

การยอมรับบริการ Application MyMo by GSB ธนาคารออมสิน
ของลูกค้านาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร
CUSTOMER ACCEPTANCE OF APPLICATION MYMO BY GSB OF
GOVERNMENT SAVING BANK IN BANGKOK

ขวัญชัย ฉลอม

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Khwanchai Chalom

E-mail: Khwanchaick@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Marketing,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้านาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การรู้จัก ความสนใจ การประเมินค่า การทดลอง การยอมรับ โดยจำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ อายุของการเป็นลูกค้า และจำนวน Application ของธนาคารอื่นที่ใช้ อยู่ ประชากรในการวิจัยนี้ คือ ของลูกค้านาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ อายุ 35 – 49 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 150 คน

คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการสลากออมสิน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีอายุของการเป็นลูกค้า 4 – 5 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีจำนวนApplications ของธนาคารอื่นที่ใช้อยู่ 2 Application จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

2.) กระบวนการยอมรับบริการ Application MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านการยอมรับ ด้านการทดลอง และด้านการประเมินค่า ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านการรู้จัก และด้านความสนใจ ตามลำดับ

คำสำคัญ: กระบวนการยอมรับ; Application MyMo by GSB ธนาคารออมสิน

ABSTRACT

The objective is to study Customer acceptance of Application MyMo by GSB of Government Saving Bank in Bangkok. The factors of research include Awareness, Interest, Evaluation, Trial and Adoption. That are classified by Personal factors were including Age, Average monthly income, Occupation, Types of transactions used, Age of client and the other Bank's applications for using. The population used is MyMo by GSB application users in Bangkok Area. The samples used in this research amount of 400 people. The questionnaire was instrument of this research. data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean (\bar{X}) and standard deviation. (SD)

The results found that 1.) The users all respondents 400 peoples. Most aged 35 - 49 years old 197 peoples representing 49.2% Most are average income per month 15,000 -30,000 baht 150 peoples representing 37.5% Most business owner/freelance 125 people representing 31.3% Most Types of transactions used is GSB Salak 146 peoples representing 36.5% Most Age of client 4 – 5 Years 154 peoples representing 38.5 Most the other Bank's applications for using 2 applications 146 peoples representing 36.5%

2.) Customer acceptance of Application MyMo by GSB of Government Saving Bank in Bangkok. Area overall is at a high level. Considering each side, then that side is the highest level of Adoption, Trial and Evaluation respectively. The other side is high level of Awareness and Interest.

Keywords: Accepted; Application MyMo by GSB

บทนำ

ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเรามากขึ้น และจะมากขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่องเพราะเราสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวกมากในหลายหลากอย่าง โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการดำเนินชีวิตประจำวัน การเติบโต ของเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะทำให้มนุษย์มีวิถีชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิมในอดีตที่ต้องใช้เวลาในการเดินทาง หรือการติดต่อสื่อสารที่ใช้เวลาไม่มากนัก กระแสของเทคโนโลยีได้เข้ามาเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก รวมไปถึงธุรกิจของธนาคารด้วยเช่นกัน ในปัจจุบันได้มีธนาคารรูปแบบใหม่ๆ เป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อย่างเช่น Internet Banking และ Mobile Application ซึ่งเป็นการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ จากธนาคารที่เราเป็นลูกค้าอยู่แล้วที่มีสาขาอยู่ทั่วไป หรือผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างเช่น โทรศัพท์มือถือ PC หรือ Tablet เช่นการฝากเงิน ช้อปสลากดิจิทัล ถอนเงิน โอนเงิน หรือสอบถามยอดเงินเป็นต้น บริการลักษณะนี้เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้งาน ดังนั้นการบริการในรูปแบบของ Mobile Application นี้ จึงได้รับความนิยมนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ว่ามีแนวทางอะไรบ้าง เพื่อที่จะทราบถึงการยอมรับของลูกค้าที่มีต่อ Application MyMo และสามารถทราบถึงจุดบกพร่อง รวมถึงความต้องการของลูกค้า โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ นำไปวางแผนพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มปริมาณลูกค้าใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องกระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ อายุของการเป็นลูกค้า จำนวน Application ของธนาคารอื่นที่ใช้อยู่

