่งคำขอล่วงหน้าได้ โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.36 รองลงมา คือ สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงแค่อินเทอร์เน็ตเท่านั้น และสามารถเข้ามาตรวจสอบรายการ Statement เรียกรายงานได้ตลอด 24 ชั่วโมงเท่ากัน โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.25 ลำดับต่อมา คือ สามารถใช้งานได้กับบราวเซอร์ทุกประเภทโดยไม่จำเป็นต้องลงแอปพลิเคชัน โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 พึงพอใจต่อการสร้างรายงานทางการเงินได้หลายรูปแบบ โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.12 พึงพอใจต่อเมนูการใช้งานที่ครบถ้วนสำหรับกาใช้บริการ เช่น การทำรายการ การเรียกรายงาน ข้อมูลบัญชี โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.10 พึงพอใจต่อการอนุมัติง่าย เข้าถึงรายการได้ทันที ไม่ต้องค้นหา โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.05 พึงพอใจต่อการใช้งานได้เหมาะกับทุกเพศทุกวัย โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.77 พึงพอใจต่ออัตราค่าบริการและอัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับการใช้งาน โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.55 และที่น้อยที่สุด คือ พึงพอใจต่อพนักงาน Call Center ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.28 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (x^1) ด้านการตอบสนอง (x^2) ด้านความเชื่อมั่น (x^3) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (x^4) ด้านการเอาใจใส่ (x^5)

สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่ปรับค่าแล้ว ร้อยละ 72.4 (Adjusted R²) มีค่าเท่ากับ 0.724) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.376 (Std.of the Estimate = 0.376)

เมื่อพิจารณาถึง คุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

ความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ (x¹) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การตอบสนอง (x²) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความเชื่อมั่น (x³) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (x⁴) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเอาใจใส่ (x⁵) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (x¹) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (x²) ด้านทัศนคติในการใช้งาน (x³) ด้านความตั้งใจใช้งาน (x⁴) สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์

ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่ปรับค่าแล้ว ร้อยละ 47.1 (Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.471) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.396 (Std.of the Estimate = 0.396)

เมื่อพิจารณาถึง การยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (x^1) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (x^2) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทัศนคติในการใช้งาน (x^3) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความตั้งใจใช้งาน (x^4) พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ แบบ Stepwise (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยคุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ (y^1) ประกอบด้วย ด้านการเอาใจใส่ (x^5) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (x^4) ด้านความเชื่อมั่น (x^3) ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ (x^1) และด้านการตอบสนอง (x^2) ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.1 ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (x^1) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากธนาคารให้เน้นเรื่องความน่าเชื่อถือเป็นหลัก ทำให้ลูกค้าไว้วางใจและบริการและเลือกใช้บริการมากที่สุด โดยมีการจัดการระบบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรยุค 4.0 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเงินสดให้ธุรกิจในยุคดิจิทัลและยังมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ดังนั้นปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (อัญพัชญ์ ศักดิ์ดีเรรัตน, 2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพสัญญาณและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในทางกลับกันปัจจัยความคาดหวังไม่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจโดยตรง แต่เกี่ยวข้องโดยอ้อมผ่านปัจจัยคุณภาพการบริการได้ นอกจากนี้ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกคุ่มค่า สำหรับปัจจัยคุณภาพการบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกคุ่มค่า ความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกคุ่มค่าเกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้สึกพึงพอใจข้อสังเกตที่สำคัญ คือ การสร้างความแตกต่างการให้บริการด้วยการพัฒนาคุณภาพสัญญาณหรือการพัฒนากลุ่มผลิตภัณฑ์ และการให้ความสำคัญกับลูกค้าเดิมด้วยการให้สิทธิประโยชน์ที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ โดยการให้สิทธิประโยชน์นั้นควรเน้นให้สามารถใช้สิทธิกับร้านอาหารเล็ก ๆ มากขึ้น หรือเป็นการแลกสิทธิกับสินค้ามูลค่าน้อย ๆ เนื่องจากจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้ใช้สิทธิบ่อยครั้งและแลกสิทธิได้สะดวก ซึ่งจะยิ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการใช้บริการเครือข่าย และโน้มน้าวให้เกิดการทดลองใช้สิทธิประโยชน์ได้ง่าย อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างยินดีที่จะให้เป็นสิทธิประโยชน์ชั่วคราวเพียงแคผู้ให้บริการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับสิ่งตอบแทนหรือได้เห็นการใส่ใจจากผู้ให้บริการบ้างเท่านั้น

หากบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (x^1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น

0.537 หน่วย ทั้งนี้เนื่องจากความน่าเชื่อถือของบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจมาเลือกใช้บริการ โดยเฉพาะในด้านการเงินซึ่งถือเป็นสิ่งที่ไม่ควรมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

1.2 ด้านความมั่นใจ (x^2) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากสามารถจัดเก็บข้อมูลทางการเงินไว้อย่างปลอดภัย แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ สม่ำเสมอ ดังนั้นปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ จึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (แก้วขวัญ ฝดุงพิพัฒน์บวร, 2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTb Net bank) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ และลักษณะทางด้านประชากรพบว่า ด้านอาชีพมีความแตกต่างกันที่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

หากบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ (x^3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น 0.531 หน่วย ทั้งนี้เนื่องจากการบริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการให้กับลูกค้าได้ เช่น สร้างความปลอดภัยในการใช้บริการเป็นเข้าใช้งานของลูกค้าภายใต้มาตรฐานสากลในการชำระเงินได้

1.3 ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (x^3) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากสามารถทำธุรกรรมการเงินได้อย่าง Real Time ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างละเอียดและครบถ้วน รวมถึงการได้รับบริการหลังการขายเป็นอย่างดี ดังนั้นปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ จึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (แก้วขวัญ ฝดุงพิพัฒน์บวร, 2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTb Net bank) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อความ

พึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ และลักษณะทางด้านประชากร พบว่า ด้านอาชีพมีความแตกต่างกันที่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

หากบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (x^4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น 0.587 หน่วย ทั้งนี้เนื่องจากการบริการที่พร้อมในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเครื่องมืออุปกรณ์ในการเข้าใช้บริการมีความสะดวกครบครัน จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการที่สุด

1.4 ด้านการเข้าถึงจิตใจ (x^4) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากสามารถชำระเงินโดยมี Notification แจ้งเตือนการโอนเงินให้กับผู้ใช้บริการ สรุปการทำรายการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เลือกรูปแบบรายงานข้อมูลทางการได้หลากหลายและมีอัตราค่าบริการที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ ดังนั้นปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วรรณพร หวลมานพ, 2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี การศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และโสด พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักใช้งานโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1-15 นาที ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือเพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน โดยมีลักษณะของการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อโอนเงินไปจากธนาคารกสิกรไทยและบัญชีธนาคารอื่น ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า มีความพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านราคา

หากบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ (x^5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำ

ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น 0.812 หน่วย ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการที่เข้าใจในความต้องการลูกค้าก็เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นเดียวกัน หากเราเข้าใจลูกค้าก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการให้กับลูกค้าได้

1.5 ด้านการตอบสนองของลูกค้า (x^5) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากมีระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน สามารถทราบขั้นตอนในใช้งานอย่างชัดเจนมั่นใจในการกรอกข้อมูลชำระเงินและยังรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ ดังนั้นปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร, 2559)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTB Net bank) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ และลักษณะทางด้านประชากร พบว่า ด้านอาชีพมีความแตกต่างกันที่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

หากบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (x^2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น 0.812 หน่วย ทั้งนี้เนื่องจากการบริการสามารถตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้ เช่น มีบริการหลังการขายที่ดี และแนะนำการใช้บริการอย่างละเอียดครบถ้วนให้ความช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดีจะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ แบบ Stepwise (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (y^1) ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการทำงาน (x^2) ด้านความตั้งใจใช้งาน (x^4) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการทำงาน (x^1) ด้านทัศนคติในการทำงาน

(x^3) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (x^1) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากสามารถทำรายการชำระเงินได้หลายรูปแบบตรงความต้องการ มียอดชำระมูลค่าสูงต่างธนาคารได้รับภายในวันเดียวและยังลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยสามารถทำออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของธนาคารได้ตลอด ดังนั้นปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องตรงกับแนวคิดของ (จิรวัดมน วงศ์ธงชัย, 2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านความได้เปรียบ และสิ่งที่ประสบมาจากอดีต ความง่ายในการใช้งานและความมีประโยชน์ตามลำดับ ยิ่งไปกว่านั้นผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านการยืนยันในเทคโนโลยี และการใช้งานจริง ผลพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ ยิ่งไปกว่าการรับรู้มีผลกระทบต่อ การยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย โดยปัจจัยการรับรู้มีผลกระทบต่อ การยอมรับในเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในด้านความ สอดคล้องกับคุณค่าความต้องการและประสบมาจากอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความ มีประโยชน์ และด้านความสนุกในการใช้งาน ผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีปัจจัยด้านประชากร คือ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ในเทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติแตกต่างกัน

หากการยอมรับเทคโนโลยีของธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของ การใช้งาน (x^1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น 0.536 หน่วย ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ของ การยอมรับเทคโนโลยีจะทำให้ลูกค้าใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า

2.2 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (x^2) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากสามารถเข้าฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วไม่ซับซ้อน มีข้อมูล

สถานะทางการเงินครบถ้วน แสดงผลการทำรายการที่ง่ายต่อการอ่าน ภาษาที่ใช้สามารถอ่านแล้ว เข้าใจได้ง่าย ดังนั้นปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน จึงส่งผล ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ (เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554)กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการนำ เทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้โดยสิ่งที่ตามมาก็คือ การก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ เทคโนโลยี

หากการยอมรับเทคโนโลยีของธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของ การใช้งาน (x^2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น 0.776 หน่วย ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน จะทำ ให้ลูกค้าเกิดความสนใจในบริการมากขึ้นเพราะสังคมปัจจุบันส่วนมากแล้วมักจะชอบอะไรที่ง่าย ต่อชีวิตประจำวัน และยังมีความปลอดภัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของธุรกรรมการเงินยิ่งเป็นสิ่ง ที่สำคัญ

2.3 ด้านทัศนคติในการใช้งาน (x^3) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้ บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากระบบมีความทันสมัย ช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมการเงินมากขึ้นและ สามารถทำรายการโอนได้ง่ายขึ้น ดังนั้นปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติในการใช้งาน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ, 2557)ได้อธิบายเกี่ยวกับ การยอมรับ เทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยการนั้น ๆ จน ยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้ มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ

หากการยอมรับเทคโนโลยีของธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติในการใช้งาน (x^3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น 0.526 หน่วย ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติในการใช้งานจะทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ ทักษะในการใช้บริการและเกิดความต้องการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การยอมรับหรือ ปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ขั้นนี้เป็นขั้นที่รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ

2.4 ด้านความตั้งใจใช้งาน (x^4) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นระบบที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นตัวเลือกแรก ๆ เสมอมีการแนะนำต่อให้บุคคลอื่นที่รู้จักใช้งานและยังใช้ต่อไปในอนาคต ดังนั้นปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้งาน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้อธิบายความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี เป็นสิ่งสำคัญในการใช้งาน และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดความพึงพอใจ สร้างความรู้ประสบการณ์และเกิดความต้องการที่ต้องใช้งานผ่านเทคโนโลยี

หากการยอมรับเทคโนโลยีของธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้งาน (x^4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ (y^1) เพิ่มขึ้น 0.665 หน่วย ทั้งนี้เนื่องจากความตั้งใจใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานที่ทำให้เกิดประโยชน์ เกิดทักษะในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าธนาคารควรที่จะพัฒนาระบบการใช้งานในบริการธุรกรรมการเงินอย่างต่อเนื่องตามสังคมที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยได้รับประโยชน์ในการใช้งานที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป สร้างความมั่นใจและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมการเงินมากขึ้นมีวิธีการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากยิ่งขึ้น

2. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าธนาคารควรมีวิธีการใช้งานของระบบที่ตอบโจทย์ในความต้องการลูกค้าโดยง่ายต่อการใช้งานสร้างทัศนคติที่ดีต่อบริการให้ยอมรับในด้านเทคโนโลยี

มากยิ่งขึ้นเพราะยุคปัจจุบันนั้นเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญกับมนุษย์ ทุกอย่างจะต้องมีความทันสมัย เหมาะกับการใช้งานมีประโยชน์ ทำให้เกิดพฤติกรรมและมีความคิดในทางที่ดีต่อเทคโนโลยีหาวิธี ลองใช้วิธีการใหม่ ๆ โดยนำมาเปรียบเทียบระหว่างข้อดีข้อเสีย และหากมีข้อดีมากกว่าก็จะ ตัดสินใจใช้ โดยทั่วไปคนมักจะคิดว่าเป็นวิธีการที่เสี่ยงอาจจะไม่ทราบถึงผลที่ตามมา จึงต้องมี แรงผลักดันเพื่อให้เกิดความแน่ใจ โดยอาจมีคำชี้แนะเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งถัดไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จะต้องมีการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้นจากการใช้บริการจริงจากลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การสัมภาษณ์โดยตรง สำหรับผู้ใช้งาน โดยนำข้อมูลส่วนนั้นมาพัฒนาระบบบริการธุรกรรมการเงินให้ดียิ่งขึ้นตรงความ คาดหวังของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ

2. จะต้องมีศึกษาปัญหาารวมทั้งอุปสรรคต่าง ๆ ของบริการธุรกรรมการเงิน ออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากขึ้นเพื่อนำมา พัฒนาระบบให้ดีกว่าคู่แข่งในตลาด นำจุดอ่อนมาพัฒนาให้เป็นจุดแข็งเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิด ความพึงพอใจในการใช้บริการ

บรรณานุกรม

Chaplin, J. P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*.

