

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาเปรียบเทียบความภักดีในการใช้ระบบรับชำระเงินออนไลน์ระหว่างธนาคารและผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธนาคาร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวไพลิน กล้าเสถียร
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

การให้บริการรับชำระเงินถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพราะธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมักจะนำมาซึ่งรายได้ที่ไม่ก่อให้เกิดต้นทุนทางการเงิน ประกอบกับการเริ่มเข้ามามีบทบาทและมีความทันสมัยมากขึ้นของเทคโนโลยีทางการเงินจึงทำให้รายได้ประเภทนี้ได้รับความสนใจอย่างมาก ทั้งยังทำให้การบริการต่าง ๆ นั้นสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายขึ้นด้วยการให้บริการรับชำระเงินผ่านระบบออนไลน์จนนำไปสู่การเข้ามาของคู่แข่งในตลาดที่เป็นผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธนาคาร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดการศึกษาปัจจัยของคุณภาพของการบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและปัจจัยที่เกี่ยวกับต้นทุนการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการกับผู้ให้บริการทั้งที่เป็นธนาคารและไม่ใช่ธนาคาร รวมถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและต้นทุนการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการที่จะส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้ระบบรับชำระเงินออนไลน์ระหว่างผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารและไม่ใช่ธนาคาร

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการวิจัยครั้งนี้ จะใช้การตอบแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่มีการชำระเงินผ่านระบบของผู้ให้บริการรับชำระเงินออนไลน์ทั้งที่เป็นธนาคารและไม่ใช่ธนาคาร เพื่อนำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของผู้ให้บริการทั้ง 2 กลุ่มมาใช้ในการวิเคราะห์ผลด้วยวิธีทางสถิติ

ผลจากการศึกษาพบว่า การพิจารณาเลือกใช้ระบบรับชำระเงินออนไลน์ของผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ ความพร้อมของระบบในการให้บริการ การทำให้บรรลุผลในการใช้บริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงทางการเงิน

ของผู้ใช้บริการ ต้นทุนการเปลี่ยนแปลงด้านความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ และความภักดีในการใช้ระบบรับชำระเงินออนไลน์ระหว่างกลุ่มของผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารและไม่ใช่อาคารที่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้บริการจะเห็นด้วยกับการใช้ระบบรับชำระเงินออนไลน์กับผู้ใช้บริการที่เป็นธนาคารมากกว่าผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่อาคาร ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบของผู้ให้บริการรับชำระเงินออนไลน์รายใดรายหนึ่งมากกว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนการเปลี่ยนแปลงด้านความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการที่เป็นธนาคารหรือไม่ใช่อาคาร ทั้งนี้การที่ผู้ใช้บริการดังกล่าวจะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการที่จะนำไปสู่ความภักดีที่มีต่อการใช้ระบบรับชำระเงินออนไลน์ของผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งได้นั้นก็จะได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินออนไลน์ผ่านระบบของผู้ให้บริการทั้งที่เป็นธนาคารและไม่ใช่อาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมของระบบในการให้บริการ และการทำให้บรรลุผลในการใช้บริการ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** บริการรับชำระเงินออนไลน์, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, ต้นทุนการเปลี่ยนแปลง, ความภักดีของผู้ใช้บริการ

Independent Study Title	COMPARING CUSTOMER LOYALTY TO BANK AND NON-BANK ONLINE BILL PAYMENT SYSTEMS
Author	Miss Pailin Glumsthian
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Siriluck Rotchanakitumnuai, Ph.D.
Academic Years	2017

### ABSTRACT

Bill payment service is attractive for banks, with transactions bringing revenue without financial cost. As financial technology modernizes, increasing numbers of consumers access online payment services, leading to the appearance of competitors from alternative, non-banking markets. The quality of service through electronic media is studied on 4 factors, efficiency, system availability, fulfillment, and privacy and security, affected customer satisfaction together with switching cost factors to influence customer loyalty. Different factors are also compared between bank and non-bank providers.

Data was collected from samples by online questionnaire and analyzed. Among online bill payment service providers studied were banks and non-bank providers.

Results were that consumer choice of pay-as-you-go services depended on efficiency, system availability, fulfillment, privacy and security, financial and relational switching costs, as well as customer satisfaction and loyalty. Samples evaluated different factors between bank and non-bank providers, preferring the former. In banks and non-bank providers, satisfaction with service led to customer

loyalty more than other factors. For all forms of online bill payment, privacy and security were the most influential factors, followed by system availability and fulfillment.

**Keywords:** Online bill payment service, Customer satisfaction, Switching costs, Customer loyalty