ตัวแปรตาม คือ

1. กระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการรู้จัก ด้านความสนใจ ด้านการประเมินค่า ด้านการทดลอง ด้านการยอมรับ

ขอบเขตด้านประชากร

ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการใช้ Application MyMo ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2564

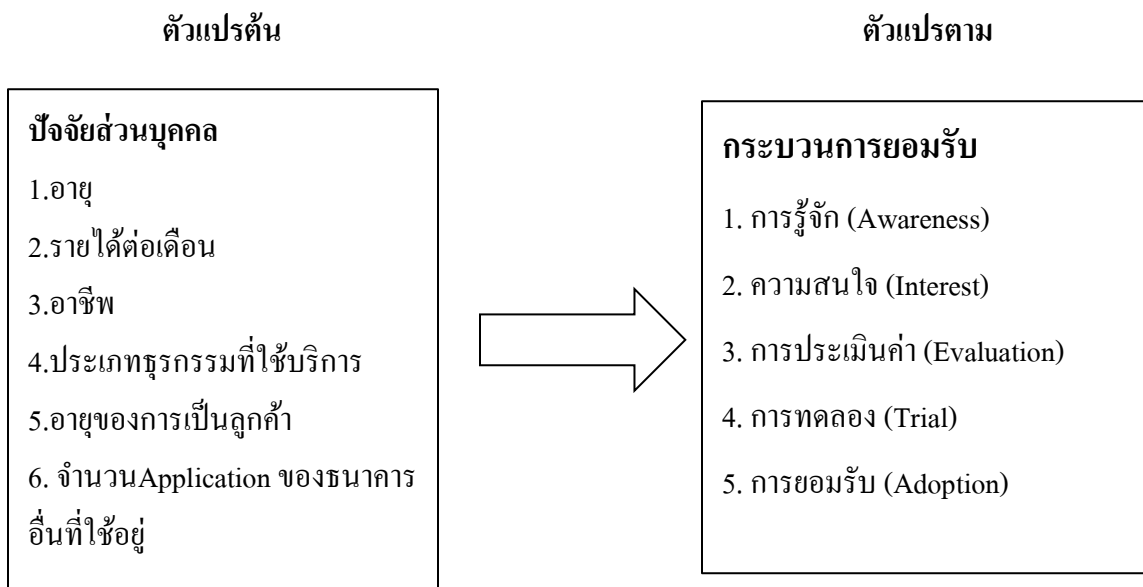
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบกระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร และจำนวนลูกค้าในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo

2. เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงกลยุทธ์สำหรับเพิ่มจำนวนผู้ใช้ Application MyMo ให้ได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารออมสินกำหนด

3. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำข้อมูลไปกำหนดแผนพัฒนา Application MyMo ให้มีประสิทธิภาพสำหรับการเจาะตลาดกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Roger and Shoemaker (1978) การยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Adoption and Innovation Theory) เรียกว่า กระบวนการยอมรับซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับนำไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่เริ่มคิดไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ๆ เปรียบเทียบระหว่างข้อดีข้อเสีย เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ก่อนโดยทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (adoption stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ๆ นั้นไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่

แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน *Mobile Application*

วรฤทธิ วรจันน์ท์ แก้วฟ้า พุดจันทร์, อัญชลี สมจิตร, มนตรี เตชะธนาพาณิชย์ และ กิตติยา วงศ์นรเศรษฐ์ (2556) *Mobile Application* จึงเป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ, แท็บเล็ต โดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังสนับสนุนให้ผู้ใช้โทรศัพท์ได้ใช้อย่างยิ่งยั้ง ในปัจจุบัน โทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน มีหลายระบบปฏิบัติการที่พัฒนาออกมาให้ผู้บริโภคใช้ ส่วนที่นิยมใช้และเป็นที่ยอมรับมากที่สุดคือ iOS และ Android จึงทำให้เกิดการเขียน หรือพัฒนา Application บนสมาร์ตโฟนจำนวนมาก เช่น แผนที่, เกม, โปรแกรมสนทนาต่างๆ และหลายธุรกิจก็เข้าไปเน้นในการพัฒนา *Mobile Application* เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น (วรฤทธิ วรจันน์ท์ แก้วฟ้า พุดจันทร์, อัญชลี สมจิตร, มนตรี เตชะธนาพาณิชย์ และ กิตติยา วงศ์นรเศรษฐ์, 2556)

