



ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป่าตัง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร

Customers Satisfaction Towards Paotang Application of Krung Thai Bank Public Company Limited in Khan Na Yao Bangkok

ไพฑูรย์ บุญเรือง และกังสดาล เชาว์วัฒนกุล

Paitoon Boonruang and Kangsadan Chowathanakun

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

Corresponding Author, E-mail: paitoonptn22@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เป่าตัง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และประเภทของบริการที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน และ 3) ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยดังกล่าวกับความพึงพอใจในการใช้งาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน "เป่าตัง" ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถาม 397 คนที่อาศัย อยู่ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มแบบอย่างง่าย เก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีค่าความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และค่าความ เชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์ สันโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการลูกค้าที่ใช้ Application เป่าตัง ของ ธนาคารกรุงไทยฯ ในเขตคันนายาว มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยพอใจมากที่สุด ในด้านผู้ให้บริการและกระบวนการ เช่น ความรวดเร็ว ความพร้อมช่วยเหลือ และระบบที่ใช้ งานง่าย ขณะที่ด้าน การรับรู้สิทธิและสวัสดิการ ยังพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และประเภทบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน มากเป็นเพศชาย อายุ 30-39 ปี รายได้ 15,001-30,000 บาท สถานภาพโสด การศึกษา ระดับปริญญาตรี และ ทำงานในบริษัทเอกชน ลูกค้ามี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฟังก์ชัน ต่าง ๆ ของแอปฯ ในระดับมาก เช่น e-Wallet สลากกินแบ่ง กองทุน กยศ. และบริการ ธนาคาร ประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุดคือซื้อสลากกินแบ่งและบริการธนาคาร ส่วนบริการที่ ใช้น้อยที่สุดคือด้านสุขภาพ (Health Wallet)

ได้รับบทความ: 7 มิถุนายน 2568; แก้ไขบทความ: 7 กรกฎาคม 2568; ตอรับตีพิมพ์: 19 กรกฎาคม 2568

Received: June 7, 2025; Revised: July 7, 2025; Accepted: July 19, 2025



3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความพึงพอใจ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจและประเภทการบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านกระบวนการ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ: Application เป่าตัง, ความพึงพอใจในการใช้บริการ, เขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร

Abstract

This study aimed to investigate 1) the satisfaction of users of the “Pao Tang” application by Krungthai Bank Public Company Limited in Khan Na Yao District, Bangkok; 2) the personal factors, knowledge, and types of services related to the application; and 3) the relationships between these factors and user satisfaction. This was a quantitative research study. The sample consisted of 397 users of the “Pao Tang” application residing in Khan Na Yao District, selected through simple random sampling. Data were collected using a questionnaire, which had a content validity index ranging from 0.67 to 1.00 and an overall reliability coefficient of 0.85. Data analysis was performed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including Chi-Square and Pearson’s correlation coefficient, with a statistical significance level set at 0.05.

The results showed that:

1. This study found that overall customer satisfaction among users of the “Pao Tang” application of Krungthai Bank in Khan Na Yao District was at a high level. The highest satisfaction was in the areas of service providers and operational processes, including transaction speed, staff readiness to assist, and ease of system use. Satisfaction with awareness of rights and benefits was relatively lower than other aspects.

2. Regarding personal factors, knowledge, and types of services, most respondents were male, aged 30–39 years, single, held a bachelor’s degree, earned 15,001–30,000 baht per month, and worked in the private sector. Customers showed a high level of understanding of various app functions such as e-Wallet, lottery purchasing, student loan, and general banking services. The services used most frequently were lottery purchasing and banking services, while the Health Wallet was the least used.



3. The analysis of the relationship between factors and satisfaction revealed that personal factors including gender, age, marital status, education, occupation, and income had no significant relationship with satisfaction. In contrast, knowledge and types of services used showed a low-level correlation with satisfaction, especially in the areas of processes, security, and reliability.

