

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร
SATISFACTION OF GHB ALL APPLICATION USERS OF GOVERNMENT
HOUSING BANK'S CUSTOMERS IN BANGKOK

กรรณิการ์ หาญชาติ
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Kannika Hanchat

E-Mail: hanchat25@gmail.com

Finance and Banking, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t - test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน และลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; แอปพลิเคชัน; ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ABSTRACT

The purpose of this research are (1) To study satisfaction of the GHB ALL application users for Government Housing Bank's customers in Bangkok. (2) To study the satisfaction of GHB ALL application users for Government Housing Bank's customers in Bangkok by classified as demographic factors. The Sample used in this research is the Government Housing Bank's customers amount 400 people. The questionnaires was used as a tool for data collection, The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation by testing the hypothesis by using t - test statistic, one - way variance statistic (One - way ANOVA). If differences are found by using LSD.

The results of hypothesis testing showed that the Government Housing Bank's customers in Bangkok with different gender ,lifespan ,status ,average in come per one month made the satisfaction of GHB ALL application users differently, while the Government Housing Bank's customers in Bangkok with different occupation, education level made the satisfaction of GHB ALL application users no different.

Keywords : Satisfaction; Application; Government Housing Bank's

บทนำ

โลกพัฒนาไปพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ เมื่อมนุษย์ไม่ชอบการอยู่อาศัยที่ การพัฒนาในด้านต่าง ๆ จึงเกิดขึ้น โลกของเรามีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในทุกด้าน หลังจากการเปลี่ยนแปลงนั้นสิ่งที่เราได้รับก็คือความก้าวหน้าทันสมัย มนุษย์จึงต้องเปิดรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองและการอยู่ร่วมกันในสังคมกับคนอื่น ๆ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นสิ่งที่เข้ามามีบทบาทสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการบริโภคสินค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โทรศัพท์มือถือได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นในอดีตเรานิยมใช้การสื่อสารทางเสียงเพียงอย่างเดียว แต่ต่อมาก็ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถของโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้น รวมไปถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน เมื่อเทคโนโลยี มีความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้อง กับสภาพสังคมในปัจจุบันที่มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ทันต่อเหตุการณ์และด้วยรูปแบบการติดต่อธุรกิจได้เปลี่ยนไปจึงทำให้การบริการทางการเงินในรูปแบบออนไลน์ ได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การทำธุรกรรมผ่านโลกออนไลน์เป็นไปได้ง่ายดาย และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น จึงทำให้เกิดกลยุทธ์ทางการตลาดเพิ่มขึ้นมา คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน

เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับเรา โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลอีกแห่งที่มีการตื่นตัวและพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นตอบสนองการให้บริการต่อกลุ่มลูกค้าได้อย่าง ตรงตามความต้องการ และต่อเนื่องในด้านงานบริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย มีการสร้าง แอปพลิเคชันที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับงานบริการรวมถึงการดูแลระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการของธนาคาร จึงได้จัดทำ Mobile Application : GHB ALL แอปพลิเคชันที่รวมทุกบริการของ ธอส. ไว้ในมือถือลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร อาทิ การชำระเงินกู้ โอนเงิน ดูใบเสร็จค่าบ้าน และจองคิวใช้บริการที่สาขา ซึ่งจะช่วยให้ ธอส. ขยายช่องทางให้บริการดิจิทัลที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ประชาชนในยุค 4.0

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย

2. ขอบเขตด้านประชากร ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความหลากหลายในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งจากความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน จึงทำให้มีความเหมาะสมในการศึกษาวิจัยใน ครั้งนี้

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยสามารถรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อใช้สำหรับการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน น่าจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน GHB ALL ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
4. เพื่อให้ผู้ที่สนใจศึกษาวิจัยนำข้อมูลที่ได้ จากการวิจัยไปประยุกต์ในการวิจัยครั้งต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

ความพึงพอใจ

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจ ผู้วิจัยสามารถสรุป ความหมายของความพึงพอใจ ได้ว่าความพึงพอใจ สภาวะทางอารมณ์ ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ตามความคาดหวัง แสดงออกมาเป็น ความชอบหรือความไม่ชอบ และในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มี คุณภาพ และความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วย ความราบรื่นเรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงาน ที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบของการ เกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของร่างกาย จิตใจ และการเรียนรู้การประเมินความความพึงพอใจ

ด้านความเชื่อมั่น

จากการศึกษาด้านความเชื่อมั่น ผู้วิจัยสามารถสรุป ความหมายของความเชื่อมั่น ได้ว่า ความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการหรือพนักงานขององค์กร ควรมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและมีความผูกพันอย่างแท้จริง

ด้านการเข้าถึงบริการ

จากการศึกษาด้านการเข้าถึงบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุป ความหมายของการบริการ ได้ว่า การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมาย การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและความพึงพอใจ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรมวิทย์ วรรณประเสริฐ (2560) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เคโมบายแบงก์กิงพลัส ในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

