

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19
ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย
ในจังหวัดสงขลา

Expectation and Satisfaction on Service Quality of the Electronic Banking
of Kasikorn Bank (K Bank) in Songkhla Province during the Covid-19 Pandemic

อมรรัตน์ หนูแซ, ปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด -19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา และ 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีสมมติฐานในการวิจัย คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างค่า Paired Sample t-test การทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, สถานการณ์โควิด – 19, การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This research aimed to 1) identify the expectation and satisfaction on the service quality of Kasikorn Bank's electronic banking in Songkhla during the covid-19 pandemic and 2) compare the expectation and satisfaction on the service quality of Kasikorn Bank's electronic banking in Songkhla during the covid-19 pandemic. The research hypothesis predicted that the differences in demographics may result in different expectations and satisfaction of the service quality. The samples were 400 Kasikorn Bank's electronic banking users in the Songkhla area during the covid-19 pandemic. The statistical tools used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, paired sample t-test, t-test, and F-test with One-Way ANOVA.

The result stated that the samples had a high level of expectation on the service quality, particularly on the responsiveness followed by reliability, empathy, service, and creditability. Moreover, the samples also reflected a high satisfactory level of service quality, specifically on the responsiveness followed by reliability, creditability, service, and empathy. However, there was no statistically significant difference between the expectation and the satisfaction. In addition, the samples differed in terms of work duration, educational background, and income showed a different expectation and satisfaction as the statistically significant level at .05.

Key Words : Expectation, Satisfaction, Service quality, Covid-19, Electronic banking

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นครั้งแรกที่โลกได้รู้จัก “โรคไวรัสโคโรนา” สายพันธุ์ใหม่ 2019 นับตั้งแต่ประเทศจีนประกาศว่าพบผู้ติดเชื้อที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ เมื่อเดือนธ.ค. 2562 ถึงวันนี้ไม่มีใครคงไม่รู้จัก COVID-19 ที่กำลังแพร่ระบาดไปทั่วโลก ขณะนี้มียอดผู้ติดเชื้อสะสมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เมืองอู่ฮั่นของจีน มีข้อมูลว่า การระบาดครั้งแรกเกิดขึ้นที่ตลาดค้าสัตว์ป่าเมืองอู่ฮั่นหรือตลาดขายอาหารทะเลสด South China Seaboard เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน จากนั้นการแพร่ระบาดกระจายไปในหลายพื้นที่ ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโควิด - 19 ทำให้ผู้ป่วยมีอาการปอดอักเสบรุนแรงจนถึงแก่ชีวิตได้ โดยที่เชื้อไวรัสตัวนี้ตัวนี้สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านการ ไอ จาม หรือสัมผัสกับสารคัดหลั่งของผู้ป่วย สำหรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทยบ้านเราพบผู้ติดเชื้อรายแรกเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 ซึ่งในช่วงแรกจะพบการติดเชื้อเฉพาะผู้ที่เดินทางมาจากต่างประเทศ จากนั้นจึงค่อยเกิดการแพร่ระบาดในประเทศเกิดขึ้น สถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 นับเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันโดยที่ไม่มีประเทศใดในโลกคาดการณ์เตรียมระบบสุขภาพที่จะรับมือกับสถานการณ์เช่นนี้ เนื่องจากไวรัสตัวนี้ติดต่อจากคนสู่คนได้ง่าย จำนวน

ผู้ติดเชื่อจึงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว หลาย ๆ ประเทศได้มีมาตรการต่าง ๆ เพื่อ “Flatten the Curve” นั่นคือชะลอการระบาดเพื่อป้องกันไม่ให้ Healthcare Demand มากกว่า Healthcare Supply บางประเทศ เช่น จีน สามารถเพิ่ม Supply ได้อย่างรวดเร็วโดยการสร้างโรงพยาบาลใหม่ แต่ประเทศอื่น ๆ มักต้องใช้มาตรการทาง Demand Side เพื่อลดการแพร่ระบาด ในปัจจุบัน คือ การล็อกดาวน์ (Lockdown) หรือการปิดเมืองซึ่งเป็นการระงับกิจกรรมหลายประเภทที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสทันที เพื่อจำกัดการเคลื่อนที่กลุ่มคนและลดการสัมผัสใกล้ชิด