Keywords: Pao Tang Application, Service Satisfaction, Khan Na Yao District, Bangkok

1. บทนำ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนวิถีชีวิตและพฤติกรรมทางการเงินของคนไทยอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เร่งให้ประชาชนหันมาใช้บริการ Mobile Banking และระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นกว่าที่เคย (Bank of Thailand, 2025) งานวิจัยเชิงประจักษ์พบว่า ความเชื่อมั่น (trust) และความเสี่ยงที่รับรู้ (perceived risk) เป็นปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับ mobile banking ของคนรุ่นใหม่ในไทย (Sungsuwan & Suksawat, 2024) จึงไม่น่าแปลกที่ภาคธนาคารไทยจะเร่งพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อตอบสนองพฤติกรรมดังกล่าว

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ได้นำร่องพัฒนา แอปพลิเคชัน “เปาตัง” (Pao Tang) ตั้งแต่ปี 2562 เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินและสวัสดิการภาครัฐแบบครบวงจร ปัจจุบันมีผู้ใช้งานมากกว่า 34 ล้านราย (Brand Buffet, 2022) ส่งผลให้ “เปาตัง” ก้าวขึ้นเป็นซูเปอร์แอปภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมไร้เงินสดของประเทศ ภาครัฐยังเลือกใช้ “เปาตัง” เป็นช่องทางหลักในโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจและสวัสดิการ เช่น โครงการ G-Wallet “คนละครึ่ง” (Associated Press, 2024) รวมถึงการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล ออนไลน์และการจองซื้อพันธบัตรออมทรัพย์ผ่าน Wallet สบม. การรวมบริการเหล่านี้ทำให้ “เปาตัง” เป็นฐานข้อมูลสำคัญที่จะต่อยอดสู่ศูนย์รวมสวัสดิการดิจิทัลแห่งชาติ ตามแผน Digital Government Development ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA, 2021) อย่างไรก็ตาม รายงานภาครัฐและสื่อมวลชนสะท้อนว่า ผู้สูงอายุและผู้มีทักษะดิจิทัลต่ำยังประสบปัญหาการเข้าถึงสิทธิผ่าน “เปาตัง” ส่งผลให้สูญเสียโอกาสได้รับสวัสดิการ ในขณะที่พื้นที่เขตคันทนายาว กรุงเทพมหานคร มีความหลากหลายของประชากร ทั้งนิคมอุตสาหกรรม โรงพยาบาล โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า และสวนสนุก ทำให้มีผู้พักอาศัยหลายกลุ่มอายุ อาชีพ และระดับทักษะดิจิทัล จึงเป็น “สนามจริง” ที่สะท้อนภาพรวมความท้าทายของการใช้บริการดิจิทัลของรัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบการศึกษาเชิงลึกที่วัด “ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานแอป เปาตัง” พร้อมกับ “การรับรู้และการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ” ของประชาชนในเขตคันทนายาวอย่างเป็นระบบ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ เปาตังวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการเข้าถึงสิทธิ และนำเสนอข้อเสนอแนะเชิง



นโยบายเพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัลของรัฐให้ครอบคลุมและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาจะช่วยสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของไทยให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ท่ามกลางบริบทเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และยังเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกรุงไทยในการรักษฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตังของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาว กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Application เป่าตัง และประเภทการบริการ Application เป่าตังของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาว กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และประเภทการบริการใน Application เป่าตังกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตังของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาว กรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการ ความรู้ความเข้าใจ และประเภทการบริการใน Application เป่าตังกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตังของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาว กรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ในเขตคันทนาว กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 47,217 คน (สำนักงานเขตคันทนาว, 2566) กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน ทำการสุ่มแบบอย่างง่ายและทำการเก็บแบบสอบถาม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพ 2 ด้าน ได้แก่