ข้อมูลเกี่ยวกับ *Application MyMo by GSB*

MyMo by GSB บริการธนาคารบนมือถือจากธนาคารออมสิน ที่ช่วยให้คุณทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่าน Wifi หรือ 3G ซึ่งถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่ายและมีฟังก์ชันครอบคลุมการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการ เช่น เช็คยอดเงิน และรายการเคลื่อนไหวทุกประเภทบัญชี ไม่ว่าจะเป็นบัญชีเงินฝาก ฝากประจำ หรือสินเชื่อ โอนเงินทั้งบัญชีภายในธนาคารออมสินและต่างธนาคาร โอนเงินให้ผู้อื่น MyMo รายอื่นด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือ ชำระค่างวดสินเชื่อชำระค่าสินค้าและบริการ เดิมเงินมือถือ เช็คผลสลากออมสินและเรียกดูรายละเอียดของสลากออมสิน สามารถเปลี่ยนรายละเอียดที่ต้องการแสดงในหน้าแรก (Landing Page) ได้จัดการรายชื่อผู้ติดต่อในแอปพลิเคชัน แจ้งเตือน (Notification) และส่งไปยังกล่องข้อความของ

แอปพลิเคชัน ทุกความเคลื่อนไหวของบัญชี เปลี่ยนสีได้ตามใจ เปลี่ยนวงเงินการโอนรายวันได้รองรับ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาลี คล้ายเพชร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking : กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ใน อำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการวิจัยพบว่าการรับรู้ถึงการใช้ง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Mobile Banking ซึ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน และบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อกับและบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ซึ่งมีผลต่อในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking ในการทำ ธุรกรรมทางการเงิน โดยที่ความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้งานจริง แต่หากมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินจะมีผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking และการเลือกใช้งานจริงของ Mobile Banking อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มอญและวรัทยา ชินกรรม (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอแม่สรวยจังหวัดเชียงราย จากการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 30-39 ปีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเช็คยอดเงินและรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีเงินฝากและบัญชีสินเชื่อ รองลงมาคือบริการ โอนเงินภายในบัญชีธนาคารและต่างธนาคารใช้งานแอปพลิเคชัน 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่จะใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินในช่วงเช้า เวลา 06.00 – 12.00 น. และใช้ในทุกช่วงเวลาของเดือน

ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมด้านการใช้งานผลิตภัณฑ์มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านอุปกรณ์สื่อสาร และน้อยที่สุดคือด้านการรับรู้ความเสี่ยง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมพบว่า เพศมี ความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมด้านการรับรู้คุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ เกี่ยวกับความรู้สึกได้รับประโยชน์จากการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าการใช้บริการหน้าเคาเตอร์ธนาคาร อายุมีความสัมพันธ์กับการรับรู้

คุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเรื่องการประหยัดเวลาในการเดินทางมาทำธุรกรรม และอาชีพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาข้อมูลก่อนการเปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ชนภรณ์ แสงโชติ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริบท ธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริบท ธนาคารออมสิน ประกอบด้วย 4 มิติ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) คุณภาพของระบบ (System Quality) ถูกรวมเป็นองค์ประกอบเดียว คือ มาตรฐานของการรักษาความลับ (Standard of Confidentiality) (2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ถูกรวมเป็นองค์ประกอบเดียว คือ ข้อมูลถูกต้องและเข้าใจง่าย (Accuracy and Understandability) (3) คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) และ (4) คุณลักษณะของแอปพลิเคชันมายโม (MyMo Characteristics) ถูกรวมเป็นองค์ประกอบเดียว คือ ความสามารถของแอปพลิเคชัน (Ability of Application) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารออมสินได้ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เทคโนโลยีทางการเงินได้มากที่สุด และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน แอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ รายได้เฉลี่ย 15,000- 30,000 บาทต่อเดือน การทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถของระบบ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ($\beta = 0.361$)