ธนาคารกสิกรไทยเริ่มพัฒนาระบบโมบายแบงก์กิ้งโดยเปิดตัว ATM SIM เมื่อปี 2008 ยุคแรก ATM SIM สามารถตรวจสอบยอดเงิน โอนเงินไปยังบัญชีอื่น ๆ ของธนาคารกสิกรไทย ชำระค่าสินค้าต่าง ๆ ได้ สามารถตั้งเตือนการชำระเงินได้ ถือว่าล้ำมาก หลังจากที่สมาร์ตโฟนเริ่มบูม กระแสแอปพลิเคชันกำลังมาได้มีการเปิดตัว K Mobile Banking ปี 2013 คราวนี้บริการทุกอย่างถูกเสริมเพื่อให้ง่ายกว่าสมัยเป็น ATM SIM และปลอดภัยหลายอย่าง อาทิเช่น โอนเงินใส่แค่เบอร์โทรศัพท์ที่มีในเครื่อง, โอนเงินต่างธนาคาร, จ่ายบิลผ่านการสแกนบาร์โค้ด, ตรวจสอบบัญชีย้อนหลัง และในปัจจุบัน Mobile Banking สามารถทำการเปิดบัญชีออนไลน์รวมถึงการให้บริการสินเชื่อผ่าน Mobile Banking อีกด้วย

การแพร่ระบาดของโควิด - 19 เป็นแรงหนุนสำคัญที่สะท้อนจากผลสำรวจที่ทำให้การทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking มีการเร่งเติบโตสูงขึ้น พบว่าผู้บริโภคไทยโดยภาพรวมมีการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile Banking อยู่ที่ 19 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งเพิ่มมากกว่าการใช้งานในช่วงการระบาดระลอกแรกที่มีอัตราการใช้งานอยู่ที่ 17 ครั้งต่อสัปดาห์ ขณะที่ผู้บริโภคกว่าร้อยละ 53.9 มีการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น ขณะที่มูลค่าการทำธุรกรรมผ่าน e-Money คาดว่าจะขยายตัวประมาณร้อยละ 15.5-17.7 ซึ่งสะท้อนการเติบโตเร่งขึ้นจากร้อยละ 9.9 ในปี 2563 ซึ่งมากลุ่มของผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบด้านรายได้ที่มีจำกัด เช่น พนักงานบริษัทขนาดใหญ่ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ยังเห็นการใช้งานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะจังหวัดที่มีการ Work From Home การลดการเดินทางเพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื่อหรือการแพร่ระบาดของโควิด ในขณะที่ผู้บริโภคที่ซื้อเพิ่มขึ้นนี้มียอดขายการซื้อต่อครั้งเพิ่มขึ้นจากผลสำรวจครั้งก่อน 350 บาท และยังคงเน้นการใช้จ่ายไปที่กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม สินค้าอุปโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวัน รวมไปถึงสินค้าแฟชั่น เป็นต้น อย่างไรก็ตามการแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคบางส่วน ทำให้รายได้ลดลงเนื่องจากถูกลดเงินเดือนหรือยอดขาย ค่าคอมมิชชั่น หรือขาดรายได้เนื่องจากตกงาน ถูกเลิกจ้าง Mobile Banking ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ยังคงเป็นที่นิยมในหมู่ผู้บริโภคไทย ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากสถาบันการเงินมีความร่วมมือกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ขนาดใหญ่มากขึ้น ขณะที่ฟังก์ชันการใช้งานสำหรับชำระค่าสินค้าบริการผ่าน Mobile Banking

