

พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว

BEHAVIORL AND SATISFCTION OF THE USER WITH THE BANKING SERVICES THROUGH “GHB ALL APPLICATION”

ณัฐชา นิลขำ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail : natta.porjai2615@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้ำที่มีการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน GHB ALL ซึ่งเป็นบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่งมีการเปิดให้บริการ เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2561 เพื่อมุ่งเน้นตอบสนองการให้บริการต่อกลุ่มลูกค้ำได้อย่างตรงความต้องการ และเป็นการพัฒนาขีดความสามารถด้านการให้บริการของธนาคารให้มีผู้สมัครใช้บริการรายใหม่ของสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของสาขากิ่งแก้วให้บรรลุตามเป้าหมาย ให้ช่องทางบริการผ่านทางแอปพลิเคชัน ช่วยลดความแออัดหนาแน่นของปริมาณลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการสาขา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้ำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ทั้งด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ ที่สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL จำนวน 225 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งกลุ่มสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการ, ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำชุดแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ทางสถิติ โดยประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติที่ใช้พรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยมีขั้นตอนการเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ทดสอบคือ T-Test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ One-Wayผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีช่วงรายได้ต่อเดือนที่ 20,000 – 30,000 บาท ในด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านแอปพลิเคชัน ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเภทธุรกรรมที่เข้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันมากที่สุดคือ การชำระเงินกู้ ด้านความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้านคือ ด้านความพึงพอใจต่อตัวแอปพลิเคชัน, ด้านความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน, ด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรม และด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน

ABSTRACT

THE STUDY OF BEHAVIOR AND SATISFACTION IN USING BANKING SERVICES THROUGH THE GOVERNMENT HOUSING BANK ALL APPLICATION. ("HERE IN REFERRED TO AS GHB ALL") THE OBJECTIVE IS TO STUDY THE SATISFACTION AND BEHAVIOR OF CUSTOMERS WHO USE FINANCIAL TRANSACTION SERVICES THROUGH THE GHB ALL APPLICATION AN ELECTRONIC FORM SERVICE LAUNCHED IN NOVEMBER 2018. IN ORDER TO FOCUS ON RESPONDING TO CUSTOMERS' NEEDS AND DEVELOP THE BANK'S SERVICE CAPABILITIES FOR NEW APPLICANTS. THE OBJECTIVE OF THE APPLICATION IS TO REDUCE THE CONGESTION OF CUSTOMERS WHO PHYSICALLY COME TO USE THE BANK'S SERVICES THE SAMPLES USED IN THIS STUDY GHB CUSTOMER OF THE KINGKAEW BRANCH WHO HAD SUBSCRIBED TO 225 GHB ALL .THE RESEARCHERS USED A QUESTIONNAIRE S TO COLLECT THE DATA. THE QUESTIONNAIRE WAS DIVIDED INTO THE FOLLOWING PARTS: PART 1: QUESTIONNAIRE, GENERAL PERSONAL INFORMATION OF THE RESPONDENTS. PART 2: DATA QUESTIONNAIRE ON SERVICE SELECTION BEHAVIOR. PART 3: SATISFACTION IN USING THE SERVICE. THE RESEARCHER USED A SET OF QUESTIONNAIRES TO ANALYZE VARIOUS DATA. THE STATISTICAL ANALYSIS WAS DONE BY USING THE COMPUTER PROGRAM. THE PROCESS WAS TO COMPARE THE BEHAVIOR AND SATISFACTION OF USING THE BANK SERVICE THROUGH GHB ALL APPLICATION OF THE GOVERNMENT HOUSING BANK KINGKAEW BRANCH BY GENDER, STATISTICS USED FOR TESTING. IS THE T-TEST FOR THE AGE, EDUCATION LEVEL, OCCUPATION, AND MONTHLY INCOME. THE STATISTICS USED IN THE TEST WERE ONE-WAY. THE RESULTS OF THE STUDY OF PERSONAL DATA OF THE SAMPLE GROUP FOUND THAT, MOST OF THE RESPONDENTS ARE FEMALE DEGREE HOLDERS, BETWEEN THE AGES OF 30-40 YEARS. THEY HAVE A CAREER AS A PRIVATE COMPANY EMPLOYEE; HAVE A MONTHLY INCOME RANGE OF 20,000 - 30,000 BAHT. IN THE BEHAVIOR OF CHOOSING TO USE THE GHB ALL APPLICATION, IT IS NOTED, THAT THE TYPES OF TRANSACTIONS THAT ACCESS THE SERVICE THROUGH THE APPLICATION ARE THE MOST PAYING SATISFACTION LOANS IN THE SELECTION OF GHB THROUGH THE GHB ALL APPLICATION. WHEN CONSIDERING IN THE OVERALL PICTURE , THE 4 ASPECTS ARE SATISFACTION WITH THE APPLICATION, CONVENIENCE IN USING THE APPLICATION, ACCURACY OF TRANSACTIONS AND FOR THE SECURITY FROM TRANSACTIONS, IT IS FOUND THAT THE AVERAGE LEVEL IS HIGH.

