



## การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ

### I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The customer behaviors and satisfaction in using I-Banking services of the Government

Savings Bank (GSB), at Phunphin Branch, Surat Thani Province

ฉัตรฉันทน์ รักษาชล ดร.พิศมร กิเลนทอง

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, chillycha0984@gmail.com

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Pisamorn@gmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของธนาคารออมสินที่ใช้บริการ I-Banking พื้นที่สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 302 ราย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานีการ และทดสอบเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมา คือ ด้านการจัดจำหน่าย ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของลูกค้า ได้แก่ สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ขณะที่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการ I-Banking ที่เห็นประโยชน์ที่เกิดจากการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และการใช้บริการผ่านอุปกรณ์สื่อสารที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการใช้บริการ, ความพึงพอใจ, การใช้บริการ I-Banking, ธนาคารออมสิน



## ABSTRACT

This descriptive study of customer behaviors and satisfaction in using I-Banking services of the Government Savings Bank (GSB), at Phunphin Branch, Surat Thani Province aims to 1) explore the customers' behaviors in using I-Banking services; 2) examine their satisfaction in using I-Banking services; 3) study the relationship between the customers' personal factors and their satisfaction in using I-Banking services; and 4) study the relationship between customers' behaviors in using I-Banking services and their satisfaction with I-Banking services of the GSB, at Phunphin Branch, Surat Thani Province. The total sample size of 302 was determined using the Yamane formula. The research data were collected by means of questionnaires. The obtained data were calculated for percentage and mean of the customers' personal factors and those of the customers' behaviors in using I-Banking services. Mean and standard deviation of their satisfaction level in using I-Banking services were also calculated for. An analysis of the relationship between customers' personal factors and usage behaviors of I-Banking services and their satisfaction with I-Banking services were performed using an independent sample t-test and one-way analysis of variance (F-test).

Results show that satisfaction in using I-Banking service in all aspects was at a high level. The highest rated aspect was marketing promotion, followed by distribution, while the lowest score was on product. The analysis of the relationship between personal factors and satisfaction in using I-Banking services showed that the demographic factor of marriage status significantly had a significant correlation with the customers' satisfaction level in using I-Banking service.

Results also showed that the customers' behaviors in using the I-Banking service in recognition of its usefulness, frequency of use, and use of I-Banking through had a significant correlation with communication devices significantly affected their satisfaction level in using the I-Banking services.

**Keywords:** Customers' Behaviors, Satisfaction, Using I-Banking Services, Government Savings Bank

### 1. บทนำ

ในยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดน ได้ค้นพบว่า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบสมาร์ทโฟน ได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริโภคที่ต้องมีไว้สำหรับการสื่อสารติดต่อสื่อสาร เป็นช่องทางระหว่างตราสินค้ากับผู้บริโภค ที่เรียกว่า โมบายมาร์เก็ต เพราะเป็นช่องทางที่สามารถตรงเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจงและสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันมากที่สุด จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สถาบันการเงินในปัจจุบันก็ได้มีการปรับตัวอย่างสูง เพื่อรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านช่องทางทำให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตัวเอง ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นผลทำให้สถาบันทางการเงินเริ่มปรับรูปแบบการให้บริการผ่านทางสาขาเป็นรูปแบบการให้บริการ ซึ่งเรียกว่า ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (วรรณพร หลวมานพ, 2558)

ธนาคารออมสินเองก็ได้เริ่มส่งเสริมให้ลูกค้าเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ที่เรียกว่า I-Banking โดยได้มีการทำโปรโมชั่นทางการตลาด เพื่อกระตุ้นลูกค้าให้พอใจ



และเริ่มเปลี่ยนมาใช้บริการ ซึ่งลักษณะของการให้บริการ ได้แก่ การฝากเงิน การถอนเงิน การโอน หรือการสอบถามยอดเงิน เป็นต้น โดยอนาคตการให้บริการของธนาคารออมสินยังสามารถพัฒนาลักษณะบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น จากการให้บริการ I-Banking ทำให้เกิดความสะดวกเร็วและความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้นและประหยัดทรัพยากร แต่ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือก็ยังมีข้อจำกัดและมีปัญหาในการใช้บริการ เช่น ความไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินรวมถึงศักยภาพของระบบรักษาความปลอดภัยและขั้นตอนในการให้บริการ โดยการทำการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีหลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การสมัครใช้งานจนถึงขั้นตอนการเข้าใช้งานและบางระบบต้องมีการเชื่อมต่อกับทางอินเทอร์เน็ตบนมือถือก่อน ซึ่งทำให้มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและมีความสลับซับซ้อน อีกทั้งจำนวนบัญชีธนาคารที่สามารถผูกกับระบบโทรศัพท์มือถือมีจำนวนจำกัด และช่องทางในการชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ยังมีน้อย เนื่องจากระบบยังไม่เสถียรและยังไม่ได้รับความร่วมมือกับทางราชการ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา เป็นต้น

จากข้อจำกัดและปัญหาในการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือจึงอาจเป็นผลให้บริการนี้ไม่เป็นที่นิยมมากนัก ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ของธนาคารออมสิน โดยเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อที่จะหาจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการ ที่จะช่วยในการพัฒนาปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้และบริการในส่วนใดที่เป็นที่พึงพอใจจนทำให้เกิดการใช้อย่างต่อเนื่องและใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการ I-Banking ที่เหมาะสมต่อไปในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## 3. การดำเนินการวิจัย

### กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำของธนาคารออมสินที่ใช้บริการ I-Banking พื้นที่สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนทั้งสิ้น 1,227 คน (ธนาคารออมสิน, 2560) โดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane, 1973) อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์, 2540) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ บุคคลใดที่แนะนำให้ใช้งาน ประเภทธุรกรรมที่ใช้งานประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้งาน I-Banking ความถี่ในการบริการทำ ธุรกรรม ที่สาขา ระยะเวลาในการใช้งาน และการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert’s Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
มาก	หมายถึง พึงพอใจมาก
ปานกลาง	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
น้อย	หมายถึง พึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 ชุด จากลูกค้าของธนาคารออมสินที่ใช้บริการ I-Banking พื้นที่สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น เอกสารงานวิจัย บทความ ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยการใช้การวิเคราะห์ Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

## 4. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- หญิง	172	57.0
<b>อายุ</b>		
- อายุ 45 – 54 ปี	89	29.5



ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
- โสด	153	53.3
<b>ระดับการศึกษา</b>		
- ปริญญาตรี	154	51.0
<b>อาชีพ</b>		
- กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	91	30.1
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
- 10,001 – 20,000 บาท	119	39.4

จากตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าผู้ใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 มีอายุ 45 – 54 ปี ร้อยละ 29.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 53.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.0 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 30.1 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 39.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>บุคคลใดที่แนะนำให้ใช้บริการ I-Banking</b>		
- ญาติพี่น้อง/คนในครอบครัว	112	37.1
<b>ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ I-Banking</b>		
- ทำธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์	184	61.3
<b>ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้บริการ I-Banking</b>		
- รวดเร็วในการใช้งาน	125	41.4
<b>ช่วงเวลาในการใช้บริการ I-Banking ป้อยที่สุด</b>		
- 12.01 - 16.00 น.	115	40.5
<b>ความถี่ในการใช้งาน I-Banking (ครั้ง/สัปดาห์)</b>		
- จำนวน 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	234	77.5
<b>ความถี่ในการใช้บริการทำธุรกรรมที่สาขา</b>		
- จำนวน 5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์	91	32.3
<b>ระยะเวลาในการใช้งาน I-Banking โดยเฉลี่ย/ครั้ง</b>		
- 1 – 10 นาที	117	38.7
<b>การใช้งาน I-Banking ผ่านอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน</b>		
- โทรศัพท์มือถือ	202	67.1



จากตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าลูกค้าใช้บริการ I-Banking ส่วนใหญ่มีญาติพี่น้อง/คนในครอบครัวแนะนำในการใช้บริการ I-Banking คิดเป็นร้อยละ 37.1 ใช้บริการ I-Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ร้อยละ 61.3 ใช้บริการ I-Banking เพราะรวดเร็วในการใช้งาน ร้อยละ 41.4 ใช้บริการช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.5 ใช้บริการ I-Banking จำนวน 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 77.5 ส่วนใหญ่ใช้งานธุรกรรม ที่สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.3 โดยใช้บริการ I-Banking 1 – 10 นาที ร้อยละ 38.7 และลูกค้าใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่ใช้บริการ I-Banking ผ่านโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 67.1

