

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 สาขา รวมทั้งสิ้น 385 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยจำแนกผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยวิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน และ ร้อยละ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

##### เพศ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงเพศของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าเพศหญิงจะให้ความสนใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.66 และเพศชายใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.34 ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	163	42.34
หญิง	222	57.66
รวม	385	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

##### อายุ

การศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงอายุของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวนทั้งสิ้น 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.13 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวนทั้งสิ้น 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.12 อายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวนทั้งสิ้น 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.03 และมีอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวนทั้งสิ้น 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.15 ดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	33	8.57
21-30 ปี	193	50.13
31-40 ปี	89	23.12
41-50 ปี	54	14.03
มากกว่า 50 ปี	16	4.15
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### ระดับการศึกษา

การศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.74 รองลงมาจบการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. จำนวนทั้งสิ้น 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.76 จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.50 และจบการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวนทั้งสิ้น 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ ปวส.	53	13.76
อนุปริญญา/ ปวส.	50	13.00
ปริญญาตรี	230	59.74
สูงกว่าปริญญาตรี	52	13.50
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

### อาชีพ

การศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงอาชีพของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.95 รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวนทั้งสิ้น 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.56 และประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวนทั้งสิ้น 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.88 โดยผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.61 ซึ่งได้แก่อาชีพ นักเรียน-นักศึกษา ผู้รับเหมา ข้าราชการบำนาญ และ พนักงานของรัฐ ดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	21.56
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	200	51.95
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	16.88
อื่นๆ	37	9.61
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

### รายได้

เมื่อศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงรายได้ของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.43 รายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.61 รายได้ อยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.80 รายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.75 และรายได้อยู่ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.97 ตามลำดับ ดังตาราง 4.5

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	148	38.44
10,001 – 20,000 บาท	121	31.43
20,001 – 30,000 บาท	37	9.61
30,001 – 40,000 บาท	30	7.80
40,001 - 50,000 บาท	23	5.97
มากกว่า 50,000 บาท	26	6.75
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### สถานภาพ

เมื่อศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงสถานภาพของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวนทั้งสิ้น 218 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.62 รองลงมาสมรส จำนวนทั้งสิ้น 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.04 หย่า จำนวนทั้งสิ้น 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.30 และหม้าย จำนวนทั้งสิ้น 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.04 ดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	218	56.62
สมรส	158	41.04
หย่า	5	1.30
หม้าย	4	1.04
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง

##### การเริ่มรู้จักบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงการเริ่มรู้จักบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่รู้จักบริการผ่านพนักงานธนาคาร จำนวนทั้งสิ้น 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.47 รองลงมารู้จักบริการผ่านจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่ธนาคารและจากเว็บไซต์ของธนาคารเท่ากัน จำนวนทั้งสิ้น 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.21 รู้จักบริการผ่านเพื่อน/บุคคลที่รู้จัก จำนวนทั้งสิ้น 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.79 และรู้จักบริการผ่านโฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวนทั้งสิ้น 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.53 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์รู้จักบริการผ่านสื่ออื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.04 ซึ่งได้แก่บริษัทหรือสถานที่ทำงานที่ตนทำงานอยู่ ดังตาราง 4.7

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามการเริ่มรู้จักบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การเริ่มรู้จักบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคารแนะนำ	202	52.47
จากสื่อประชาสัมพันธ์ที่ธนาคาร	124	32.21
จากเว็บไซต์ของธนาคาร	124	32.21
เพื่อน/บุคคลที่รู้จักแนะนำ	107	27.79
โฆษณาทางวิทยุ/โทรทัศน์	106	27.53
อื่นๆ	4	1.04

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### สถานที่ในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงสถานที่ในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ใช้บริการที่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 279 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.47 รองลงมาใช้บริการที่ทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.05 ใช้บริการที่ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.03 ใช้บริการที่ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ จำนวนทั้งสิ้น 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.72 และใช้บริการที่สถานศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.13 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ใช้บริการผ่านสถานที่อื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.04 ซึ่งได้แก่ ใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังตาราง 4.8

**ตาราง 4.8** จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานที่ในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สถานที่ในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ที่บ้าน	279	72.47
ที่ทำงาน	185	48.05
ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	54	14.03
ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ	49	12.72
สถานศึกษา	39	10.13
อื่นๆ	4	1.04

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ระหว่าง 1 – 3 ชั่วโมงจำนวนทั้งสิ้น 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมาใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ระหว่าง 4 – 6 ชั่วโมง จำนวนทั้งสิ้น 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.18 ใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ระหว่าง 7 – 9 ชั่วโมง จำนวนทั้งสิ้น 25 ราย