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าเหมาะสม



2. ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยทดลองกับกลุ่มนักร้อง 30 คน ในเขตบางกะปิ และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (Hair et al., 2013) ก่อนนำไปใช้จริง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามโดยผ่านการตรวจสอบจากที่ปรึกษาโครงการ เพื่อความถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสมจากนั้นขอความอนุเคราะห์ทางสาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไปยังธนาคารกรุงไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ และสาขารามอินทรา กม.10 เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 397 รายในเขตคันนายาว

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลออนไลน์ เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดและอ้างอิงในการเขียนงานวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และประเภทบริการในแอปพลิเคชัน “เป๋ตัง” ของธนาคารกรุงไทยฯ ในเขตคันนายาว

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) สำหรับตัวแปรนามบัญญัติ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) สำหรับตัวแปรอันดับภาคชั้น โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป๋ตัง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	237	59.70
หญิง	160	40.30
อายุ		
20 - 29 ปี	59	14.90



ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
30 - 39 ปี	233	58.70
40 - 49 ปี	104	26.20
50 - 60 ปี	1	0.20
สถานภาพสมรส		
โสด	246	62.00
สมรส	150	37.80
หย่าร้าง	1	0.20
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	6.00
ปริญญาตรี	337	84.90
สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.10
อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	245	61.70
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	79	19.90
อื่น ๆ	73	18.40
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 30,000 บาท	195	49.10
45,000 บาทขึ้นไป	202	50.90

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตคันทนาयर กรุงเทพมหานคร จำนวน 397 คนส่วนมากเป็นเพศชาย 59.7% มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี 58.7%สถานภาพสมรสส่วนใหญ่โสด 62.0%ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี 84.9% อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน 61.7% รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป 50.9%



4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Application เป้าตั้ง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Application เป้าตั้ง

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Application เป้าตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้ความเข้าใจ
ด้านสุขภาพ Health Wallet	0.78	0.41	มาก
ด้านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)	0.98	0.13	มาก
ด้านการศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	0.96	0.20	มาก
ด้านการลงทุนผ่านวอลเล็ต (Wallet)	0.98	0.14	มาก
ด้านสลากกินแบ่งรัฐบาล	0.99	0.12	มาก
ด้านบริการของธนาคารกรุงไทย	0.98	0.13	มาก
ด้านเป้าตั้งเปย์	0.98	0.14	มาก
รวม	0.95	0.18	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Application เป้าตั้งโดยรวม ผลการศึกษา ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Application เป้าตั้ง โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=0.95$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.18) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสลากกินแบ่งรัฐบาล มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 0.99$) รองลงมาคือ ด้านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ด้านการลงทุนผ่านวอลเล็ต (Wallet) ด้านบริการของธนาคารกรุงไทย และ ด้านเป้าตั้งเปย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 0.98$) ต่อมาคือ ด้านการศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ($\bar{x} = 0.96$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสุขภาพ Health Wallet ($\bar{x} = 0.78$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริการใน Application เป้าตั้ง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริการใน Application เป้าตั้ง

การเข้าใช้งานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ Application ของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป้าตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการเข้าใช้งาน
ด้านสุขภาพ Health Wallet	1.41	0.89	น้อย
ด้านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)	3.59	1.11	ปานกลาง