Hartung, J. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed with normally distributes responses. *Sankhya The Indian Journal of statistic*.

Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey, Prentice Hall Inc.

Lock. (1984). *Job Satisfaction in Social Psychology and Organization Behavior*. New York

Millet, J. D. (1954). *Management in the publics service: The quest for effective*

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

Yamane T. (1970). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: John Weather-Hill.

กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย: ศึกษาเฉพาะเส้นทางการบินข้ามทวีป. (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเอริก,

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. In. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. (สาขาการบริหารทั่วไป), มหาวิทยาลัยบูรพา, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากเงินที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.

มหาวิทยาลัยบูรพา,

แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร. (2559). ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank). (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติ.

ชญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

- ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- ธนาคารกสิกรไทย. (2563). K-Cash Connect Plus. Retrieved from <https://www.kasikornbank.com/th/personal>
- ธมกร ดุลยปกรณ์ชัย. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสตรีศรีชัยภูมิ 2 จังหวัดชัยภูมิ 2. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย,
- ธัญวัฒน์ ไทยเจริญ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). (สังคมศาสตร์), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ *Cloud Storage* ในระดับ *Software-as-a-Service (SaaS)* ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรรณพร หวลมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- วรางคณา ขาวเขียว. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- วัลดา บินซาเวิน. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), มหาวิทยาลัยบูรพา,
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2550). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา.

- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
ยะลา. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
สมชาติ กิจยรรยง. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
สิงหะ ตรีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.
สิริรัตน์ ปิติพัฒนพงศ์. (2557). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรถยนต์ที่ผลิตมาจากประเทศจีนใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล: กรณีศึกษารถยนต์ยี่ห้อเมอร์เซเดส. (วารสารการเงินการ
ลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ),
สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).
(สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), มหาวิทยาลัยบูรพา,
อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากร
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
อัญพัชญ์ ศักดิ์ดีเรรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเครือข่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการ
สิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์,



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลกลุ่มลูกค้าเครือข่ายธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดตอบแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าคำถามที่กำหนดให้ ข้อใดตรงกับความเป็นจริงให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความเพียงหนึ่งตัวเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลกลุ่มลูกค้าเครือข่ายธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 กลุ่มลูกค้าเครือข่ายธนาคารกสิกรไทย

- 1. กลุ่มสหบรรษัทธนกิจ
- 2. กลุ่มบรรษัทธนกิจ
- 3. กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก
- 4. กลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าคำถามที่กำหนดให้ ข้อใดตรงกับความเป็นจริงให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	ไม่ค่อยเห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วย 1
1. ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
1.1 จัดการระบบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรในยุค 4.0					
1.2 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินสดให้ธุรกิจในยุคดิจิทัล					
1.3 สามารถใช้งานได้ง่ายภายใต้ความปลอดภัยมาตรฐานสากล					
2. ด้านความมั่นใจ (Assurance)					
2.1 มีระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสก่อนใช้งาน และการเปลี่ยน Password ทุก 3 เดือน					
2.2 สามารถทราบลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน มั่นใจในการกรอกข้อมูล					
2.3 สามารถรองรับการใช้งานต่าง ๆ ได้หลากหลายทั้งจากคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ตและโทรศัพท์มือถือ					
3. ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangible)					
3.1 สามารถจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินไว้อย่างปลอดภัย					
3.2 สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
3.3 ทำธุรกรรมแบบส่งคำสั่งล่วงหน้าได้					
3.4 มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
4.1 ทำธุรกรรมทางการเงินได้แบบ Real Time					

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าคำถามที่กำหนดให้ ข้อใดตรงกับความเป็นจริงให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