คิดเป็นร้อยละ 6.49 และใช้อินเทอร์เน็ต/วัน มากกว่า 9 ชั่วโมง จำนวนทั้งสิ้น 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ ดังตาราง 4.9

**ตาราง 4.9** จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน

ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ชั่วโมง	198	51.43
4 – 6 ชั่วโมง	147	38.18
7 – 9 ชั่วโมง	25	6.49
มากกว่า 9 ชั่วโมง	15	3.90
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### จำนวนเงินในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อศึกษากลุ่มตัวอย่าง ถึงจำนวนเงินในการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ในจำนวนเงินไม่เกิน 1,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.63 รองลงมาทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ในจำนวนเงินมากกว่า 50,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.60 ทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ในจำนวนเงินระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ในจำนวนเงินระหว่าง 4,001 – 5,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.69 ทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ในจำนวนเงินระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 และทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง ในจำนวนเงินระหว่าง 3,001 – 4,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ ดังตาราง 4.10



**ตาราง 4.10** จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนเงินในการ  
ทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง

จำนวนเงินในการทำธุรกรรมผ่านธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์/ครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	168	43.63
1,001 – 2,000 บาท	55	14.29
2,001 – 3,000 บาท	20	5.19
3,001 – 4,000 บาท	10	2.60
4,001 – 5,000 บาท	45	11.69
มากกว่า 5,000 บาท	87	22.60
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เมื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จากตาราง 4.11 แสดงให้เห็นว่าสาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดลดหลั่นลงมาตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีความสะดวก จำนวนทั้งสิ้น 363 คิดเป็นร้อยละ 94.29

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากประหยัดเวลาเดินทาง จำนวนทั้งสิ้น 245 คิดเป็นร้อยละ 63.63

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากไม่เสียเวลารอแถว จำนวนทั้งสิ้น 154 คิดเป็นร้อยละ 40.00

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากความรวดเร็วของระบบ จำนวนทั้งสิ้น 135 คิดเป็นร้อยละ 35.06

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่าย จำนวนทั้งสิ้น 131 คิดเป็นร้อยละ 34.03

ลำดับที่ 6 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีความปลอดภัย  
จำนวนทั้งสิ้น 118 คิดเป็นร้อยละ 30.65

ลำดับที่ 7 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากประหยัดค่าน้ำมัน  
จำนวนทั้งสิ้น 107 คิดเป็นร้อยละ 27.79

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ  
ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ความสะดวก	363	94.29	1
ประหยัดเวลาเดินทาง	245	63.63	2
ไม่เสียเวลารอแถว	154	40.00	3
ความรวดเร็วของระบบ	135	35.06	4
ประหยัดค่าใช้จ่าย	131	34.03	5
ความปลอดภัย	118	30.65	6
ประหยัดค่าน้ำมัน	107	27.79	7
อื่นๆ	0	0.00	8

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### ความปลอดภัย

เมื่อศึกษาถึงความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบมีความปลอดภัย จำนวนทั้งสิ้น 359 คิดเป็นร้อยละ 93.25 ดังตาราง 4.12

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความปลอดภัย

ความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ
ระบบมีความปลอดภัย	359	93.25
ระบบขาดความปลอดภัย	26	6.75
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

### ค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปี

เมื่อศึกษาถึงค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปี ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่มีความเห็นว่าไม่ควรมีการเสียค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปี จำนวนทั้งสิ้น 336 คิดเป็นร้อยละ 87.23 ดังตาราง 4.13

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปี

ค่าธรรมเนียมเริ่มแรกและรายปี	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีการเสียค่าธรรมเนียม	49	12.72
ไม่ควรมีการเสียค่าธรรมเนียม	336	87.23
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

### ขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อศึกษาถึงขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่มีความเห็นว่าขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความซับซ้อน จำนวนทั้งสิ้น 244 คิดเป็นร้อยละ 63.38 ดังตาราง 4.14

ตาราง 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
มีความซับซ้อน	141	36.62
ไม่มีความซับซ้อน	244	63.38
รวม	385	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

### รูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อศึกษาถึงรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่มีความเห็นรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาเมนูของรายการต่างๆ สามารถค้นหาได้ง่าย จำนวนทั้งสิ้น 361 คิดเป็นร้อยละ 93.77 ดังตาราง 4.15

ตาราง 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบบนเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาเมนูของรายการต่างๆได้ง่าย	361	93.77
ค้นหาเมนูของรายการต่างๆได้ยาก	24	6.23
รวม	385	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.18