KEYWORDS: BEHAVIOR, SATISFACTION, BANKING SERVICES VIA APPLICATION.

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) เป็นสิ่งที่เข้ามามีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการบริโภคสินค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โทรศัพท์มือถือได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ในอดีตเรานิยมใช้การสื่อสารทางเสียงเพียงอย่างเดียว แต่ต่อมาได้มีการพัฒนาขีดความสามารถของโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้น เช่น การถ่ายภาพ การรองรับไฟล์มีเดียต่างๆ การเล่นเกมออนไลน์ การใช้งานการจัดการไฟล์เอกสาร แอปพลิเคชันต่างๆ การใช้งานอินเทอร์เน็ต และรวมไปถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะในการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่แต่เดิมเป็นการใช้บริการทำธุรกรรมผ่านหน้าเคาน์เตอร์, สาขาธนาคาร, จุดให้บริการทางการเงินต่างๆ แต่เมื่อเทคโนโลยี มีความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ทันต่อเหตุการณ์ และด้วยรูปแบบการติดต่อธุรกิจได้เปลี่ยนไปจึงทำให้การบริการทางการเงินในรูปแบบออนไลน์ ได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และเมื่อรวมกับการพัฒนาของกลุ่มโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ยิ่งส่งผลให้การทำธุรกรรมผ่านโลกออนไลน์เป็นไปได้ง่ายตาย และสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น จึงทำให้เกิดกลยุทธ์ทางการตลาดเพิ่มขึ้นมา คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของคนไทยกำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง พร้อมๆ กับการขยายตัวของอัตราการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน โดยผลสำรวจจาก We Are Social ดิจิตอลเอเจนซี และ Hootsuite ผู้ให้บริการระบบจัดการ Social Media และ Marketing Solutions ขณะที่รายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ณ สิ้นไตรมาส 2 ปี 61 พบว่า มีการทำธุรกรรมผ่านบริการธนาคาร มือถือ (Mobile Banking) และธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) เพิ่มขึ้นเท่าตัว ทั้งจำนวนผู้ใช้บริการ และมูลค่าของการทำธุรกรรม โดยมีการชำระเงินผ่าน Mobile Banking ทั้งสิ้น 37,973,421 บัญชี เพิ่มขึ้น 44.26% เมื่อเทียบกับไตรมาส 2 ปีที่ผ่านมา โดยมีการทำธุรกรรม 575,376,000 รายการ เพิ่มขึ้น 124.94% รวมมูลค่า 3,641,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 84% เมื่อเทียบกับไตรมาส 2 ปี 60 ส่วนบัญชีลูกค้าที่ชำระเงินผ่าน Internet Banking มีทั้งสิ้น 23,125,388 บัญชี เติบโต 24.8% โดยธุรกรรมชำระเงินผ่าน Internet Banking มี 61,812,000 รายการ รวมมูลค่า 6,326,000 ล้านบาทขณะเดียวกัน ยอดการลงทะเบียนพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ณ เดือน ส.ค. 61 อยู่ที่ 44.5 ล้านหมายเลข คิดเป็นการเติบโต 6% ต่อเดือน แบ่งเป็นการลงทะเบียนผ่านเลขประจำตัวประชาชน 28.7 ล้านหมายเลข และการลงทะเบียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์มือถือ อยู่ที่ 15.8 ล้านหมายเลข สำหรับปริมาณการทำธุรกรรมการโอนผ่านระบบพร้อมเพย์ มีอัตราการเติบโตก้าวกระโดด โดยในเดือน มิ.ย. 61 มีปริมาณธุรกรรมกว่า 83.3 ล้านรายการ รวมมูลค่า 4.42 แสนล้านบาท หรือ คิดเป็น 2.7 ล้านรายการต่อวัน และยอดการโอนเงินข้ามธนาคารมีอัตราการเติบโตสูงถึง 239% ในไตรมาส 2 จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ระบุว่า บัญชีที่ลูกค้าใช้บริการธนาคารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ณ สิ้นปี 2558 มีจำนวน 11.96 ล้านบัญชี มีปริมาณเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2557 ถึงร้อยละ 17.76 ในขณะที่จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking ณ สิ้นปี 2558 มีจำนวน 10.43 ล้านบัญชี มีปริมาณเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2557 ถึงร้อยละ 67.40 เมื่อพิจารณาปริมาณการเติบโตของธุรกรรมชำระเงินผ่านทั้ง 2 บริการ ในปี 2558 เมื่อเปรียบเทียบกับในปี 2557 พบว่าปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Mobile Banking มีอัตราเติบโตร้อยละ 126.90 ซึ่งสูงกว่าปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Internet Banking ซึ่งมีอัตราเติบโตเพียงร้อยละ 7.91 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตสูงกว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Internet Banking เนื่องจากสามารถตอบโจทย์ของกลุ่มผู้บริโภคยุคใหม่ที่ต้องการการทำธุรกรรมที่สะดวก ง่าย รวดเร็ว ทำได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้การเติบโตของกลุ่มธุรกิจออนไลน์ ทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมากขึ้น เนื่องจากสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกสบาย ทำให้มีโอกาสในการใช้บริการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการผ่านทางโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลอีกแห่งที่มีการตื่นตัวและพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นตอบสนองการให้บริการต่อกลุ่มลูกค้าได้อย่างตรงตามความต้องการ และต่อเนื่องในด้านการบริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย มีการสร้างแอปพลิเคชันที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับงานบริการรวมถึงการดูแลระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการของธนาคาร นายฉัตรชัย ศิริไล, กรรมการผู้จัดการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (2561) ได้ให้ข้อมูลว่า ในโอกาสที่ ธอส. ครบรอบการดำเนินงาน 65 ปี ได้จัดทำ Mobile Application : GHB ALL แอปพลิเคชันที่รวมทุกบริการของ ธอส. ไว้ในมือถือลูกค้า ซึ่งแอปพลิเคชันถูกออกแบบมาจากความต้องการของลูกค้า มาจัดทำเป็นฟังก์ชันการใช้งานที่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร อาทิ การชำระเงินกู้ โอนเงิน ดูใบเสร็จจำบ้าน และจองคิวใช้บริการที่สาขา ซึ่งจะทำให้ ธอส. ขยายช่องทางการให้บริการดิจิทัลที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ประชาชนในยุค 4.0