ก็เป็นที่น่าสนใจ ทำให้ผู้บริโภคปรับตัวการใช้งานได้เร็วขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริโภคไทยยังคงนิยมซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook, Instagram Line ร้านค้ามักมีการรับชำระสินค้าผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์ ส่งผลให้ปริมาณการใช้ Mobile Banking ยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ทางฝั่งธนาคารพาณิชย์ ได้ร่วมมือกับแพลตฟอร์มออนไลน์ขนาดใหญ่ที่มีฐานผู้ใช้จำนวนมาก อาทิ e-Market Place หรือ Food Delivery ทำให้สามารถชำระผ่าน Mobile Banking ได้

ง่ายและสะดวกขึ้น ผู้ประกอบการได้มีการออกโปรโมชั่นลดราคาสินค้าบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสำหรับผู้ใช้จ่ายใหม่ ทำให้มีผู้ใช้งานจำนวนมากขึ้นและมีปริมาณการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการใช้จ่ายเป็นอย่างมาก สาเหตุหลักมาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการใช้จ่ายด้วยเงินสดลดลง มากกว่าจะเป็นการใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น สวนทางกับสถานะเศรษฐกิจที่ยังอยู่บนความไม่แน่นอนท่ามกลางการระบาดของโควิด -19 นอกจากนี้ธนาคารกสิกรผู้ให้บริการ Mobile Banking ต้องเผชิญกับความท้าทายอีกมากในภายภาคหน้า จากการแข่งขันที่เข้มข้นในตลาด เนื่องจากผู้บริโภคมีทิศทางเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างรวดเร็ว และน่าจะมีความอ่อนไหวต่อกลยุทธ์ทางการตลาด และพร้อมที่จะเปลี่ยนแอปพลิเคชันที่ใช้งานเดิม หากมีแรงจูงใจจากการใช้งานที่สะดวกสบายมากขึ้น ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย ต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาฐานลูกค้าของตนเอง เพื่อพยายามจูงใจให้ลูกค้ามีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ที่แตกต่างกัน
2. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ที่แตกต่างกัน
3. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และการบริการที่ใช้เป็นประจำ

ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ส่วนความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ธันวาคม 2564

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษา คือ ธนาคารกสิกรไทย ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

วรรณวิชา หนูมา (2559) กล่าวว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการ หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการโดยหวังเอาไว้ว่า เป็นตัวกำหนดบริการที่ดีและมีคุณภาพ คือ คุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4)การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5) การรู้จัก และเข้าใจลูกค้า

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้ 1) ผลสัมฤทธิ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานที่บริการ 4) การส่งเสริมและบริการ 5) ผู้ให้บริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ 7) กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการ

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

Parasuraman, Zeithaml and Malhotra (2005 อ้างถึงใน ปกิตตา หวายสันเทียะ, 2560) ได้นำหลักของแบบประเมินคุณภาพของการให้บริการ (SERQUAL) มาประยุกต์ใช้ใหม่เพื่อให้เข้ากับบริบท

ของการใช้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน 2) ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย 3) ด้านความพร้อมของระบบ 4) ด้านความเป็นส่วนตัว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณทิพย์ ไหมเนียม (2557) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร : การเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นต่อความคาดหวังและระดับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาพรวม พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนองความต้องการตามลำดับ

รัศมิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจการบริการ พบว่าระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจการบริการของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ไม่แตกต่างกัน 2) ทศนคติต่อการบริการคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจการบริการ สามารถร่วมกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ได้ร้อยละ 33.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

อาภาภรณ์ นิยมธรรม (2559) ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนชุมพร ผลการศึกษา พบว่า 1) ความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนชุมพร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน 2) คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ แอปพลิเคชัน KTB Netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังด้านความปลอดภัยและด้านความสะดวกรวดเร็วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะ เวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB Netbank ส่วนความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือมี ความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับความถี่ในการใช้ต่อเนื่องกับระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB Netbank ระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB Netbank มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB Netbank ทั้งด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว

และด้านความน่าเชื่อถือ แต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้อะปพลิเคชัน KTB Netbank ในด้านความปลอดภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบประชากร โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง และเพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีกร้อยละ 4 เท่ากับ 15 ตัวอย่าง มีจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยขั้นตอนการได้ตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการบริการในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์ ดร.ศาสตรา แก้วแพง ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