ตารางที่ 3 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้ บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

ความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.90	0.798	มาก
ด้านราคา	3.98	0.779	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	4.26	0.743	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.35	0.668	มาก
รวม	4.12	0.747	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา คือ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.90

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
เพศ				t = 1.172	
- ชาย	130	4.16	0.444		
- หญิง	172	4.10	0.445		
อายุ				F = 1.920	
- อายุไม่เกิน 24 ปี	28	3.98	0.495		
- อายุ 25 – 34 ปี	77	4.07	0.409		
- อายุ 35 – 44 ปี	60	4.11	0.453		
- อายุ 45 – 54 ปี	89	4.15	0.448		
- อายุ 55 ปีขึ้นไป	48	4.24	0.437		



ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>สถานภาพ</b>				<b>F= 4.310*</b>	คู่ที่แตกต่าง คือ
- โสด	153	4.13	0.447		- โสดกับหม้าย/หย่าร้าง
- สมรส	108	4.17	0.407		- สมรสกับหม้าย/หย่า
- หม้าย/หย่าร้าง	26	3.89	0.499		ร้าง
<b>ระดับการศึกษา</b>				<b>F= 0.447</b>	
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	4.16	0.417		
- ปริญญาตรี	154	4.11	0.447		
- สูงปริญญาตรี	56	4.09	0.485		
<b>ระดับการศึกษา</b>				<b>F= 0.447</b>	
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	4.16	0.417		
- ปริญญาตรี	154	4.11	0.447		
- สูงปริญญาตรี	56	4.09	0.485		
<b>อาชีพ</b>				<b>F= 0.394</b>	
- นักเรียน/นักศึกษา	27	4.10	0.470		
- กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	91	4.13	0.457		
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	90	4.17	0.413		
- พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	34	4.05	0.375		
- รับจ้างอิสระ/ลูกจ้าง	36	4.10	0.541		
- เกษตรกรรม	24	4.09	0.443		
<b>รายได้ครัวเรือนต่อเดือน</b>				<b>F= 1.586</b>	
- ไม่เกิน 10,000 บาท	75	4.14	0.392		
- 10,001 – 20,000 บาท	119	4.06	0.481		
- 20,001 – 30,000 บาท	75	4.18	0.432		
- 30,001 บาทขึ้นไป	33	4.19	0.434		

\*p < 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของลูกค้าที่ใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ สถานภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันไป ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตารางที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking  
ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>บุคคลใดที่แนะนำให้ใช้บริการ I-Banking</b>				<b>F= 7.806</b>	
- เพื่อน/คนรู้จัก	74	4.08	0.451		
- ญาติพี่น้อง/ครอบครัว	112	4.09	0.426		
- พนักงานธนาคาร	110	4.19	0.443		
- อื่นๆ	6	3.94	0.699		
<b>ประเภทธุรกรรมที่ใช้งาน</b>				<b>F= 1.448</b>	
- ทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน	95	4.10	0.491		
- ทำธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์	184	4.12	0.429		
- ทำธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวกับการทำงานและธุรกิจต่างๆ	21	4.28	0.361		
<b>ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้บริการ I-Banking</b>				<b>F= 5.289<sup>***</sup></b>	<b>คู่ที่แตกต่าง คือ</b>
- สะดวกในการทำงาน	14	4.06	0.497		- รวดเร็วกับประหยัดเวลา
- รวดเร็วในการทำงาน	125	4.19	0.412		- รวดเร็วกับความแม่นยำ
- ประหยัดค่าใช้จ่าย	34	4.32	0.421		- ประหยัดค่าใช้จ่ายกับประหยัดเวลา
- ประหยัดเวลา	111	4.04	0.420		- ประหยัดค่าใช้จ่ายกับมีความแม่นยำ
- มีความแม่นยำ ถูกต้องในการทำงาน	18	3.85	0.597		- ถูกต้องในการทำงาน
<b>ช่วงเวลาในการใช้บริการ</b>				<b>F= 0.568</b>	
- 08.01 – 12.00 น.	30	4.22	0.345		
- 12.01 - 16.00 น.	115	4.14	0.408		
- 16.01 – 20.00 น.	73	4.08	0.498		
- 20.01 – 24.00 น.	31	4.13	0.419		
- 24.01 – 04.00 น.	21	4.10	0.400		
- 04.01 – 08.00 น.	14	4.11	0.632		





พฤติกรรมการใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>ความถี่ในการใช้งาน I-Banking (ครั้ง/สัปดาห์)</b>				<b>F= 3.743 *</b>	<b>คู่ที่แตกต่าง คือ</b>
- จำนวน 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	234	4.09	0.435		- จำนวน 1 – 2 ครั้งกับมากกว่า 6 ครั้ง
- จำนวน 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	47	4.20	0.434		- จำนวน 5 – 6 ครั้งกับมากกว่า 6 ครั้ง/
- จำนวน 5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์	9	3.99	0.549		
- มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	12	4.48	0.440		
<b>ความถี่ในการใช้บริการทำธุรกรรม ที่สาขา (ครั้ง/สัปดาห์)</b>				<b>F= 0.917</b>	
- จำนวน 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	38	4.11	0.439		
- จำนวน 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	70	4.20	0.398		
- จำนวน 5 – 6 ครั้ง/สัปดาห์	91	4.09	0.427		
- มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	83	4.10	0.480		
<b>ระยะเวลาในการใช้งาน I-Banking ในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย</b>				<b>F= 2.593</b>	
- 1 – 10 นาที	117	4.08	0.446		
- 11 – 20 นาที	99	4.08	0.458		
- 21 – 30 นาที	44	4.21	0.403		
- มากกว่า 30 นาทีขึ้นไป	42	4.26	0.426		
<b>การใช้งาน I-Banking ผ่านอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน</b>				<b>F= 4.798 **</b>	<b>คู่ที่แตกต่าง คือ</b>
- โทรศัพท์มือถือ	202	4.07	0.468		- โทรศัพท์มือถือกับคอมพิวเตอร์แบบพกพา
- แท็บเล็ต	43	4.16	0.374		- โทรศัพท์มือถือกับคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ
- คอมพิวเตอร์แบบพกพา	36	4.27	0.351		
- คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ	20	4.32	0.390		

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เห็นประโยชน์ที่เกิดจากการใช้บริการ I-Banking ความถี่ในการใช้บริการ I-Banking และการใช้บริการ I-Banking ผ่านอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในขณะที่พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ที่มีบุคคลที่แนะนำให้ใช้บริการ I-Banking ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ I-Banking ช่วงเวลาในการใช้บริการที่สาขาพุนพิน ระยะเวลาในมีรายละเอียด ดังนี้

**การทดสอบสมมติฐาน**

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทดสอบข้อสมมติฐาน ทั้ง 2 ข้อ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัด สุราษฎร์ธานี และ 2) พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี รายละเอียดปรากฏดังตาราง 6 และ 7

**ตาราง 6** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. เพศ		×
2. อายุ		×
3. สถานภาพ	✓	
4. ระดับการศึกษา		×
5. อาชีพ		×
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		×

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของลูกค้าที่ใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ตาราง 7** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของพฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการใช้บริการ I-Banking	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. บุคคลใดที่แนะนำให้ใช้บริการ I-Banking		×
2. ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ I-Banking		×
3. ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้บริการ I-Banking	✓	
4. ช่วงเวลาในการใช้บริการ I-Banking		×
5. ความถี่ในการใช้บริการ I-Banking	✓	
6. ความถี่ในการใช้บริการทำธุรกรรมที่สาขา		×
7. ระยะเวลาในการใช้บริการ I-Banking		×
8. การใช้บริการ I-Banking ผ่านอุปกรณ์ต่างกัน	✓	



จากตาราง 7 พบว่า พฤติกรรมของลูกค้ำที่ใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เห็นประโยชน์ที่เกิดจากการใช้บริการ I-Banking ความถี่ในการใช้บริการ I-Banking และการใช้บริการ I-Banking ผ่านอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

## 5. การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมา คือ ด้านการจัด จำหน่าย ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณพร หวลมานพ (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด และยังสอดคล้องกับการศึกษาของธีรวิมลไชยกุล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟนระบบ ปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android)” ผลจากการศึกษาความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการใช้ประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ได้แก่ สร้างความสัมพันธ์ เพื่อผ่อนคลาย ความบันเทิง ได้ความรู้ การใช้แอปพลิเคชันเพื่อแสดงตัวตนหรือความคิดของตน เพื่อการติดตามเหตุการณ์ทั่วไปได้รับแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้เรียนรู้วัฒนธรรมในสังคม