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ได้มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เดินหน้าสู่การเป็น Dynamic Moving Bank โดยใช้ Mobile Application : GHB ALL แอปพลิเคชันเดียวที่มีบริการครบถ้วนทุกด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่มีบริการทั้งด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ รวมทุกบริการของ ธอส. ซึ่งแอปพลิเคชันถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อน GHB ALL สามารถให้บริการลูกค้าได้ 5 บริการ ประกอบด้วย

1. ชำระเงินกู้โดยหักบัญชี ธอส. และสร้าง QR Code เพื่อชำระเงินกู้ด้วย Mobile Application ธนาคารต่าง ๆ
2. ตรวจสอบสถานะสินเชื่อ
3. ด้านเงินฝาก (เช็คยอด/ดู statement)
4. โอนเงินภายในและต่างธนาคาร
5. สมัครงานและโอนเงินผ่าน PromptPay

โดยสามารถดู Statement ทำ Pre Approve ยื่นกู้ ติดตามสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง นัดหมายการเข้าประเมินราคา แจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อ นัดวันลงนามเอกสารสำคัญและทำนิติกรรม แจ้งเตือนชำระหนี้ แสดงความประสงค์กู้เพิ่ม และชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้ ซึ่งได้เปิดตัวให้ประชาชน ได้ดาวน์โหลดบนสมาร์ตโฟนทั้งระบบ iOS และ Android ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 และธนาคารฯ ตั้งเป้าหมายว่าจะมีจำนวนธุรกรรมชำระหนี้เงินกู้ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL จำนวน 500,000 ธุรกรรม และเพิ่มเป็น 80% ของธุรกรรมทั้งหมดภายในปี 2562

เนื่องจากต้องการทราบผลการตอบรับด้านความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ดังนั้น เพื่อเป็นการทราบถึงแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธนาคาร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ที่มีต่อบริการ แอปพลิเคชัน GHB ALL ของกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการและสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการของสาขาได้มากยิ่งขึ้น หากจุดแข็งของแอปพลิเคชัน GHB ALL ที่ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าของสาขากิ่งแก้วพึงพอใจ เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูล กำหนดแนวทาง วิธีการในการแนะนำ เชิญชวนลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ให้มีผู้สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL รายใหม่ของสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และเพื่อเป็นการเร่งเพิ่มปริมาณจำนวนของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของสาขากิ่งแก้ว ได้ตามเป้าหมายที่สาขาได้รับนโยบายจากธนาคารอาคารสงเคราะห์มาดำเนินการ อีกทั้งเพื่อให้ช่องทางบริการผ่านทางแอปพลิเคชัน ช่วยลดความแออัดหนาแน่นของปริมาณลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขา โดยเป้าหมายที่สาขากิ่งแก้วได้รับมาดำเนินการคือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL รายใหม่ จำนวน 200 รายต่อเดือน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว โดยจำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้มีความสอดคล้องและตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้วให้มากที่สุด
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว
4. สามารถนำข้อมูลที่ได้ มาปรับใช้วางแผนในการทำงานด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL รายใหม่ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้วได้
5. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานภายในธนาคารเพื่อลดต้นทุนของธนาคาร
6. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการวางแผน การดำเนินการปรับกลยุทธ์ด้านการแนะนำประชาสัมพันธ์บริการนี้ เพื่อสามารถนำพาให้สาขาบรรลุเป้าหมายด้านการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน GHB ALL ตามที่ได้รับมอบนโยบาย
7. ในที่สุดแล้วการเชิญชวนให้เกิดจำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะนำไปสู่การลดต้นทุนประกอบการของหน่วยงานด้านการบริการได้ ซึ่งทำให้เกิดกำไรสูงขึ้น

