



ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และความคาดหวัง

ในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

The Relationship between Personal Factors, Behavior and Expectations

in MyMo Services of Government Savings Bank in Nakhon Si Thammarat

ชญาณิศ ศิริสมบัติ และ ดร.ศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต

สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, fonfancy@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัย“ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และความคาดหวังในบริการ MyMo โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ทำการสุ่มแบบไม่เจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ONE-WAY ANOVA และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลา 1-3 ปี ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน พบว่าระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน 6 เดือน- 1 ปี ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ MyMo มีพนักงานธนาคารแนะนำ ใช้ช่วงระยะเวลาในการทำธุรกรรม ตั้งแต่ 12.00-17.59 น. บ้านคือสถานที่ใช้บริการ MyMo ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้เช็คยอดเงินคงเหลือในบัญชี มีความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ พบว่าในภาพรวม มีลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการ แตกต่างกันไป มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ โดยภาพรวม มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo

คำสำคัญ: ประชากรศาสตร์, พฤติกรรมการใช้บริการ, ความคาดหวัง

ABSTRACT

Research "The Relationship between Personal Factors, Behavior and Expectations in MyMo Services of Government Savings Bank in Nakhon Si Thammarat" The purpose is to study personal factors, behavior and expectations in MyMo services. Using the feedback questionnaire there were 400 randomly selected samples. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, ONE-WAY ANOVA and analyze the relationship between personal factors. The results show that the customer's general information. Mostly female. Age between 25-30 years old. Bachelor's Degree, Civil servant / state enterprise employee, Monthly income 10,001 - 20,000 Baht, 1-3 years' experience. Information on service behavior affecting customers in service with the Government Savings Bank. It was found that the customers were 6 months -1 year. Most used MyMo services. Recommended bank employees. Use the transaction period from 12.00-17.59. Home is the place to use MyMo services in most financial



transactions. Mostly use check balance in account. Convenient for financial transactions 24 hours a day. Expectations in various aspects of MyMo services are at the highest level. The results of the hypothesis testing between the demographic factors and the service behaviors that resulted in the expectation of MyMo services were found in the overall picture. MyMo services differ significantly at the 0.05 level of significance, and the hypothesis test between demographic factors and expected service behaviors. In MyMo services, the overall effect on service expectations in MyMo.

Keywords: Demography, Behavior Service, Expectations.

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกอบธุรกิจต่างๆ ที่มีความซับซ้อนของข้อมูลและต้องการความรวดเร็วเพื่อ ความได้เปรียบทางการแข่งขันต่างได้นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ธุรกิจธนาคารก็เช่นเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันได้มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและต้องมีการพัฒนาระบบ IT ให้ตอบรับกับความ ต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินรวมถึงการพัฒนารูปแบบ การให้บริการที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (ผ่องนภา ลิ้มรัตนา, 2553) ในปี 2557 สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้สำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนปี 2557 พิจารณาแนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ระหว่างปี 2553-2557 พบว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์มี สัดส่วนเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 30.9 (จำนวน 19.1 ล้านคน) เป็นร้อยละ 38.2 (จำนวน 23.8 ล้านคน) ผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 22.4 (จำนวน 13.8 ล้านคน) เป็นร้อยละ 34.9 (จำนวน 21.7 ล้านคน) ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 61.8 (จำนวน 32.8 ล้านคน) เป็นร้อยละ 77.2 (จำนวน 48.1 ล้านคน) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557 : 1-2)

ธนาคารเป็นธุรกิจให้บริการอย่างหนึ่งที่มีการแข่งขันอยู่ในระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะ แข่งขันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารเพิ่มขึ้น นอกจากรายได้หลักที่มาจากดอกเบี้ย ในการให้สินเชื่อ ยังมุ่งเน้นการหารายได้จากราคาธรรมเนียมและบริการมีการขยายบริการทางการเงินให้ครบวงจรมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ บริการลูกค้า ประกอบกับปัจจุบันมีการแข่งขันในด้านการบริการ รวมทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ทาง การเงินที่มีความหลากหลาย และมีความเฉพาะเจาะจงในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (อังคณา อ้นมณี, 2550 : 2)

