

**ความพึงพอใจในการใช้งาน Application A-Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด**

**SATISFACTION OF CUSTOMERS USING A-MOBILE APPLICATION OF
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES,
KOH CHANG BRANCH , TRAT PROVINCE**

นันทวิทย์ ชูเชิด

สาขา การเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้รับผิดชอบบทความ

Nanthawit Chuchert

nanthawitchuchert@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University,

Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งาน Application A-Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด ได้แก่ ด้านการความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ ด้านความพึงพอใจด้านราคา ด้านความพึงพอใจในการเข้าถึง และด้านความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัยพบว่า

ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอายุ

21-35 ปี จำนวน 214 คน มีสถานภาพ โสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 250 คน

ด้านพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน เอโมบาย พบว่าลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชัน 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยครั้งละ 1-15 นาที สถานที่ใช้งานส่วนใหญ่ใช้งานที่บ้าน โดยมีการทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน คือ โอนเงินไปยังบัญชี ธ.ก.ส. และธนาคารอื่นๆ

ด้านความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน เอโมบาย ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านราคา , ด้านที่อยู่ในระดับที่มาก คือ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจในการเข้าถึง , ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับน้อย คือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; แอปพลิเคชัน เอโมบาย

ABSTRACT

The research of Satisfaction of customers using A-MOBILE Application of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Koh Chang Branch, Trat Province. The objective is to study satisfaction and behavior in using A Mobile Application Services of customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Koh Chang Branch, Trat Province. Including product satisfaction, price satisfaction, accessibility And satisfaction with marketing promotion Classified by personal status such as gender, age, status, education level, occupation, average monthly income. The sample consisted of 400 respondents. The tools used for data collection were questionnaire for data analysis using computer software (SPSS) to find frequency, percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation (SD). The results found that

Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Koh Chang Branch, Trat Province, who answered all the questionnaires were 400 people. Most of them were 202 males (50.5%). Most are 21-35 years old. Most of them were single status, 178 persons (44.5%). Most of them have the highest

education at the bachelor degree level, 221 peoples. Most of them have a career as a farmer of 163 peoples (40.75%). Most have an average monthly income. 10,001-20,000 baht, 250 peoples (62.5%).

Regarding the behavior of using mobile applications, it was found that 400 Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives customers in Koh Chang, Trat Province. Most of the applications are used 3-4 times / week. The average usage period is 1-15 minutes per time. Most locations use at home, with basic financial transactions being money transfers to BAAC accounts and other bank accounts.

Regarding the satisfaction with the A Mobile application of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Ko Chang Branch, Trat Province. Overall is at a high level. When considered in each aspect, it is found that the highest level is the price satisfaction, the high level is the product satisfaction. Satisfaction in accessing, respectively, and in the low level were satisfaction with marketing promotion.

Keyword: Satisfaction; Application a-mobile.

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) คือสภาวะที่โลกไร้พรมแดน เป็นโลกที่ไร้พรมแดนที่เกิดจากการวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารสามารถแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว สามารถเชื่อมต่อกันได้ทันที โดยไร้ข้อจำกัดเรื่องเวลาหรือสถานที่ ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนจำนวนมากทำให้เกิดพฤติกรรม รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป โดยมีเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตปัจจุบัน กล่าวได้ว่าทุกคนจำเป็นต้องมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ ติดตัวไว้เสมอเพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสาร เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และส่งต่อข้อมูลได้ ทั้งยังมีการใช้งานในรูปแบบอื่นๆ โดยผ่านทางแอปพลิเคชันต่างๆ ที่มีอยู่บนอุปกรณ์ ดังนั้นแล้วในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า สมาร์ทโฟน เข้ามามีบทบาทในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้คนจำนวนมาก ทำให้เกิดการเสนอซื้อ-ขาย สินค้าผ่านช่องทางออนไลน์กันตามมา หากแต่การซื้อ-ขายออนไลน์เกิดขึ้น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์เกิดขึ้น Mobile Banking เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารโดยใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ซึ่งมีบริการไว้สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ได้ทุกสถานที่ทุกเวลา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของการทรงการคลัง ที่ให้บริการเฉกเช่นเดียวกันกับ ธนาคารพาณิชย์ทุกประการ อีกทั้งยังเป็นธนาคารอีกแห่งที่มีการเพิ่มช่องทางบริการให้กับผู้ใช้บริการของธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัลในรูปแบบ Mobile Banking ภายใต้ชื่อ ธ.ก.ส. A-Mobile