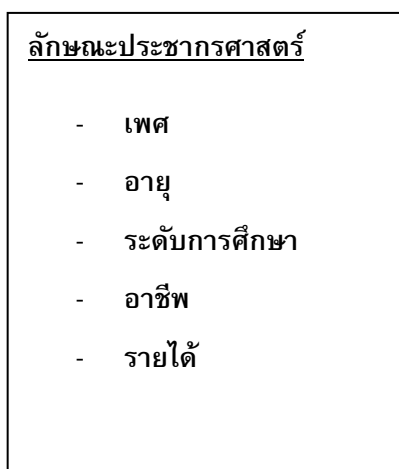
ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการศึกษางานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมตัวแปรด้านประชากรศาสตร์, พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ทั้งด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ ที่สมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL พื้นที่ที่ใช้ทำการศึกษการวิจัยในครั้งนี้ ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เป็นลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 20 ตุลาคม 2562

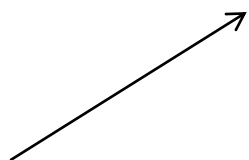
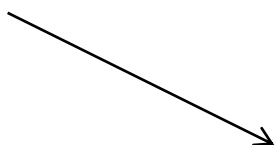
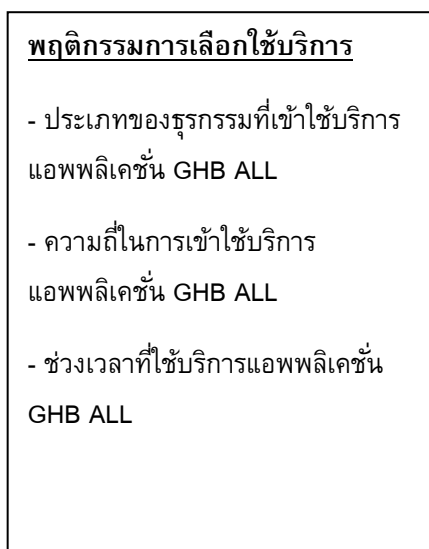
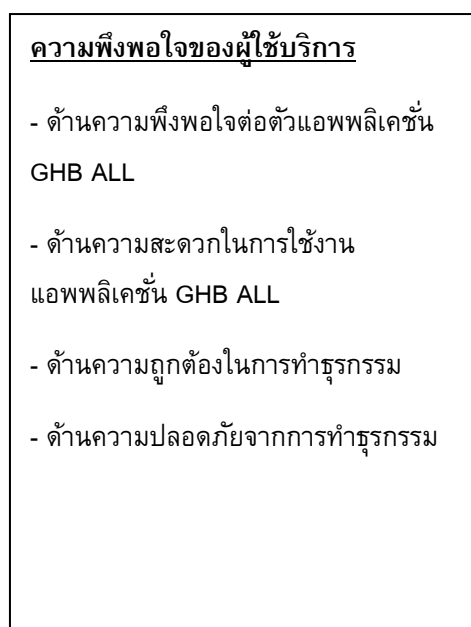
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต่างๆ ทั้งตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ในการทำธุรกรรมต่างๆ และพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้อย่างวิจัยไว้ คือ ประเภทของธุรกรรมที่เข้าใช้บริการ, ความถี่ในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL, และช่วงเวลาที่มักเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ)



ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมที่ต่างกันของผู้ใช้บริการของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว เพื่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย รายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นผลงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบวิธีการสำรวจ (Survey Research) จากการเก็บข้อมูลโดยใช้ชุดแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS ในการสรุปผลการวิจัย ในรูปแบบของตาราง

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB All ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวนของกลุ่มประชากร ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 225 ตัวอย่าง