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจรองลงมาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.16 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.14 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เว็บไซต์มีความทันสมัย /สวยงาม / น่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 4.08 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีรูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย และมีความปลอดภัยในการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีการบริการหลังการขายที่ดี ค่าเฉลี่ย 3.89 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล	อันดับ
มีรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงิน ที่หลากหลาย	4.18	0.72	มาก	1
มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.16	0.75	มาก	2
มีรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	4.14	0.71	มาก	3
มีรูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย	4.00	0.76	มาก	4
มีความปลอดภัยในการใช้บริการ	4.00	0.76	มาก	4
เว็บไซต์มีความทันสมัย /สวยงาม / น่าสนใจ	4.08	0.69	มาก	5
มีการบริการหลังการขายที่ดี	3.89	0.79	มาก	6
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>	

ที่มา: จากการสำรวจ

### ปัจจัยด้านราคา

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการแรกเข้า ค่าเฉลี่ย 4.40

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจรองลงมาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี ค่าเฉลี่ย 4.37 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชี ค่าเฉลี่ย 3.87 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และอัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการ/ บัตรเครดิต (Bill Payment) ค่าเฉลี่ย 3.84 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**ตาราง 4.17** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล	อันดับ
ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการแรกเข้า	4.40	0.73	มาก	1
ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี	4.37	0.77	มาก	2
อัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชี	3.87	0.90	มาก	3
อัตราค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและบริการ/บัตรเครดิต (Bill Payment)	3.84	0.90	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>	

ที่มา: จากการสำรวจ

### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการสมัครใช้บริการ และสามารถสมัครใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมงค่าเฉลี่ย 4.30

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจรองลงมาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสถานที่ (ที่มีอินเทอร์เน็ต) ค่าเฉลี่ย 4.27 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และอัตราค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างบัญชี ค่าเฉลี่ย 3.87 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 4.07 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล	อันดับ
มีความสะดวกในการสมัครใช้บริการ และสามารถสมัครใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.30	0.73	มาก	1
สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกสถานที่	4.27	0.74	มาก	2
ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.07	0.76	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>	

ที่มา: จากการสำรวจ

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.90 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.98

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย ที่มีความพึงพอใจรองลงมาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ มีพนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.91 มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ/ ใบปลิว หรือมีป้ายโฆษณาติดประกาศ ค่าเฉลี่ย 3.89 มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของที่ระลึกแก่ลูกค้าที่สมัครใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.82 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**ตาราง 4.19** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล	อันดับ
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.81	มาก	1
มีพนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย	3.91	0.82	มาก	2
มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับ/ ใบปลิว หรือมีป้ายโฆษณาติดประกาศ	3.89	0.84	มาก	3
มีรายการส่งเสริมการใช้บริการสม่ำเสมอ เช่น แจกของที่ระลึกแก่ลูกค้าที่สมัครใช้บริการ	3.82	0.85	มาก	4
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>	

ที่มา: จากการสำรวจ



#### 4.4 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ซึ่งใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาความน่าจะเป็น (Probability) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบไปด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ใช้บริการ จำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน ความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงผลตามตาราง ที่ 4.20 และ 4.21 ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.20 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-1.64406236	0.92621289	-1.775	0.0759
SEX	-0.47629774	0.28798208	-1.654*	0.0981
AGE	-0.02008201	0.01500857	-1.338	0.1809
EDU <sub>1</sub>	0.54522607	0.54538386	1.000	0.3175
EDU <sub>2</sub>	0.66724788	0.37930329	1.759*	0.0786
EDU <sub>3</sub>	0.37493415	0.55641495	0.674	0.5004
CAR <sub>1</sub>	-0.13623969	0.32126804	-0.424	0.6715
CAR <sub>2</sub>	-0.44657738	0.42469892	-1.052	0.2930
HOU	0.01868113	0.05396985	0.346	0.7292
SAF	1.56986738	0.49071954	3.199***	0.0014
CHA	0.67533251	0.36164211	1.867*	0.0618
PRO	1.11492151	0.27357127	4.075***	0.0000
FOR	0.87171136	0.47451468	1.837*	0.0662

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ตาราง 4.21 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effect

Variable	Marginal Effect			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-0.25017125	0.14081435	-1.777	0.0756
SEX	-0.07106317	0.04199746	-1.692*	0.0906
AGE	-0.00305581	0.00229492	-1.332	0.1830
EDU <sub>1</sub>	0.07280008	0.06262903	1.162	0.2451
EDU <sub>2</sub>	0.10587551	0.06221619	1.702*	0.0888
EDU <sub>3</sub>	0.05227724	0.07069888	0.739	0.4596
CAR <sub>1</sub>	-0.02066603	0.04871858	-0.424	0.6714
CAR <sub>2</sub>	-0.07369265	0.07602549	-0.969	0.3324
HOU	0.00284264	0.00821113	0.346	0.7292
SAF	0.32729669	0.11822972	2.768***	0.0056
CHA	0.11915716	0.07150919	1.666*	0.0956
PRO	0.18551016	0.04742472	3.912***	0.0001
FOR	0.16371510	0.10420694	1.571	0.1162