จากที่กล่าวมาพบว่าสังคมยุคปัจจุบันกำลังเข้าสู่การปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงิน เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำประเทศเข้าสู่ยุคสมัยที่สังคมไร้เงินสด ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้งานต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด เพื่อนำไปวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมในการทำธุรกรรม ที่จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจจากการใช้แอปพลิเคชันเอโมบาย ว่ามี ข้อดี ข้อเสียอย่างไรเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้เคยใช้งานแอปพลิเคชัน เอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน สถานที่ในการใช้งาน ใช้งานในรูปแบบใด ลักษณะการใช้งาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบาย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจในการเข้าถึง ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด

ขอบเขตด้านประชากร

ลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
เกาะช้าง จังหวัดตราด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2563

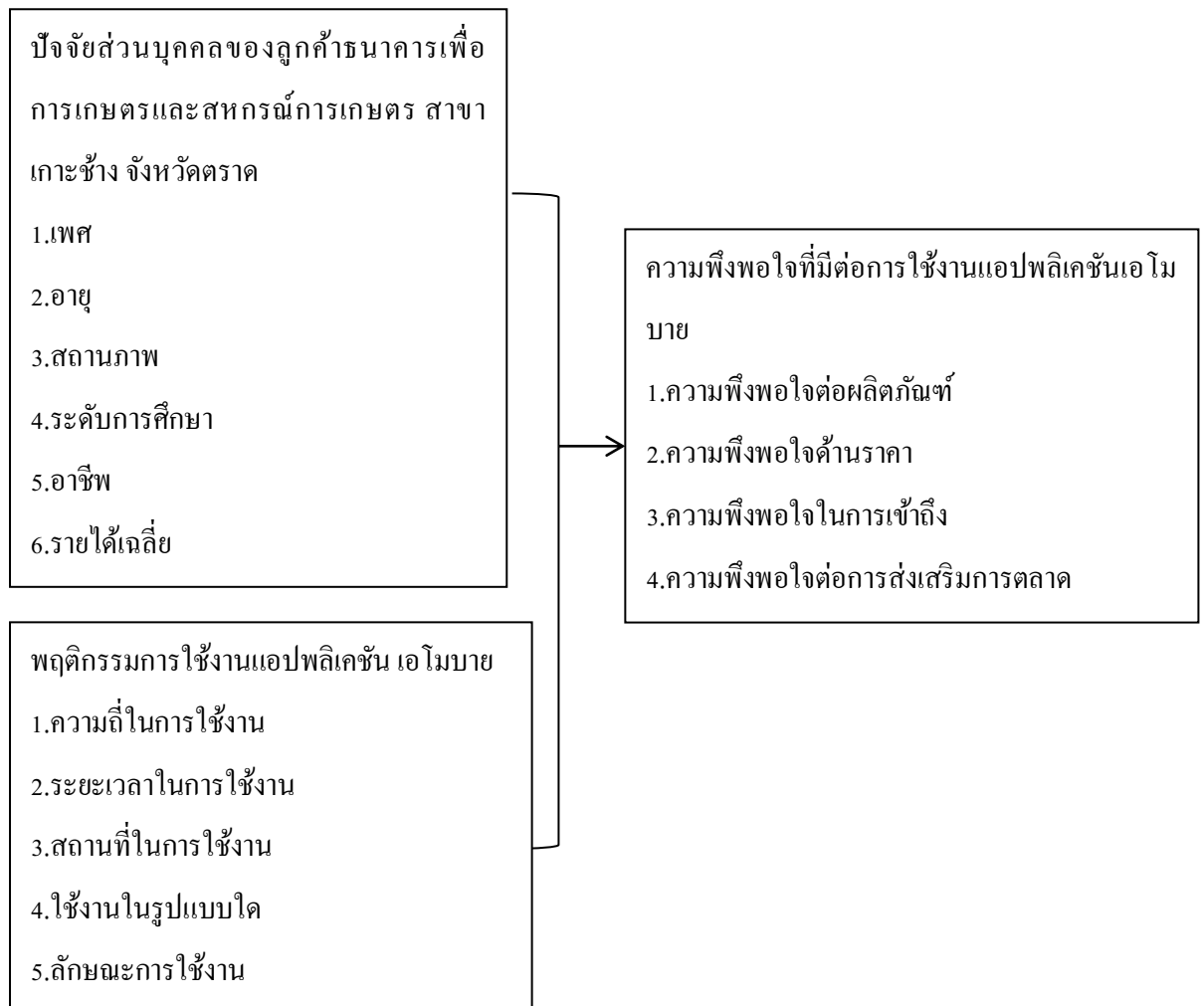
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะการใช้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบาย ของ
ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. เพื่อนำมาเป็นข้อมูลไว้สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันเอโมบาย ที่อาจจะเกิดขึ้น
ในอนาคต