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษากลุ่มลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL จำนวน 225 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน GHB ALL ในกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าและดัดแปลงคำถามในแบบสอบถามจากแนวคิดงานวิจัยที่ใกล้เคียงที่ได้มีผู้ทำวิจัยมาแล้ว ผู้วิจัยได้จัดเรียงลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา โดยแบ่งกลุ่มสอบถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ในกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการ ของลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ในกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน GHB All ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะของคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้ (Multichotmous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Interval Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบ Rattng Scale 5 ระดับมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert s Scale) ในระดับความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบ่งเป็น 5 ระดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว จำนวน 225 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของชุดแบบสอบถามที่ได้เก็บมาทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้นำชุดแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ทางสถิติ โดยประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติที่ใช้ในการพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

การเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ทดสอบคือ T-Test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ One-Way

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographics) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2.ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.แอปพลิเคชัน GHB ALL หมายถึง แอปพลิเคชันที่รวมทุกบริการของ ธอส. ไว้ในมือถือลูกค้า ซึ่งแอปพลิเคชันถูกออกแบบมาจากข้อมูลความต้องการของลูกค้านำมาจัดทำเป็นฟังก์ชันการใช้งานที่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าได้อย่างครบวงจร อาทิ ชำระเงินกู้ โอนเงิน ดูใบเสร็จค่าบ้าน และจองคิวใช้บริการที่สาขา ซึ่งจะทำให้ ธอส. ขยายช่องทางการให้บริการดิจิทัลที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ประชาชนในยุค 4.0 และเปิดให้ประชาชนได้ดาวน์โหลดบนโทรศัพท์สมาร์ตโฟนทั้งระบบ iOS และ Android ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2561

4.พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น ประเภทธุรกรรมที่เข้าใช้งาน, ความถี่ในการใช้งาน (จำนวนครั้ง), ช่วงเวลาที่ใช้งานแอปพลิเคชัน,สาเหตุที่เลือกใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นต้น

5.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความชื่นชอบหรือไม่ ในระดับใด ต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านขั้นตอนการใช้งาน, ด้านความสะดวกในการใช้งาน, ด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรม, ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประการวิจัย ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หรือ Demography มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก Deme = people คือประชาชนหรือประชากร Graphy = writing up, description หรือ study คือ การศึกษาหรือศาสตร์ ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ทางประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้าง การกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากร ในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่นๆ ประชากรศาสตร์รูปนัยจำกัดวัตถุประสงค์การศึกษาเฉพาะการวัดกระบวนการประชากรส่วนสาขาประชากรศาสตร์สังคมหรือประชากรศึกษาที่กว้างกว่ายังวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและชีววิทยาที่มีผลต่อประชากรด้วย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์เป็นตัวแปรสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันของกลุ่มบุคคลในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการรับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคิด ความคิด และที่สำคัญประสบการณ์ในการรับรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถนำไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อใช้ในการศึกษาด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางเลือกใช้ของผู้บริโภค

ราช ศิริวัฒน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ “การแสดงอาการที่เป็นกระบวนการเกี่ยวกับพฤติกรรมซื้อ การใช้ การประเมินผลสินค้าหรือบริการ จากการได้มาตามความต้องการและคาดหวังของผู้บริโภค” พฤติกรรมผู้บริโภค คือ กระบวนการที่เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูล การซื้อ การใช้การประเมินผลในสินค้าหรือบริการ จากความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคนี้ สามารถแยก ได้ดังนี้

1. มีการแสดงกิริยาอาการของบุคคล ด้วยการเดินทางไปจับจ่ายหาซื้อและใช้สินค้าหรือบริการตามความต้องการของบุคคล
2. พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ การพิสูจน์ความต้องการ การตรวจสอบ การแสวงหาข่าวสาร การจับจ่าย และการพูดคุยเพื่อค้นหาที่ยืนยัน
3. บุคคลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้บริโภคคนสุดท้ายที่เป็นครอบครัวแม่บ้าน หรือซื้อไปเป็นของขวัญให้บุคคลอื่น

ภาวิตา หม่อมปลัด (2556) ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อ เทคโนโลยีการทำธุรกรรม การเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อ เทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขต กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า พึงพอใจของผู้ใช้งานที่มี ต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ ด้านความ สะดวก ในการใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ และด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินบน มือถือ ตามลำดับ ส่วนด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถืออยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อ ความไว้วางใจของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ ผู้ให้บริการรับประกันการผิดพลาดของระบบทุกกรณี ดังนั้นควรให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของ เทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและไว้วางใจและ ต้องการให้บริการต่อไป รวมทั้งการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการ

ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดของ ภาวิตา หม่อมปลัด (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อ เทคโนโลยีการทำ ธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร จากงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำปัจจัย ด้านขั้นตอนการใ้ งานธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ ด้านความสะดวก ในการใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ และด้านความ ปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินบน มือถือ มาปรับใช้กับงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใ้ บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่าน แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 225 คน และผู้ศึกษาได้ตรวจสอบ ความถูกต้องความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับและนำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่าน แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว หาค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจในการใ้ เลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการใ้เลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่าน แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

การค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่าน แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว บทนี้เป็นส่วนของการสรุปผลการศึกษาเพื่อ

เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และนำเสนออ้างอิงไว้ใน บทที่ 2 การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งสรุปผลในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว สามารถสรุปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 และเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นช่วง อายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีจำนวน 102.80 คิดเป็นร้อยละ 45.33 รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.89 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 63.11 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89 คน โดยประกอบอาชีพส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 รองลงมาจากอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 และอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.78 และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 คน ตามลำดับ

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ส่วนใหญ่เลือกประเภทของธุรกรรมการชำระเงินกู้มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 รองลงมา คือ โอนเงิน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.11 และเงินฝาก (ฝาก/ถอน) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.78 ตามลำดับ มีพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ความถี่ในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่อเดือน มากที่สุด ส่วนใหญ่ไม่เกิน 2 ครั้ง / เดือน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 41.78 รองลงมา 3 - 5 ครั้ง / เดือน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78 และ 6 - 10 ครั้ง / เดือน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.55 ตามลำดับ และการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ช่วงเวลา มากที่สุด ส่วนใหญ่ ช่วงเวลา 12.01-18.00 น. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 รองลงมา ช่วงเวลา 18.01 – 23.00 น. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.45 และ ช่วงเวลา 06.01 – 12.00 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ตามลำดับ ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

1. ด้านความพึงพอใจต่อตัวแอปพลิเคชันพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
2. ด้านความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. ด้านความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
4. ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรม พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL แตกต่างกันนั้น พบว่าทั้งในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการประเภทธุรกรรมที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB

ALL แตกต่างกัน พบว่าทั้ง 3 ด้านของพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL คือ ด้านประเภทของธุรกรรมที่เข้าใช้ ด้านความถี่ในการเข้าใช้งาน และด้านช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการนั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว มีประเด็นดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และในช่วงรายได้ต่อเดือนที่ 20,000 – 30,000 บาท ในด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านแอปพลิเคชัน ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเภทธุรกรรมที่เข้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันมากที่สุดคือ การชำระเงินกู้ มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 รองลงมาคือ ธุรกรรมการโอนเงิน จำนวน 52 ราย โดยคิดเป็นร้อยละ 23.11 ส่วนธุรกรรมที่เข้าใช้บริการน้อยที่สุดคือ ธุรกรรมประเภทการเข้าตรวจสอบใบเสร็จและธุรกรรมด้านสินเชื่อ (สอบถาม/ยื่นกู้) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยากร วรกุลลัญฐานีย์ และพระทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2553 : 90) ที่ได้อธิบายถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคว่า หมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดและความรู้สึกที่ผู้บริโภคมี 3 รูปแบบ คือ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Dynamic) เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ดังเช่นพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน จากเดิมที่ใช้วิธีการติดต่อกับสาขาของธนาคารโดยตรง เนื่องจากธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินที่มีกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จึงมีลูกค้ามาใช้บริการที่สาขาเพื่อชำระหนี้เงินกู้ในช่วงสิ้นเดือนอย่างหนาแน่น แต่เมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น มีการนำแอปพลิเคชันที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกขึ้น รวดเร็วขึ้น ครบถ้วนและปลอดภัย ในการให้บริการ ลูกค้าก็เริ่มปรับตัวมาใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น สอดคล้องด้านพฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน (Exchanges) คือผู้บริโภคมีพฤติกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนคุณค่าบางอย่างได้ ในกรณีนี้คือการแลกเปลี่ยนการทำธุรกรรมเองผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อได้มาซึ่งความสะดวกสบาย ไม่ต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปติดต่อทำธุรกรรมถึงธนาคารสาขา และสอดคล้องกับแนวคิดของ ราช ศิริวัฒน์ ที่กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคว่า คือการแสดงอาการที่เป็นกระบวนการเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ การใช้ การประเมินผลสินค้าหรือบริการ จากการใช้ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค และพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ การพิสูจน์ความต้องการ การตรวจสอบ การแสวงหาข่าวสาร การจับจ่าย และการพูดคุยเพื่อค้นหาคำยืนยัน จากผลการวิจัยพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่มีการเข้าใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ด้านสินเชื่อ เพื่อเป็นการสอบถามข้อมูลสินเชื่อ และการยื่นขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นการเปิดรับสื่อ และเทคโนโลยี เริ่มทดลองใช้บริการ เพราะแต่เดิมลูกค้าที่ต้องการขอสินเชื่อมักจะเข้ามาติดต่อด้วยตนเองที่ที่ตั้งทำการสาขาของธนาคาร ส่วนผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้ง 4 ด้านคือ ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 ด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 ด้านความพึงพอใจต่อตัวแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 และด้านความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านความพึงพอใจสอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของ ภาวิตา หม่อมปลัด (2556) ที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าความไว้วางใจของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือแอปพลิเคชันนั้น ควรให้