3.2 อาจารย์ ดร.บัณฑิตา ฮันท์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์

3.3 นายสุธาวิทย์ นวลชื่น ผู้จัดการทีมบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือเนื้อหา (IOC: Index of Consistency) ซึ่งพบว่าในแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอบริการที่ปรึกษาที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง และหลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม อยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่นสูง เท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการโพลลิงค์แบบสอบถาม และ QR code ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line E-mail Messenger และในเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งผู้วิจัยจะระบุว่าผู้ที่สามารถตอบแบบสอบถามได้จะต้องเป็นผู้ที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 เท่านั้น จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูล 10 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ประเมินระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยการทดสอบความแตกต่างค่า Paired Sample t-test
4. การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.00 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.75 และส่วนใหญ่การบริการที่ใช้เป็นประจำ คือ โอนเงินระหว่างบัญชีผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 51.25

2. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.62$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 4.57$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.57$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.56$)

3. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.61$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.58$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.57$) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 4.56$)

4. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา ดังตาราง 1

ตาราง 1

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา (n=400)

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการบริการ	4.56	0.45	4.56	0.48	.065	.948
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.55	0.50	4.58	0.47	1.753	.080
3. ด้านการตอบสนองของลูกค้า	4.64	0.45	4.63	0.47	.464	.643
4. ด้านความเชื่อมั่น	4.62	0.47	4.61	0.47	.882	.378
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.57	0.48	4.56	0.50	.691	.490
โดยรวม	4.59	0.42	4.59	0.44	.984	.912

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ดังตาราง 2

ตาราง 2

การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (n=400)

ลักษณะประชากรศาสตร์	ความคาดหวังคุณภาพการบริการ					โดยรวม
	ด้านการบริการ	ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองของลูกค้า	ด้านความเชื่อมั่น	ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	
เพศ	.336	1.443	.027	.227	.016	.456
อายุ	1.599	1.701	2.573*	.952	2.493*	2.316*
อาชีพ	2.827**	4.311**	3.440**	4.827**	6.511**	5.121**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	2.626*	2.267	1.105	973	3.363**	2.303*
ระดับการศึกษา	3.894**	4.411**	3.121*	2.686*	4.876**	4.366**
การบริการที่ใช้เป็นประจำ	1.298	1.945	.766	.526	1.299	1.087

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองของลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ดังตาราง 3

ตาราง 3

การเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (n=400)

ลักษณะประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ					โดยรวม
	ด้านการบริการ	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองของลูกค้ำ	ด้านความเชื่อมั่น	ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ำ	
เพศ	.182	.163	.035	.181	.188	.070
อายุ	.800	2.810	1.807	1.228	2.656*	2.586*
อาชีพ	2.018	4.419**	4.219**	4.275**	6.502**	4.732**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.674	3.446**	3.030*	1.251	2.215	2.474*
ระดับการศึกษา	2.790*	2.925*	4.182**	4.377**	4.243**	4.037**
การบริการที่ใช้เป็นประจำ	.327	1.129	1.452	1.490	1.755	1.136

*p < .05, **p < .01

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้ำ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้ำ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองของลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของชนทัศน์ ธนีสันต์ (2559) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเชื่อมั่น ธนาคารกสิกรไทยจึงได้มีการนำเทคโนโลยีการยืนยันตัวตนบุคคลโดยใช้ลักษณะทางกายภาพของแต่ละบุคคล เพื่อช่วยในการยืนยันตัวตนของลูกค้าด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ การนำเทคโนโลยี มาวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของพรรณทิพย์ ใหม่เนียม (2557) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร : การเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริการ ธนาคารกสิกรไทยจึงได้มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเป็นตัวนำการดำเนินธุรกิจ โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาบนโทรศัพท์มือถือหรือโมบายแบงกิ้ง สร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานและความปลอดภัยอันส่งผลให้ลูกค้าไว้วางใจ ใช้บริการโมบายแบงกิ้งผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สอดคล้องกับการศึกษาของชนทัศน์ ธนีสันต์ (2559) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ด้านการตอบสนองของลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของอาภาภรณ์ นิยมธรรม (2559) ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเชื่อมั่น สอดคล้องกับการศึกษาของอาภาภรณ์ นิยมธรรม (2559) ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความ

เชื่อถือไว้วางใจได้ สอดคล้องกับการศึกษาของอาภาภรณ์ นิยมธรรม (2559) ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของอาภาภรณ์ นิยมธรรม (2559) ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ภาค 203 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจการบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจการบริการของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของอาภาภรณ์ นิยมธรรม (2559) ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโอเชียนซุมพร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์ โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด สงขลา

พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์ โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด สงขลา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้ออปพลิเคชัน KTB netbank ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความคาดหวังคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา

1. ด้านการตอบสนองของลูกค้า จากผลการศึกษา พบว่า มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการทำรายการผ่าน Electronic Banking ควรมีการเพิ่มจำนวนร้านค้าที่รองรับการทำรายการผ่าน Electronic Banking ให้มีขอบเขตที่กว้างมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

2. ด้านความเชื่อมั่น จากผลการศึกษา พบว่า Electronic Banking มีบริการที่ตรงกับความต้องการ การเพิ่มบริการ Electronic Banking ที่หลากหลาย เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากกว่าเดิม

3. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จากผลการศึกษา พบว่า Electronic Banking มีการแจ้งข่าวสาร ของการให้บริการ ธนาคารควรมีการบริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการ Electronic Banking ให้กับผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง

4. ด้านการบริการ จากผลการศึกษา พบว่า Electronic Banking ไม่เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการทำธุรกรรม ธนาคารควรมีการปรับปรุงการให้บริการ Electronic Banking ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการทำธุรกรรม

5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จากผลการศึกษา พบว่า Electronic Banking มีการพัฒนาระบบ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารควรปรับปรุงระบบการให้บริการ Electronic Banking อยู่ตลอดเวลา เพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการทำธุรกรรม

ความพึงพอใจคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสงขลา

1. ด้านการตอบสนองของลูกค้า จากผลการศึกษา พบว่า มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการทำรายการผ่าน Electronic Banking มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพิ่มจำนวนร้านที่มีการรับการทำธุรกรรมผ่าน Electronic Banking ให้มีปริมาณที่มากและเพียงพอกับความต้องการ

2. ด้านความเชื่อมั่น จากผลการศึกษา พบว่า Electronic Banking มีบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ธนาคารควรสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการเกี่ยวกับรูปแบบการทำธุรกรรม เพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จากผลการศึกษา พบว่า Electronic Banking มีการพัฒนาระบบ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ธนาคารควรปรับปรุงระบบ Electronic Banking ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

4. ด้านการบริการ จากผลการศึกษา พบว่า Electronic Banking สามารถกำหนด วัน เวลา และการชำระค่าสินค้าได้ล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ธนาคารควรมีการปรับให้ผู้ใช้บริการสามารถกำหนด วัน เวลา การชำระค่าสินค้าได้เองล่วงหน้า

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จากผลการศึกษา พบว่า Electronic Banking มีการแจ้งข่าวสาร ของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ธนาคารควรมีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ Electronic Banking ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในรูปแบบเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก โดยเฉพาะกับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ตัดสินใจใช้ Electronic Banking เพื่อจะได้ทราบถึงเหตุผลที่แท้จริงในการตัดสินใจใช้บริการ Electronic Banking

2. การศึกษาในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ทศนคติ หรือแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Electronic Banking เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด ให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- พรรณทิพย์ ใหม่เนียม. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร : การเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ตโมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา,
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2561). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัศสิญา ศุภชนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณวิษา หนูมา. (2559). ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภรัตน์ ถาวรชื่น. (2560). ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาภาภรณ์ นิยมธรรม. (2559). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาไอเซี่ยนชุมพร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Malhotra, A. (2005). "E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7, 1-21.