ธนาคารออมสิน กำเนิดขึ้นจากราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้า รัชกาลที่ 6 ที่ทรงต้องการให้ราษฎร มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัยและมีการออมเงิน อย่างถูกวิธี ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็น รัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง วัตถุประสงค์ เป็นผู้นำในการ ส่งเสริมการออม เพื่อการ พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างความสุขของประชาชน พันธกิจ 1. ส่งเสริมการออมและ สร้างวินัยทางการเงิน 2. สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนา 3. ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อม 4. ให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน 5. รับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (ธนาคารออมสิน, 2557 : 2)

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปิดรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ รวมถึงความเชื่อมโยงและความ ซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อพัฒนาการของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการชำระ เงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการ โอนสิทธิการถือครองเงิน หรือการ โอนสิทธิการถอนเงินหรือหักเงินจากบัญชีเงินฝากของ ผู้ใช้บริการที่เปิดไว้กับผู้ให้บริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน (ตามมาตรา 3 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551) เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้โดยง่าย ไม่



ยุ่งยากซับซ้อน ลดระยะเวลาลดต้นทุน ตลอดจนลดความเสี่ยงในการดำเนินการ ได้ตัวอย่างของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางใหม่อันเป็นผลมาจากการพัฒนาด้านอินเทอร์เน็ตและเครื่องมือสื่อสาร เช่น ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e - Money) ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชนนิยมใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 39)

MyMo เป็นระบบ Mobile Banking สำหรับธนาคารออมสิน ที่ให้คุณทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่าน Wifi หรือ 3G ซึ่งถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่ายและมีฟังก์ชันครอบคลุมการทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลายด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพบริการใน Mobile Banking (MyMo) เช็คยอดเงินและรายการเคลื่อนไหวบัญชีเงินฝากและบัญชีเงินเชื่อชำระค่าวงเงินเชื่อจัดการรายชื่อผู้ติดต่อ ในแอปพลิเคชัน โอนเงินภายในบัญชีธนาคารออมสิน โอนเงินให้ผู้ใช้ MyMo รายอื่นด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือได้รับการแจ้งเตือน (Notification) ในกล่องข้อความสามารถเปลี่ยนรายละเอียดที่ต้องการแสดงในหน้าแรก (Landing Page) ได้เปลี่ยนรหัสผ่านได้ (ธนาคารออมสิน, 2557)

ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ตลาดที่เหมาะสม และนำไปใช้ในวางแผนทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ดังนั้นการศึกษาเรื่องนี้จะช่วยทำให้ทราบถึงพฤติกรรมที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน โดยนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้นั้นเกิดความรู้ที่แตกต่างต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินที่เป็นอยู่เดิม

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Taro Yamane, 1997: 886) จากประชากรที่มาใช้บริการในเดือนมกราคม- กุมภาพันธ์ 2561



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย จะให้เลือกระดับความคิดเห็นกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้งสิ้น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยเกณฑ์การให้ คะแนนข้อคำตอบมีดังนี้

| | | |
|------------|----------------------|---|
| มากที่สุด | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ | 5 |
| มาก | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ | 4 |
| ปานกลาง | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ | 3 |
| น้อย | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ | 2 |
| น้อยที่สุด | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ | 1 |

การแปลผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้นตามแนวคิดของ(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) ดังนี้

อันตรภาคชั้น = ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด

$$\text{จำนวนชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

| ช่วงชั้น | คำอธิบายสำหรับการแปลผล |
|-------------|------------------------|
| 1.00 – 1.80 | ระดับน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.60 | ระดับน้อย |
| 2.61 – 3.40 | ระดับปานกลาง |
| 3.41 – 4.20 | ระดับมาก |
| 4.21 – 5.00 | ระดับมากที่สุด |