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยเป็นผลของการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2544) คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะที่บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการตามผลิตภัณฑ์และกระบวนการนำเสนอบริการ โดยถ้าการให้บริการตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวัง ก็จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน เอโมบาย

เมื่อเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560 ธ.ก.ส. เปิดตัวแอปพลิเคชันใหม่ในชื่อ ธ.ก.ส. A-Mobile โดยมีเป้าหมายให้เกษตรกรและลูกค้าใช้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัล ให้เป็นเรื่องง่าย สะดวก และปลอดภัย แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile เป็นช่องทางการให้บริการทางการเงินบนสมาร์ตโฟนจาก ธ.ก.ส. ที่จะช่วยให้ธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นเรื่องง่าย สะดวก ปลอดภัย สร้างความมั่นใจในการใช้บริการทุกที่ ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านเครือข่าย 4G/3G และ Wi-Fi พร้อมด้วยบริการที่มากกว่าการเป็นธนาคาร โดยมีช่องทางดาวโหลดสำหรับลูกค้าที่มีบัญชีธนาคาร ธ.ก.ส. อยู่แล้ว ให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile หรือ BAAC A-Mobile ได้จากทั้ง Google Play และ App Store

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญาน์พัทธ์ จงทวี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking สูงที่สุด

ด้านส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายของการใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

จุฑารัตน์ ดาบแก้ว , กฤษ จรินทร์. (2561). ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้งาน Mobile Banking ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ที่ให้บริการโดยธนาคารสัญชาติไทยและสัญชาติมาเลเซียแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผู้ใช้งาน Mobile Banking ที่มีพฤติกรรมการใช้งานด้านช่วงเวลาการทำธุรกรรมต่างก็มีผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ที่ให้บริการโดยธนาคารสัญชาติสิงคโปร์และมาเลเซียแตกต่างกัน สุดท้ายนี้ ปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ที่ให้บริการโดยธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษา ผู้ให้บริการด้าน Mobile Banking ควรมีการปรับปรุงระบบสำคัญต่างๆ เช่น ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยทางข้อมูล เพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลาย สะดวก และเหมาะสมกับผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

จันทิมา ฉิมช้าง (2561) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือพบว่า เพศมี ความคาดหวังที่แตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการด้าน การเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย ส่วนผู้ใช้ที่มีอายุแตกต่างกันพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นและด้านการเข้าถึงบริการ ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการและด้าน ความปลอดภัย นอกจากนี้ ผู้ใช้ที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ โภคทรัพย์ แบ่งกลุ่มที่ใช้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่แตกต่างกันในทุกด้าน ส่วนผลการวิจัยด้านความ

พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน โทรศัพท์มือถือพบว่า เพศมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน ผู้ใช้ที่มี อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการและการเข้าถึงบริการ ในส่วนของสถานภาพที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการและด้านความปลอดภัย ยกเว้น ด้านการตอบสนองความต้องการ นอกจากนี้ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ โบนัสเบงค์กิ้งที่ใช้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน ส่วนผลการวิจัยในการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการ

นางสาวณัฐณี คุรุกิจวานิชย์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า

- 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี มีสถานภาพโสด เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท
- 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์
- 3) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ให้บริการ และประเภทรูขุมทรัพย์ส่วนด้านราคา ด้านช่องทางการจัดหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ให้บริการประเภทรูขุมทรัพย์ และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยไม่ทราบขนาดของประชากร จำนวน 400 โดย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตร การคำนวณของคอเครน (Cochran,1963) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามที่เป็นกระดาษ และผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน Application A-Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานเอโมบาย ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด มีลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน และเพศหญิง 198 คน คิดเป็น 50.5%, 49.5% ตามลำดับ มีอายุ 21-35 ปี, จำนวน 214 คน มี 36-50 ปี จำนวน 148 คน, มี

อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป 28 คน และน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็น 5.35%, 37%, 7%, 2.5% ตามลำดับ มีสถานภาพ โสด จำนวน 178 คน , มีสถานภาพ สมรส จำนวน 177 คน และสถานภาพ หย่าร้าง,หม้าย จำนวน 45 คน คิดเป็น 44.25%, 44.25%, 11.25% ตามลำดับ มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน, มัธยมศึกษา จำนวน 144 คน, ปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 24 คน และ ประถมศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็น 55.25%, 36%, 6%, 2.75% ตามลำดับ มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 163 คน , พนักงาน บริษัทเอกชน จำนวน 65 คน, ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน, ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 คน , รับจ้าง / งานอิสระ จำนวน 31 คน, ค้าขายสินค้าออนไลน์ จำนวน 17 คน และนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็น 40.75%, 16.25%, 15.25%, 7.75%, 4.25%, 2.25% ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 250 คน 62.5 , มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 92 คน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 30 คน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็น 62.5%, 23%, 7.5%, 7% ตามลำดับ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานเอ โมบาย ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด ได้ศึกษาพิจารณาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเอ โมบาย ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด อันได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน สถานที่ใช้งาน รูปแบบการใช้งาน ลักษณะการใช้งาน พบว่าความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเอ โมบายของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานเอ โมบาย ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านราคา ($\bar{x}=4.33$) ด้านที่อยู่ในระดับที่มาก คือ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจในการเข้าถึง ($\bar{x}=4.13, \bar{x}=3.98$) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับน้อย คือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x}=2.14$)

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานเอ โมบาย ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด มีลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาเกษตร จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเพศหญิง 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-35 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ 36-50 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 , ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมามีสถานภาพ สมรส จำนวน 177 คิดเป็นร้อยละ 44.25 และสถานภาพ หย่าร้าง,หม้าย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ,ปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และ ประถมศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 , ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 , ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 , รับจ้าง / งานอิสระ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 , ค้าขายสินค้าออนไลน์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และ นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา 20,001-30,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 , ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบาย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานเอ โมบาย ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดตราด ได้ศึกษาพิจารณาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเอ โมบาย ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตร จังหวัดตราด อันได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน ส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/สัปดาห์, ระยะเวลาในการใช้งาน ส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย ครั้งละ 1-15 นาที, สถานที่ใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้งานที่บ้าน, รูปแบบการใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน, ลักษณะการใช้งาน รายการที่มีระดับการใช้งานมากที่สุด คือ โอนเงินไปยังบัญชี ช.ก.ส. และธนาคารอื่นๆ ตรวจสอบการเคลื่อนไหวของเงินในบัญชี ตามลำดับ รองลงมาคือรายการที่มีระดับการใช้งานมากที่สุด คือ ชำระบิลค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เติมนเงินค่าโทรศัพท์ ตามลำดับ รายการที่มีระดับการใช้งานปานกลาง ตรวจสอบผล สลาก ช.ก.ส. ตรวจสอบราคากลางของผลผลิตทางการเกษตร ตามลำดับ และรายการที่มีระดับการใช้งานน้อย คือ ค้นหาที่ตั้งสาขา