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้วิธีเชิงสำรวจ (Survey Research) และมีแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ ลูกค้านาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป เนื่องจากลูกค้านาคารออมสินที่ใช้บริการแต่ละสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนในการใช้บริการในแต่ละวันไม่เท่ากัน และไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่แท้จริงได้ และประชากรมีขนาดใหญ่จึงคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าประชากรสำหรับประชากรที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีสูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อสอบถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับกระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ อายุ 35 – 49 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ อายุ 15 – 34 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5, 50 – 64 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และอายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8, ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3, 50,001 - 100,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7, มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0, ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0, แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการสลากออมสิน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ เงินฝาก/ออมทรัพย์ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2, สินเชื่อ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และผลิตภัณฑ์ประกัน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุของการเป็นลูกค้า 4 – 5 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8, 1 – 3 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7, มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จำนวน Applications ของธนาคารอื่นที่ใช้อยู่ 2 Application จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ 3 Applications จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0, 4 Applications จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0, 1 Application จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8, 5 Application ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และไม่มี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 กระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีกระบวนการยอมรับ 5 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า กระบวนการยอมรับ

บริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านการยอมรับ ด้านการทดลอง ด้านการประเมินค่า ($\bar{X} = 4.26$, $\bar{X} = 4.23$, $\bar{X} = 4.21$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านการรู้จัก ด้านความสนใจ ($\bar{X} = 4.20$, $\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องกระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่ อายุ 35 – 49 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ อายุ 15 – 34 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5, 50 – 64 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และอายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8, ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3, 50,001 - 100,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7, มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0, ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0, แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการสลาทออมสิน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ เงินฝาก/ออมทรัพย์ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2, สินเชื่อ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และผลิตภัณฑ์ประกัน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุของการเป็นลูกค้า 4 – 5 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8, 1 – 3 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7, มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จำนวน Applications ของธนาคารอื่นที่ใช้อยู่ 2 Application จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ 3 Applications จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0, 4 Applications จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0, 1 Application จำนวน 43 คน คิดเป็น

ร้อยละ 10.8, 5 Application ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และไม่มี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

กระบวนการยอมรับบริการ APPLICATION MyMo by GSB ธนาคารออมสิน ของลูกค้า ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านการยอมรับ ด้านการทดลอง และด้านการประเมินค่า ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือด้านการรู้จัก และด้านความสนใจ ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ด้านการรู้จัก

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือท่านรู้จัก Application MyMo by GSB จากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้แก่ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์/ป้ายโฆษณา Website ธนาคารออมสิน เป็นต้น ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือท่านรู้จัก Application MyMo by GSB จากสื่อ Social media เช่น Facebook Line Twitter และ Instagram เป็นต้น ตามลำดับ ปาตี คล้ายเพชร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking : กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ใน อำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ด้านความสนใจ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Application MyMo by GSB จากพนักงานประจำสาขา สอบถาม Call center พนักงานประจำธนาคาร และสอบถามข้อมูลจากคนรู้จักที่เคยใช้ เป็นต้น การหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Application MyMo by GSB จากสื่อ Social media เช่น Facebook Line Twitter และ Instagram ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรนนท์ ต๊ะมอญและวรัทยา ชินกรรม (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอแม่สรวยจังหวัดเชียงราย

3. ด้านการประเมินค่า

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การประเมินค่า หลังจากที่ท่านได้ทดลองใช้แล้ว ท่านคิดว่ามีความสะดวก เช่น สะดวกกว่าการพกเงินสด รวดเร็วกว่าไปนั่งรอที่สาขา สามารถใช้งาน 24 ชั่วโมง และการทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย การประเมินค่า หลังจากที่ท่านได้ทดลองใช้แล้ว ท่านคิดว่ามีความปลอดภัย เช่น มีระบบการ Log in ที่ปลอดภัยการยืนยันตัวตนก่อนใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และมีระบบการแจ้งเตือนการทำธุรกรรม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ แสงโชติ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริบท ธนาคารออมสิน