วรรณพร หวลมานพ (2558) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิงพลัส เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนตัว เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมีสถานภาพโสด พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิงพลัสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่ามีความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1 - 15 นาที ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ทำธุรกรรมทาง การการเงินพื้นฐาน โดยมีลักษณะของการใช้งานแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิงพลัสเพื่อโอนเงินไปบัญชี ของธนาคารกสิกรไทยและต่างธนาคาร

สิริสุตา รอดทอง (2556) ผลการศึกษา ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่ายและสะดวกในการพกพาอยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยด้านบุคคล เพศ อายุ ระดับของการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความตั้งใจในการดาวน์โหลดเคโมบายแอปพลิเคชันมาใช้งาน

นันทศักดิ์ แต่รุ่งเรือง (2562) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีอายุระหว่าง 31-40 ปีและประกอบอาชีพเป็นพนักงานประจำ โดยระดับความ คิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการตลาดเชิงประสบการณ์และด้านความ เชื่อมั่นในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง

นฤมล บงกชการ (2555) ผลวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 46-50 ปี ในเขต กรุงเทพมหานคร มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้ระหว่าง 15,000-20,000 มีวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ง่ายขึ้น รวดเร็ว และสะดวกสบาย ระยะเวลาทำรายการที่รวดเร็วของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบคึกี้เป็นเหตุผลสำคัญในการใช้บริการและเชื่ยยอดเงินบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบคึกี้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

เหมือนใจ เดชคุ้ม (2560) ผลการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ที่ต่างกัน ต่างก็มีความตั้งใจที่จะคงใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ (Online Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร การหาขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างได้ใช้วิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่ แน่นอน จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตาราง Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามลักษณะประชากร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังนี้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะมีข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ

ช่วงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความหมายดังต่อไปนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด, 1.81 – 2.60 มีระดับความคิดเห็นน้อย, 2.61 – 3.40 มีระดับความคิดเห็นปานกลาง, 3.41 – 4.20 มีระดับความคิดเห็นมาก, 4.21 – 5.00 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ซึ่ง ได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ โดยใช้สถิติ Anova

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ T-Test

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ทั้งนี้สามารถอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อมั่น ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ด้านความเชื่อมั่น ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารเชื่อมั่นในการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า พนักงานทุกคนของธนาคารมี

หน้าที่ในการเก็บรักษาข้อมูลความลับจากการประกอบธุรกิจตามปกติของธนาคาร การรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารโดยเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของลูกค้าไว้เป็นความลับตลอดเวลา การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า การนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้งานต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เท่านั้น และจะต้องไม่นำข้อมูลความลับไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร เหมืองหลัง (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application มีความเชื่อมั่นมากกว่ากลุ่มอื่น และพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ที่แตกต่างกัน

1.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะแอปพลิเคชัน GHB ALL สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี ทั้งประโยชน์ของการใช้งาน แอปพลิเคชัน GHB ALL ว่าดีกว่าช่องทางอื่นอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการตระหนักและยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL นอกจากนั้นธนาคารควรออกแบบการใช้งาน แอปพลิเคชัน GHB ALL ให้สามารถใช้งานได้ง่าย เพื่อที่ภายหลังจากการที่ผู้ใช้บริการได้ ยอมรับและทดลองใช้แล้ว จะได้เกิดความเข้าใจในการใช้บริการ และใช้งานอย่างต่อเนื่องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

1.3 ด้านการเข้าถึงบริการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเข้าถึงได้ทุกที่และตลอดเวลา และสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อทำให้เกิดความแตกต่างกับช่องทางให้บริการทางการเงินช่องทางอื่น ๆ โดยแอปพลิเคชัน GHB ALL มีความได้เปรียบ Internet Banking ตรงที่เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถพกติดตัวได้ตลอดเวลา และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศันสนีย์ สีสิมขัต (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาตาระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ด้านความปลอดภัย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ด้านความปลอดภัย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาดูแลข้อมูลของลูกค้า มีความทันสมัยและมีการพัฒนาทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล ทีฆรังสรรค์ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

2.1 ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ทุกเพศต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมวิทย์ วรรณประเสริฐ (2560) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริสุดา รอดทอง (2556) ผลการศึกษา ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายใช้งานง่ายและสะดวกในการพกพาอยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยด้านบุคคล เพศ อายุ ระดับของการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันมาใช้งาน

2.3 ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริสุดา รอดทอง (2556) ผลการศึกษา ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายใช้งานง่ายและสะดวกในการพกพาอยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยด้านบุคคล เพศ อายุ ระดับของการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันมาใช้งาน

2.4 ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทศักดิ์ แต่รุ่งเรือง (2562) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีอายุระหว่าง 31-40 ปีและประกอบอาชีพเป็นพนักงานประจำ โดยระดับความ คิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการตลาดเชิงประสบการณ์และด้านความ เชื่อมั่นในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง

2.5 ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริสุดา รอดทอง (2556) ผลการศึกษา ปัจจัยด้านการรับรู้ว่ายใช้งานง่ายและสะดวกในการพกพาอยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัย

ด้านบุคคล เพศ อายุ ระดับของการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างไม่มีผลต่อความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันมาใช้งาน

2.6 ลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเหมือนใจ เดชคุ้ม (2560) ผลการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ที่ต่างกัน ต่างก็มีความตั้งใจที่จะคงใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ (Online Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งธนาคารสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาหรือปรับปรุงระบบแอปพลิเคชัน GHB ALL ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ในที่สุด

โดยจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งได้ระบุถึงความสำคัญของแต่ละด้านว่าส่งผลมากน้อย เพียงใด พบว่า ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยมาเป็นแนวทาง ในการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ แอปพลิเคชัน GHB ALL ได้ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น เป็นสะพานเชื่อม ระหว่างธนาคารกับลูกค้า เพราะความเป็นไปต่าง ๆ ในโลกยุคใหม่ กัดดันให้ทุกคนต้องปรับตัวในการดำเนินชีวิต อาจจะต้องริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่คุ้นเคย บางครั้งก็ตัดสินใจไม่ถูกว่าควรจะทำอย่างไรดี เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงและความเครียดก็เพิ่มขึ้น ดังนั้นความเชื่อมั่นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับธนาคาร

2. ธนาคารควรเน้นย้ำถึงด้านการตอบสนองความต้องการ ประโยชน์ของการใช้งาน แอปพลิเคชัน GHB ALL ว่าดีกว่าช่องทาง อื่นอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการตระหนักและยอมรับการใช้ แอปพลิเคชัน GHB ALL นอกจากนั้นธนาคารควรออกแบบการใช้งาน แอปพลิเคชัน GHB ALL ให้สามารถใช้งานได้ง่าย เพื่อที่ภายหลังจากการที่ผู้ใช้บริการได้ ยอมรับและทดลองใช้แล้ว จะได้เกิดความเข้าใจในการใช้บริการ และใช้งานอย่างต่อเนื่อง

3. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับด้านการเข้าถึงบริการของการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่และทุกเวลา และสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อทำให้เกิดความแตกต่างกับช่องทางการให้บริการทางการเงินช่องทางอื่น ๆ โดย แอปพลิเคชัน GHB ALL มีความ ได้เปรียบ Internet Banking ตรงที่เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถ

พกติดตัวได้ตลอดเวลา และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย อีกทั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน ATM หรือที่สาขา พบว่า การทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL สามารถช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการได้ ดังนั้น ธนาคารจึงควรพัฒนาให้ระบบแอปพลิเคชัน GHB ALL สามารถเข้าถึงได้ทุกที่และทุกเวลา

4. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หากมีข่าวที่เกิดความเสียหายจากแอปพลิเคชัน GHB ALL ผู้ใช้บริการอาจไม่ไว้วางใจในระบบแอปพลิเคชัน GHB ALL และเลิกใช้ไปในที่สุด

ปัจจัยประชากรศาสตร์

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ส่วนปัจจัย ประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน ดังนั้น ธนาคารจึงควรให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลข่าวสาร การนำเสนอ การโฆษณา รวมถึงวิธีการใช้งานเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคแต่ละกลุ่มได้ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา อาชีพ ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ต่างกัน ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน เพราะการเข้าถึงแอปพลิเคชัน GHB ALL ทุกระดับการศึกษาและอาชีพสามารถเข้าถึงได้เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตปริมณฑลและหัวเมืองใหญ่ในภาคต่างๆ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถครอบคลุมตัวอย่างประชากรที่ประเทศที่เป็นผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์มากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาการพัฒนาบริการต่าง ๆ ในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้บริการได้เต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

คุณิตา เทพวงศ์. (2557). การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี. วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี.

ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ณัฐพล ทีฆรังสรรค์. (2561). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงินและการธนาคาร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธรรมวิทย์ วรรณประเสริฐ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เคโมบายแบงก์กิ้งพลัสในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- นฤมล บงกชการ. (2555). การศึกษาความแตกต่างด้านความพึงพอใจและความภักดีต่อพฤติกรรมการใช้บริการ-Banking และ M-Banking:กรณีศึกษาธนาคารออมสิน. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นาตยา ศรีสว่างสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นันทศักดิ์ แต่รุ่งเรือง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปวีตรา สอนดี. (2560). การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- พูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย. (2562). แนวโน้มธุรกิจธนาคารในปี 2562: ถนนทุกสายมุ่งสู่ดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/646607>.
- วรรณพร ทวลมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตร วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภาวัลย์ แซ่ไฉ่ว. (2557). ปัจจัยของคุณภาพโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแพทย์ศาสตร์โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศุภิสรา คุณรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน แอปพลิเคชัน *Mobile Banking* ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.

ศันสนีย์ สีมิมชัด. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาตี่ระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.