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ -177.0255 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -200.6860 ค่า Chi-squared เท่ากับ 47.32089 ค่า McFadden  $R^2$  เท่ากับ 0.1178979 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 80.26 เปอร์เซ็นต์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ได้แก่ ความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (*SAF*: Safety) และขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (*PRO*: Procedure) ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 ได้แก่ เพศ (*SEX*) การศึกษาในระดับปริญญาตรี (*EDU<sub>2</sub>*) ค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (*CHA*: Charge)

และรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (FOR: Format) ส่วนปัจจัยอื่นๆไม่มี  
นัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของ  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถอธิบายได้ดังนี้

### 1. เพศของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (SEX)

จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ  
-0.07109 จะสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าเพศมีอิทธิพลต่อความพอใจในใช้บริการธนาคาร  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของลูกค้าแล้ว ลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะได้รับความพอใจ  
จากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ลดลงเท่ากับ 0.07109

### 2. ระดับการศึกษาของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (EDU<sub>2</sub>)

จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ  
0.10588 จะสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าระดับการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องต่อความพอใจในการใช้บริการ  
ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของลูกค้าแล้ว ลูกค้าที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมี  
แนวโน้มที่จะมีความพอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.10588

### 3. ความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (SAF)

จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ  
0.32730 จะสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความ  
พอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของลูกค้าแล้ว เมื่อระบบธนาคาร  
อิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย ทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะได้รับความพอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.32730

### 4. ค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (CHA)

จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ  
0.11916 จะสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความ  
พอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของลูกค้าแล้ว เมื่อไม่มีการคิด  
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะได้รับความพอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.11916

### 5. ขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (PRO)

จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ  
0.18551 จะสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อ  
ความพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของลูกค้าแล้ว เมื่อขั้นตอนการใช้  
งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความซับซ้อน ทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะได้รับความ  
พอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.18551

#### 6. รูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (FOR)

จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาผลกระทบจากค่า Marginal Effect ที่มีค่าเท่ากับ 0.16372 จะสามารถอธิบายได้ว่า ถ้ารูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ของลูกค้าแล้ว เมื่อรูปแบบบนเว็บไซต์ของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาเมนูของรายการต่างๆ ได้ง่าย ทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่มีแนวโน้มที่จะได้รับความพอใจเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.16372

#### 4.5 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จากตาราง 4.20 แสดงให้เห็นว่าปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดลดหลั่นลงมาตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ การเข้า Web Site / ระบบการให้บริการของธนาคารมีปัญหาบ่อยครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 145 คิดเป็นร้อยละ 37.66

ลำดับที่ 2 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ รูปแบบการให้บริการซับซ้อน / เข้าไปใช้งานได้ยาก จำนวนทั้งสิ้น 107 คิดเป็นร้อยละ 27.79

ลำดับที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ ไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน / ระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจำนวนทั้งสิ้น 98 คิดเป็นร้อยละ 25.45

ลำดับที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ ไม่มีพนักงานธนาคาร / พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งาน จำนวนทั้งสิ้น 97 คิดเป็นร้อยละ 25.19

ลำดับที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ จำนวนทั้งสิ้น 94 คิดเป็นร้อยละ 24.42

ลำดับที่ 6 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ ค่าธรรมเนียมในบริการต่างๆ ของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม จำนวนทั้งสิ้น 87 คิดเป็นร้อยละ 22.60

ลำดับที่ 7 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงานจำนวนทั้งสิ้น 79 คิดเป็นร้อยละ 20.52

ลำดับที่ 8 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือ ไม่มั่นใจในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคล หรือเกิดความผิดพลาดทางเทคนิค จำนวนทั้งสิ้น 26 คิดเป็นร้อยละ 6.75

ตาราง 4.22 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
การเข้า Web Site / ระบบการให้บริการของธนาคารมีปัญหาบ่อยครั้ง	145	37.66	1
รูปแบบการให้บริการซับซ้อน / เข้าไปใช้งานได้ยาก	107	27.79	2
ไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน / ระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	98	25.45	3
ไม่มีพนักงานธนาคาร / พนักงาน Call Center ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้งาน	97	25.19	4
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ	94	24.42	5
ค่าธรรมเนียมในบริการต่างๆของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่เหมาะสม	87	22.60	6
การจัดกลุ่มการเลือกเมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน	79	20.52	7
ไม่มั่นใจในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคล หรือเกิดความผิดพลาดทางเทคนิค	26	6.75	8

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