การเข้าใช้งานเกี่ยวกับประเภทการบริการ Application ของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป้าตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการใช้งาน
ด้านการศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	2.28	1.38	น้อย
ด้านการลงทุนผ่านวอลเลต (Wallet)	2.59	1.48	ปานกลาง
ด้านสลากกินแบ่งรัฐบาล	4.48	0.75	มาก
ด้านบริการของธนาคารกรุงไทย	3.60	1.09	ปานกลาง
ด้านเป้าตั้งเปย์	3.35	1.15	ปานกลาง
รวม	3.04	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเข้าใช้งานเกี่ยวกับประเภทด้านการบริการ Application ของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป้าตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาเยาว กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา การเข้าใช้งานเกี่ยวกับประเภทการบริการ Application ของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป้าตั้ง ระดับการใช้งาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาเยาว กรุงเทพมหานคร โดยรวมลูกค้าในเขตคันทนาเยาวเข้าใช้บริการ Application เป้าตั้ง อยู่ในระดับปานกลาง (เฉลี่ย = 3.04, S.D. = 1.12) บริการที่ใช้มากคือ ด้านสลากกินแบ่งรัฐบาล (เฉลี่ย = 4.48) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านบริการของธนาคารกรุงไทย (3.60), ด้านกระเป๋าสเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) (3.59), ด้านเป้าตั้งเปย์ (3.35) และด้านการลงทุนผ่านวอลเลต (Wallet) (2.59), และระดับการใช้งานที่น้อยคือ ด้านการศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) (2.28) และด้านสุขภาพ Health Wallet (1.41)

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป้าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาเยาว กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป้าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาเยาว กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป้าตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.47	0.68	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.48	0.61	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.48	0.60	มาก



ด้านรูปแบบของ ของ Application (Design)	4.46	0.61	มาก
ด้านผู้ให้บริการ	4.52	0.59	มาก
ด้านกระบวนการ	4.50	0.60	มาก
ด้านการรับรู้สิทธิและสวัสดิการ	4.45	0.75	มาก
รวม	4.48	0.63	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป้าตั้ง ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการใช้ Application เป้าตั้ง ในระดับ มาก (เฉลี่ย = 4.48, S.D. = 0.63) ด้านที่พึงพอใจมากที่สุดคือด้านผู้ให้บริการ (4.52) รองลงมาคือด้านกระบวนการ (4.50), ด้านความปลอดภัยและด้านความน่าเชื่อถือ (4.48), ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (4.47), ด้านรูปแบบของ ของ Application (Design) (4.46) ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดด้านการรับรู้สิทธิและสวัสดิการ (4.45)

4.5 ผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และ ด้านรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ (บาท) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป้าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยรวม ความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป้าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยรวมในระดับต่ำ เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป้าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ต่อมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบของ Application (Design) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ตามลำดับ ส่วนความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป้าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้สิทธิและสวัสดิการ น้อยที่สุด ประสิทธิภาพการบริการใน Application เป้าตั้ง มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป้าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยรวมในระดับต่ำ เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการบริการใน Application เป้าตั้ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป้าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้สิทธิและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ต่อมาคือ ด้านรูปแบบของ Application (Design) ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการบริการใน Application



เป่าตั้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ น้อยที่สุด

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป่าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทายาว กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

5.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทายาว กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตั้ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ต่อมาคือ ด้านความปลอดภัย และ ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านรูปแบบของ Application (Design) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการรับรู้สิทธิและสวัสดิการ ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานของธนาคารกรุงไทยที่ให้บริการผ่าน Application เป่าตั้ง มีความรู้ความสามารถและช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารและการแจ้งข้อมูลจากธนาคารกรุงไทยที่เกี่ยวข้องกับบริการใน Application เป่าตั้ง เช่น การแจ้งเตือนเกี่ยวกับโปรโมชั่นหรือการอัปเดตบริการต่าง ๆ และ การทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันอาจมีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ ปานรงค์ (2565) ที่พบว่า ความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้งอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยการรับรู้คุณค่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในแอปพลิเคชันเป่าตั้งและความพึงพอใจในแอปพลิเคชันเป่าตั้งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้งอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญ

5.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Application เป่าตั้ง และประเภทการบริการ Application เป่าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทายาว กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดเพศชาย (ร้อยละ 59.70) อายุ 30 - 39 ปี (ร้อยละ 58.70) กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดสถานภาพโสด (ร้อยละ 62.00) กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 84.90) กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 61.70) และกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมีรายได้ 15,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 47.90) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Application เป่าตั้ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสุขภาพ Health Wallet ด้านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ด้านการศึกษากองทุนเงินให้