(ต่อ) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการธุรกรรมการเงิน ออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	ไม่ ค่อย เห็น 2	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy)					
4.2 ได้รับคำแนะนำในการใช้บริการอย่าง ละเอียดครบถ้วน					
4.3 ได้รับบริการหลังการขายเป็นอย่างดี					
5. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)					
5.1 สามารถทำการชำระเงินโดยมี Notification การแจ้งเตือนการโอนเงินให้กับ ผู้ใช้บริการ					
5.2 สามารถสรุปรายการได้อย่างรวดเร็ว มี รูปแบบรายงานทางการเงินที่หลากหลาย					
5.3 สามารถตรวจสอบสถานะการเงินที่ ครบถ้วนและ เรียกดูได้อย่างรวดเร็ว					
5.4 มีอัตราค่าบริการที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับ ประโยชน์ที่ได้รับ					

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าคำถามที่กำหนดให้ ข้อใดตรงกับความเป็นจริง
ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	ไม่ค่อย เห็น 2	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
การยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรมการเงิน ออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)					
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน					
1.1 สามารถทำรายการชำระเงินให้หลายรูปแบบ ตรงความต้องการ					
1.2 สามารถโอนเงินมูลค่าสูงต่างธนาคารได้รับใน วันเดียว					
1.3 สามารถลดค่าใช้จ่ายของท่าน เช่น ค่าเดินทาง					
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน					
2.1 มีข้อมูลทางการเงินครบถ้วน สามารถเรียกดูได้ อย่างรวดเร็ว					
2.2 ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส แสดงผลการทำ รายการที่ง่ายต่อการอ่าน ภาษาที่ใช้สามารถอ่าน แล้วเข้าใจได้ง่าย					
2.3 ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส สามารถเข้าถึง ฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วไม่ซับซ้อน					
3. ด้านทัศนคติในการใช้งาน					
3.1 ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส มีความทันสมัย					
3.2 สามารถทำรายการพร้อมทั้งอนุมัติได้ง่าย มี การแจ้งเตือนการโอนชำระเงิน					
3.3 ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ช่วย ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมการเงินมากขึ้น					

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าคำถามที่กำหนดให้ ข้อใดตรงกับความเป็นจริงให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

(ต่อ) ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีบริการธุรกรรม การเงินออนไลน์ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	ไม่ ค่อย เห็น 2	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
4. ด้านความตั้งใจใช้งาน					
4.1 เลือกใช้บริการระบบ เคแคช คอน เน็กซ์ พลัส เป็นตัวเลือกแรกเสมอ					
4.2 มีความมุ่งหมายจะใช้งานระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ต่อไปในอนาคต					
4.3 จะแนะนำให้บุคคลอื่นที่รู้จักใช้งาน ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส อย่าง แน่นอน					

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าคำถามที่กำหนดให้ ข้อใดตรงกับความเป็นจริงให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ ใช้ บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแคช คอนเน็กซ์ พลัส ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	พอใจ มาก 5	พอใจ 4	พอใจ ปาน กลาง 3	ไม่ ค่อย พอใจ 2	ไม่ พอใจ 1
1. สามารถทำธุรกรรมการเงินแบบส่งคำ ขอล่วงหน้าได้					
2. สามารถสร้างรายงานทางการเงินได้ หลายรูปแบบ					
3. สามารถใช้งานได้กับบราวเซอร์ทุก ประเภทโดยไม่จำเป็นต้องลง แอปพลิเคชัน					

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าคำถามที่กำหนดให้ ข้อใดตรงกับความเป็นจริงให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

(ต่อ) ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ระบบ เคแอส คอนเน็กซ์ พลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
	พอใจ มาก 5	พอใจ 4	พอใจ ปาน กลาง 3	ไม่ค่อย พอใจ 2	ไม่พอใจ 1
4. อนุมัติรายการชำระเงิน โดยการเข้าถึงรายการได้ทันที					
5. มีอัตราค่าบริการและอัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับการใช้งาน					
6. สามารถใช้งานได้กับทุกเพศทุกวัย					
7. มีพนักงาน Call Center ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการรับสายและให้คำแนะนำผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
8. สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงแค่มีอินเทอร์เน็ตเท่านั้น					
9. มีเมนูการใช้งานที่ครบถ้วนสำหรับการใช้บริการ เช่น การทำรายการ การเรียกรายงาน ข้อมูลบัญชี					
10. สามารถเข้ามาตรวจสอบรายการ Statement และเรียกรายงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง					

จบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ภัศรา คชเชนทร์
วัน เดือน ปี เกิด	12 มกราคม 2535
สถานที่เกิด	สุราษฎร์ธานี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2554 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ
ที่อยู่ปัจจุบัน	82 ม.2 ต.พ่วงพหุมิตร อ.เคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี 84210