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่สมรสแล้วหรือยังโสดย่อมมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารในการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากสภาพครอบครัว และอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้าง ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำแอปพลิเคชัน I-Banking ธนาคารออมสิน พัฒนามาเพื่อให้บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ สามารถเข้าถึงและสามารถเข้าใช้งานในแอปพลิเคชันได้อย่างง่ายดายเท่าเทียมกัน แต่ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณพร หวลมานพ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบทางสมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรของผู้ใช้งาน (อายุ อาชีพ รายได้) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกันในทุกด้าน (ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด) อีกทั้งยังพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า พฤติกรรมของลูกค้ำที่เห็นประโยชน์จากการใช้บริการ I-Banking ความถี่ในการใช้บริการ I-Banking และการใช้บริการ I-Banking ผ่านอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน



มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการ I-Banking ผ่านคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะกับคอมพิวเตอร์แบบพกพา อาจสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยความเร็วที่มากกว่า หรือสามารถมองเห็นไอคอนต่างๆ ในแอปพลิเคชันได้ชัดเจนกว่าการใช้งานผ่านมือถือ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการใช้งาน อีกทั้งยังเป็นการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปทำธุรกรรมที่สาขาอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณพร หวลมานพ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบทางสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (ความถี่) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน (ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด) ผลการศึกษายังพบว่าผู้ใช้ที่มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัส มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัส มากที่สุด ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก สำหรับประเด็นพฤติกรรมของผู้ใช้งาน (ความถี่) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา และยังสอดคล้องกับพรพรรณ ช้างงานเนียม (2553) ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้านความถี่ในการเช็คยอดเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในส่วนของบริการด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ความพึงพอใจในส่วนของระบบด้านรูปแบบทางกายภาพ และด้านความปลอดภัย อีกทั้ง พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้านความถี่ในการโอนเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในส่วนของบริการด้านต้นทุน ความพึงพอใจใน ส่วนของระบบด้านรูปแบบทางกายภาพ และด้านความปลอดภัย และความถี่ในการชำระสินค้าและบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในส่วนของบริการด้านต้นทุน ด้านความสะดวกสบาย ความพึงพอใจในส่วนของระบบด้านรูปแบบทางกายภาพ และด้านความปลอดภัย

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา คือ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.26 ในขณะที่ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.90
2. สถานภาพที่แตกต่างกันของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน
3. พฤติกรรมที่เห็นประโยชน์จากการใช้บริการ I-Banking ความถี่ในการใช้บริการ I-Banking และการใช้บริการ I-Banking ผ่านอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ในขณะที่พฤติกรรมอื่นๆ ของลูกค้าที่ใช้บริการ I-Banking ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน



### ข้อเสนอแนะ

1. ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพูนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ เพราะมีความรวดเร็วในการใช้งานและคิดว่าการใช้บริการ I-Banking เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking มากที่สุด ดังนั้น ธนาคารออมสิน ควรมีการพัฒนา แอปพลิเคชันให้มีความเสถียรอยู่ตลอดเวลา ให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้โดยไม่สะดุด หรือต้องคอยตรวจสอบการติดตามการใช้งานของลูกค้าเป็นประจำ

2. ความถี่ในการใช้บริการ I-Banking ธนาคารออมสิน สาขาพูนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ลูกค้า ผู้ใช้บริการ I-Banking ที่ใช้บริการจำนวนมากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ I-Banking มากที่สุด ดังนั้น ธนาคารออมสิน สาขาพูนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรแนะนำการใช้งานให้กับลูกค้าให้เกิดความเข้าใจ ในการใช้แอปพลิเคชันถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน หรือบอกถึงความสามารถในการใช้บริการแอปพลิเคชันว่า สามารถใช้งานในการทำธุรกรรมอะไรได้บ้าง เพื่อให้ลูกค้าเข้าใช้บริการจำนวนครั้งที่เพิ่มขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพานิช.

พรพรรณ ช้างงานเนียม. (2553). *ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคาร ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรรษยา ธีรวิชัยไชยกุล. (2556). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟน ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android)*. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณพร หวลมานพ. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.