4. ด้านการทดลอง

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ จากการที่ท่านได้ทดลอง แล้ว ท่านคิดว่ามีโปรโมชัน เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมการโหลด Application สะสมคะแนนแลกของรางวัล ได้ของที่ระลึกจากการลงทะเบียนใช้งาน และฟรีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ

5. ด้านการยอมรับ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อท่านยอมรับ Application แล้วท่านคิดว่า Application มีประโยชน์ เช่น ช่วยให้การใช้จ่ายสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถใช้แทนเงินสดได้อย่างง่ายดาย และลดภาระค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม เป็นต้น เมื่อท่านยอมรับ Application แล้วท่านคิดว่า Application มีเทคโนโลยี เช่น ความทันสมัยในนวัตกรรม ความรวดเร็ว และระบบปฏิบัติการมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน แอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านการรู้จัก

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ สื่อ Social ได้แก่ ช่องทางการติดต่อออนไลน์ ตอบข้อความ เมื่อลูกค้าสงสัยหรือสนใจสามารถทราบข้อมูลได้ทันที

ด้านความสนใจ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Application MyMo by GSB มีข้อมูลเพิ่มเติมให้ได้ศึกษาจาก สื่อ Social media ได้แก่ Facebook Line Twitter และ Instagram แนะนำวิธีวิธีการใช้งานผ่านรูปแบบ ภาพ วิดีโอ ให้มีความเข้าใจง่ายขึ้น เป็นต้น

ด้านการประเมินค่า

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีการโฆษณาแนะนำผ่านสื่อออนไลน์เพิ่มด้วยว่าคุณสมบัติต่างๆ ช่วยให้เราประหยัดเวลาแล้วยังมีการตรวจสอบยอดเงินการทำธุรกรรมย้อนหลังได้ทันที, มีความปลอดภัย เช่น มีระบบการ Log in ที่ปลอดภัยการยืนยันตัวตนก่อนใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ และมีระบบการแจ้งเตือนการทำธุรกรรม เป็นต้น

ด้านการทดลอง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานที่ต้อนรับลูกค้าให้คำแนะนำ สอบถามว่าวันนี้มี Application MyMo แล้วหรือยัง ถ้าสมัครงวันนี้มีของสมนาคุณให้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการสมัครเพิ่มยอดการใช้งาน สร้างความมั่นใจให้ลูกค้าว่าระบบมีนวัตกรรมความปลอดภัยมีการใส่รหัสก่อนการใช้งาน มีตัวอย่างคู่มือแจกให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้อ่านศึกษาเพิ่ม

ด้านการยอมรับ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ประโยชน์เช่น ความสะดวกในการใช้ รูปแบบของ Application ต้องมีการฟังก์ชันที่ง่ายแต่ปลอดภัย ไม่ซับซ้อนจนเกินไปจะทำให้การใช้งานง่ายยุ่งยาก

บรรณานุกรม

- จิรนนท์ ต๊ะมอญและวรัทยา ชินกรรม. (2560). พฤติกรรมและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม ของ ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. การ ค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทรงพล แก้วจันทวี. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขต จังหวัดบุรีรัมย์. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนภรณ์ แสงโชติ. (2561). การยอมรับเทคโนโลยี MyMo Mobile Banking. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาลี คล้ายเพชร. (2559). การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรัตน โกสินทร์.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ศุภิสรา คุณรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน แอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการเงิน และการธนาคาร. มหาวิทยาลัยสยาม.
- เอกกฤษณ์ ชนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการ 60 สิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริ หารศาสตร์
- Defleur, M. L. & Ball-Rokeach, S. J. (1996). Theories of Mass Communication. London: Longman.
- Rogers, Everett M. and F.Floyd Shoemaker. Adoption and Innovation Theory. 1978.