ความสำคัญด้านความถูกต้อง แม่นยำของการบันทึกรายการธุรกรรมควบคู่กับด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยี การมอบความเป็นส่วนตัวในการจัดการข้อมูลธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านความพึงพอใจต่อตัวแอปพลิเคชัน	4.05	0.717	มาก	3
ด้านความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน	4.04	0.739	มาก	4
ด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรม	4.38	0.729	มาก	2
ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรม	4.46	0.681	มาก	1
ภาพรวม	4.13	0.595	มาก	

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL นั้น ประเภทของธุรกรรมที่เข้าใช้บริการมากที่สุดคือ ด้านการชำระเงินกู้ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบริการธุรกรรมประเภทอื่น จะมีปริมาณการเข้าใช้งานที่น้อยมาก ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องมีการประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทราบถึงการบริการธุรกรรมประเภทอื่นๆ เช่น การโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ และการใช้บริการด้านสินเชื่อ เพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการใช้แอปพลิเคชันให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการสูงสุด และครอบคลุมทุกบริการ

2. จากผลการวิจัย เป็นที่น่าสังเกตว่า แม้ระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน จะอยู่ในเกณฑ์ ความพึงพอใจมากก็ตาม แต่ส่วนของขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ครั้งแรก (หลังจากได้รับรหัสยืนยันจากธนาคารแล้ว) ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก สามารถทำได้ด้วยตนเอง กลับมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 3.88) อาจต้องมีการกลับมาทบทวนกระบวนการในจุดนี้ ว่าติดขัดในขั้นตอนใด หรือสามารถปรับปรุงขั้นตอนนี้ให้มีความง่าย กระชับมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. จากผลการวิจัย ทำให้ทราบว่า ด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL นั้น ช่วงเวลาที่มีผู้เข้าใช้บริการหนาแน่นมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 12.01 – 18.00 น. ซึ่งต้องมีการเตรียมระบบความพร้อมด้านการเชื่อมต่อสัญญาณให้สามารถรองรับการเข้าใช้งานของลูกค้ามากที่สุด เพื่อลดปัญหาความล่าช้าในการสามารถเข้าใช้งานทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน ส่วนในช่วงเวลา 03.00 – 06.00 น. ที่มีผู้ใช้บริการเบาบางกว่าช่วงเวลาอื่นๆ ควรเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลบนระบบอินเตอร์เน็ตของธนาคาร หรือหากมีการต้องปรับปรุง ปิดระบบชั่วคราวเพื่อซ่อมบำรุง ควรเลือกใช้ในช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

4. จากการวิจัย พบว่า ด้านความสามารถในการเรียกดูประวัติการชำระเงินกู้/เงินฝาก (statement) ย้อนหลังได้ และด้านการใช้แอปพลิเคชันทำให้เกิดความถูกต้องแม่นยำในการบันทึกข้อมูลของรายการที่ทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน ที่ 4.17 ในหัวข้อด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรม ต้องมีการปรับปรุงระบบให้สามารถเรียกข้อมูลได้ทันที เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้เห็นความต้องการในการรับบริการสามารถจัดหาข้อมูลเพื่อให้ได้ตรงตามความต้องการ
2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบ ระบบการให้บริการผ่านช่องทางอื่นๆ เพื่อรองรับการให้บริการที่ทันสมัย และเพื่อให้ผู้บริโภคใช้บริการแอปพลิเคชันได้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ผลจากการศึกษาพบว่าความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยทราบได้จากข้อเสนอแนะทั่วไปที่ผู้ให้บริการแนะนำคือ เรื่องของการเข้าสมัครใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ที่หากพัฒนาให้ผู้ให้บริการสามารถสมัครเข้าใช้งานครั้งแรกได้เอง โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อที่สำนักงานสาขาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อขอรับรหัสเข้าใช้บริการจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการได้มากขึ้น แต่ทั้งนี้ต้องมีความรัดกุมด้านความปลอดภัยจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญมากขึ้น
4. การใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยังไม่ครอบคลุมถึงอัตราประโยชน์ที่แอปพลิเคชันถูกออกแบบมาให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ครอบคลุมทุกธุรกรรม ว่าเป็นเพราะปัจจัยใดควรมีแนวทางในการดำเนินกิจกรรมเพื่อเพิ่มปริมาณเพื่อใช้งานได้อย่างไร เนื่องจากบริการผ่านทางแอปพลิเคชันเป็นช่องทางที่สามารถลดต้นทุนการประกอบกิจการของธนาคารได้
5. ควรใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มลูกค้าของธนาคารในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันเชิงลึก เพื่อศึกษาทำความเข้าใจถึงประเด็นที่ทำให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL มากกว่าการเดินทางมาทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร

ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย

1. เนื่องจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ตั้งอยู่ในโซนพื้นที่กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม บริษัทห้างร้าน และสนามบิสิเนสคลับ ดังนั้นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาในเวลาทำการปกติของธนาคาร (08.30 – 16.30 น.) ลูกค้าส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการช่วงเวลาพักกลางวันในปริมาณหนาแน่นกว่าช่วงเวลาอื่นๆ จึงต้องเร่งรีบในการทำชุดแบบสอบถาม
2. ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามบางราย เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีข้อจำกัดด้านการอ่าน แต่ผู้วิจัยได้แก้ปัญหาโดยใช้วิธีการอ่านชุดแบบสอบถามให้ฟัง เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด
3. เนื่องจากแอปพลิเคชัน GHB ALL เพิ่งเริ่มเปิดให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งยังมีกลุ่มผู้ให้บริการไม่มากนัก ทำให้เกิดข้อจำกัดด้านคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันมาแล้ว
4. จากการสอบถามด้านการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างที่ร่วมตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าแอปพลิเคชัน GHB ALL สามารถเข้าใช้งานได้หลากหลายมากกว่าการทำธุรกรรมชำระเงิน และโอนเงิน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์กรรณิการ์ เจกแสงรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษา ตลอดจนช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ที่ดียิ่ง จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน ที่คอยอบรมสั่งสอนให้ผู้ศึกษามีความรู้ และจริยธรรมในการดำเนินชีวิต จนกระทั่งประสบความสำเร็จในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณณณรัตน์ อังเจริญชัย ผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ,คุณจิตสุภา วัฒนาพงษากุล หัวหน้าธุรกิจสาขา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว และคุณรัตนาพร การิสุข ผู้รักษาเงิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขากิ่งแก้ว ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย รวมถึงขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน และความร่วมมือด้วยดีเสมอมา ตลอดจนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สำหรับข้อบกพร่องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขออภัยรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำ จากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

บรรณานุกรม

- ทาริกา ปัญญาดี. (2554). ปัจจัยที่ผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฤทัยภัทร ทำว่อง. (2557). การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนของ ลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตลำปาง 1. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ณภาพัช ธนชาติเตชินท์. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้งานธุรกรรมทางธนาคารผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หนึ่งนุช ธีระรุจินนท์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภาวิดา หม่อมปลัด. (2556). ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศรินประภา พันธุ์ไชย. (2556). ทศนคติการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตวัต ศรีสุวรรณ และดร.ไกรชิต สุตะเมือง. (2557). ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ K-Cyber Banking ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 4(1), 482-483.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์.(2556). ๖๐ ปี ธอส.ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มุ่งสร้างรากฐาน มีบ้านมีสุข.
กรุงเทพฯ: ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

กลยุทธ์การตลาด. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562
สืบค้นจาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?>.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. เกี่ยวกับ ธอส. ข้อมูลธนาคารอาคารสงเคราะห์. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2562.
สืบค้นจาก <http://ghbank.co.th/about/history>.

GoToKnow โดย Prasert rk. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ. (2562). ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562.
สืบค้นจาก <http://gotoknow.org/posts/492000>.

ดอกเตอร์เอช. การวัดความพึงพอใจ ทำไงให้ง่าย ทำไงให้ดี. (2562). ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2562.
สืบค้นจาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/Edunet>.

สาระดีดี.คอม. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร. (2562).
ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2562. สืบค้นจาก <http://www.sara-dd.com>.

IM2. ความพึงพอใจ หมายถึง?. (2558). ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2562.
สืบค้นจาก <http://www.im2market.com/2015/11/17/2049>.

วิกิพีเดีย. ลักษณะประชากรศาสตร์. (2561). ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562.
สืบค้นจาก <http://th.wikipedia.org/wiki>.

ยอดทำธุรกรรมออนไลน์พุ่ง เตรียมพร้อมสู้สังคมไร้เงินสด (2561). ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2562.
สืบค้นจาก [http:// http://www.bltbangkok.com/CoverStory/](http://http://www.bltbangkok.com/CoverStory/).

Impression สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ. 5 มิติคุณภาพ
บริการ (2562). ค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2562. สืบค้นจาก <http://www.impressionconsult.com>