гүймเพื่อการศึกษา ด้านการลงทุน ผ่าน วอลเล็ต ด้านสลากกินแบ่งรัฐบาล ด้านบริการของธนาคารกรุงไทย และ ด้านเป่าตั้งเปย์ ระดับความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ การเข้าใช้งานเกี่ยวกับประเภทการบริการ Application ของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป่าตั้งบ่อยที่สุด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากธนาคารกรุงไทยมีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ใน Application เป่าตั้งอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้ได้รับทราบข้อมูลและเกิดความเข้าใจในการใช้บริการต่าง ๆ และออกแบบแอปพลิเคชันได้ดี แต่ระดับการเข้าใช้งานที่อยู่ในระดับปานกลางอาจสะท้อนถึงความแตกต่างในความต้องการ ความถึในการใช้งาน ความคุ้นเคย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของแต่ละบริการของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวลัญชรรัตน์ วงษ์ยะรา (2563) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประโยชน์ว่า E-Wallet ในแอปพลิเคชันช่วยให้การชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น มีประโยชน์ต่อการชำระเงิน รวมถึงช่วยให้การชำระเงินเพื่อซื้อสินค้ารวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีการรับรู้ความง่ายของการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้งว่าสามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้งได้ด้วยตัวเองมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเป่าตั้ง ได้มีการออกแบบการใช้งานในส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน หรือ User Interface (UI) ให้สามารถใช้งานได้ง่ายและเหมาะสมกับทุกช่วงวัย

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ และประเภทการบริการใน Application เป่าตั้งกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ (บาท) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยรวม ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ และ ประเภทการบริการใน Application เป่าตั้งมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application เป่าตั้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานครโดยรวมในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ Application เป่าตั้งในเขตคันนายาว อาจได้รับอิทธิพลหลักมาจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความสะดวกในการใช้งาน ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ โดยที่ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้ไม่ได้มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจมากนัก ในขณะที่ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานและประเภทของบริการที่มี อาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่า เนื่องจากผู้ใช้อาจเน้นที่ประสบการณ์การใช้งานโดยรวมและความสะดวกสบายเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัชต์ วัชรปรีชากุล (2564) ที่พบว่า ผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้งที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้และอาชีพต่างกันทำให้พฤติกรรม การใช้งานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ทั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐธินันท์ แสงประเสริฐ (2565)



ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความเข้ากันได้ การรับรู้ความเสี่ยง และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังพบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการรับรู้ความเข้ากันได้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริการในแอปฯ เป่าตังที่มีค่าเฉลี่ยการใช้งานต่ำที่สุดคือ Health Wallet ธนาคารกรุงไทยฯ ควรประชาสัมพันธ์วิธีใช้และประโยชน์ของบริการนี้ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้และให้สิทธิประโยชน์เพื่อจูงใจให้ทดลองและใช้งานต่อเนื่อง
2. ความพึงพอใจด้านการรับรู้สิทธิและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ ธนาคารควรปรับปรุง UI/UX ให้ใช้งานง่าย เข้าถึงสิทธิได้สะดวก โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ไม่ถนัดเทคโนโลยี พร้อมเพิ่มช่องทางสอบถาม เช่น แชทบอท หรือเบอร์โทรศัพท์ และติดตามประเมินผลเพื่อนำมาปรับกลยุทธ์การสื่อสาร
3. พบว่าความรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแอปฯ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจโดยรวม ธนาคารควรเพิ่มช่องทางให้คำแนะนำที่รวดเร็ว เช่น แชทบอท หรือ Call Center ที่มีความเชี่ยวชาญ
4. ประสิทธิภาพการให้บริการในแอปฯ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจ ธนาคารควรพัฒนาบริการที่ได้รับความนิยมให้มีคุณภาพและตอบโจทย์ผู้ใช้งานมากขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มเติมการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มกับผู้ให้บริการ Application เป่าตัง โดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร
2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่อาจส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เพื่อให้สามารถพัฒนาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี (Technology Readiness) คุณภาพการให้บริการ (Customer Service Quality) ความคาดหวังของผู้ใช้ (Expectation) การรับรู้คุณค่า (Perceived Value) และความไว้วางใจในเทคโนโลยี (Trust in Technology)
4. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน Application เป่าตังอย่างละเอียด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน เป่าตัง ในเขตคันทนาเยาว กรุงเทพมหานคร พบว่า มีองค์ความรู้สำคัญที่สามารถสรุปออกมาเป็น 5 แกนหลัก ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน บริการภาครัฐ และการออกแบบนโยบายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1. ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงผู้ใช้พึงพอใจด้านความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ การให้บริการ และขั้นตอนที่ชัดเจน 2. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความพึงพอใจความพึงพอใจไม่ขึ้นกับเพศ อายุ รายได้ อาชีพ หรือการศึกษา แต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของแอป 3. ความเข้าใจในการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ที่เข้าใจแอปดีและใช้บริการของรัฐมีความพึงพอใจสูง ควรเสริมสื่อคู่มือที่เข้าใจง่าย 4. จุดที่ควรปรับปรุงพบปัญหาในการติดตั้ง ยืนยันตัวตน และ UI ที่ยังไม่เหมาะกับบางกลุ่ม 5. ข้อเสนอเพื่อการพัฒนาคือควรมีคู่มือใช้งานเพิ่มระบบแจ้งเตือนสิทธิ ช่องทางให้คำปรึกษา และระบบแนะนำแบบเฉพาะบุคคล



ภาพที่ 1 องค์ความรู้สำคัญ 5 แกนหลักต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application เป่าตัง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตคันทนาเยาว



เอกสารอ้างอิง

- ชรัชต์ วิภักษ์ปรีชากุล. (2564). การศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. เข้าถึงได้จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214155039.pdf>
- ณัฐธินันท์ แสงประเสริฐ, ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว และวราพรพรณ อภิสุทะโชค. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตัง. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 9(4), 246–259.
- วลัญช์รัตน์ วงษ์ยะรา. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชันรูปแบบซูเปอร์แอป: กรณีศึกษาแอปบิตไลน์เพย์และแกร็บเพย์. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ*, 6(3), 11–20.
- สรารุช ปานรงค์. (2565). ความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตังอย่างต่อเนื่อง (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานเขตคันนายาว. (2565). พื้นที่การปกครอง. เข้าถึงได้จาก <https://webportal.bangkok.go.th/khannayao/page/sub>
- Associated Press. (2024, January 18). นายกรัฐมนตรีไทยเผยรายละเอียดแผนแจกเงินดิจิทัลมูลค่า 13.7 พันล้านดอลลาร์. *AP News*. Retrieved from <https://apnews.com>
- Bank of Thailand. (2025). การใช้ Mobile Banking และ Internet Banking (รหัสเอกสาร: PS_PT_009_S2) ธนาคารแห่งประเทศไทย. Retrieved from <https://app.bot.or.th>
- Brand Buffet. (2022, August 5). เบื้องหลังแอปฯ “เป๋าตัง” ความสำเร็จ 2 ปี สู่ Super App ผู้ใช้งานกว่า 34 ล้านราย *BrandBuffet.in.th*. Retrieved from <https://brandbuffet.in.th>
- Digital Government Development Agency. (2021). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (พ.ศ. 2566–2570). สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). สืบค้น 4 ตุลาคม 2567, จาก <https://www.dga.or.th>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance. *Long Range Planning*, 46(1–2), 1–12.
- Sungsuwan, P., & Suksawat, S. (2024). ความเชื่อมั่นและความกังวลในการใช้ Mobile Banking ของคนรุ่น Z: กรณีหลังโควิด-19 ในประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์*, 13(4), 198.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row. Retrieved from <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1655260>