ความพึงพอใจในการใช้งาน Application A-Mobile

ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันของลูกค้านายธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านราคา , ด้านที่อยู่ในระดับที่มากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจในการเข้าถึง , ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับน้อย คือ ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด

อภิปรายผลการวิจัย

1.ด้านความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์

โดยรวมอยู่ในมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรม , คุณลักษณะที่หลากหลาย เช่น โอนเงิน จ่ายเงิน จ่ายบิล ฯลฯ , ความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน , ความปลอดภัยน่าเชื่อถือ และ ความทันสมัย เช่น การจ่ายบิลหรือโอนเงินด้วยการ สแกนบาร์โค้ด หรือ QR Code ตามลำดับ ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ วิธีการใช้งานที่ง่าย และ สามารถเข้าใจได้ง่ายเมื่อเข้าสู่แอปพลิเคชันครั้งแรก ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สีสันสวยงาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชาญยุทธ พัทธ จงทวี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.ด้านความพึงพอใจด้านราคา

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงิน , ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร , ประหยัดค่าธรรมเนียม และความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ ตามลำดับ สวยงาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑารัตน์ ดาบแก้ว , กฤษ จรินทร์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย

3.ด้านความพึงพอใจในการเข้าถึง

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความผิดพลาดที่ไม่ค่อยเกิดขึ้นบนแอปพลิเคชัน , ช่องทางการดาวน์โหลด App Store หรือ Google Play มีความสะดวกรวดเร็ว และการลงทะเบียนเพื่อเริ่มใช้งานสามารถทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จันทิมา นิธิขันธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

4.ด้านความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด

โดยรวมอยู่ในในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ราคาสินค้าของแอปพลิเคชันจาง่าย และข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ มีการโฆษณาทางช่องทางสื่อต่างๆ ที่น่าสนใจ , ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน บนสื่อออนไลน์ ทำให้เข้าใจการใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นไปอย่างง่ายดาย , โฆษณาภายในตัวแอปพลิเคชันทำให้ทราบข้อมูลต่างๆตลอดเวลา , โฆษณา บอกถึงรายละเอียดแอปพลิเคชัน ได้อย่างชัดเจน และ มีการโฆษณาให้รับรู้ถึงแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นางสาวณัฐณี คุรุกิจวานิชย์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การปรับสีสັນให้น่าจดจำมองง่ายสบายตา, มีการแนะนำการทำธุรกรรมต่างๆในการเข้าใช้งานครั้งแรก, ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากออกไปให้การทำธุรกรรมเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว, เพิ่มประสิทธิภาพการอ่าน บาร์โค้ด หรือ QR Code

ด้านความพึงพอใจด้านราคา

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ปรับเพิ่มวงเงินในการทำธุรกรรมต่อครั้งหรือต่อวันให้มากขึ้น, ลดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมเกินวงเงินต่อครั้ง หรือต่อวัน

ด้านความพึงพอใจในการเข้าถึง

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ปรับลดขั้นตอนในการลงทะเบียนลงเพื่อลดระยะเวลาในการลงทะเบียนที่นานเกินไป, เพิ่มช่องทางติดตั้งอื่นๆ นอกจากใน PlayStore และ AppStore

ด้านความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การเพิ่มช่องทางการโฆษณาในแพลตฟอร์มต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น YouTube FaceBook IG ฯลฯ ให้ทันตามยุคสมัย , เพิ่มการโฆษณาถึงตัวแอปพลิเคชัน และวิธีใช้งานแอปพลิเคชัน โดยสังเขป

บรรณานุกรม

จุฑารัตน์ ดาบแก้ว , กฤษ จรินทร์. (2561). ความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

- ชัยญพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นางสาวณัฐณี คุรุกิจวานิชย์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของ ธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3 วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จันทิมา ฉิมช้าง. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบน โทรศัพท์มือถือ การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