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจนครบแล้ว ผู้วิจัยจะทำการลงรหัสและประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การสำรวจเอกสาร จากการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาวิจัย จากหนังสือ เอกสาร ผลงานวิจัย ซึ่งสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และได้ปรับปรุงแบบสอบถามโดยมีการเพิ่ม



ข้อคำถามให้ครอบคลุมขึ้น

3. เมื่อปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยให้ทำแบบสอบถามในระบบออนไลน์ ส่งข้อความให้กับลูกค้าขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล หลังจากนั้นนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 34-35) เพื่อทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดย ซึ่งได้ค่าในภาพรวมเท่ากับ .877 และตามค่าตัวแปร 5 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ เท่ากับ .874 ด้านความคาดหวังในความพยายาม เท่ากับ .871 ด้านอิทธิพลของสังคม เท่ากับ .881 ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ .958 และด้านแรงจูงใจในการใช้บริการ เท่ากับ .895 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปปฏิบัติจริง

4. เริ่มทำการสำรวจภาคสนาม ผู้วิจัยได้ติดต่อลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารออมสิน โดยสุ่มอย่างง่ายแบบไม่เจาะจง จากกลุ่มตัวอย่าง และส่งข้อความขอความร่วมมือลูกค้าในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (SurveyCan เครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ <https://www.surveycan.com>) จำนวน 400 คน

5. เมื่อลูกค้าตอบแบบสอบถามออนไลน์ครบแล้ว ก็ตรวจสอบความถูกต้องทั้ง 4 ส่วน ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปของลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารออมสินวิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

| | | |
|-----------|-------------|-----------------|
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | ระดับน้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | ระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | ระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | ระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | ระดับมากที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ แสดงค่าเป็นจำนวนความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ Statistical Package for the Social Science for Window (SPSS)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) เพื่อแปลความของข้อมูลต่างๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติ One-way ANOVA โดยใช้ในการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรที่มีมากกว่า 3 กลุ่ม ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 0.05 และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น



0.05 ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรนั้นอยู่ในช่วง -1 ถึง 1 เกณฑ์การแปรความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อจัดระดับความสัมพันธ์ออกเป็นช่วงดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554)

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์ |
|---------------------------|---|
| 0.80 ขึ้นไป | แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก |
| 0.60-0.79 | แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง |
| 0.40-0.59 | แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 0.20-0.39 | แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ |
| 0.01-0.19 | แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 0.00 | แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันเลย |

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเป็นบวก (+) หมายถึง ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเป็นลบ (-) หมายถึง ความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

5. สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จะใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์และสรุปเนื้อหา

4. ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาคำสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพโดยส่วนใหญ่ คือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลา 1 - 3 ปี ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน ในจังหวัด นครศรีธรรมราช พบว่าระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน โดยส่วนใหญ่ คือ 6 เดือน - 1 ปี ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ MyMo (ธนาคารทางโทรศัพท์) โดยมีพนักงานธนาคารเป็นแนะนำ จะใช้ช่วงระยะเวลา 12.00-17.59 น. ของวันที่ใช้บริการ MyMo มากที่สุด สถานที่ใช้บริการ MyMo ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด คือที่บ้าน ส่วนใหญ่ธุรกรรมที่ใช้บริการ MyMo มากที่สุด คือ เช็กระยะเงินคงเหลือในบัญชี สาเหตุส่วนใหญ่ที่พิจารณาการใช้บริการ MyMo มากที่สุด คือ สะดวกในการทำธุรกรรมการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) ด้านแรงจูงใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) ด้านอิทธิพลของสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) และด้านความคาดหวังในความพยายาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ



ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ของความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ใน
จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

| สมมติฐาน | รายการ | ผลลัพธ์ |
|----------|--|---------|
| 1. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ | ปฏิเสธ |
| 2. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ | ยอมรับ |
| 3. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา | ยอมรับ |
| 4. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามอาชีพ | ยอมรับ |
| 5. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | ยอมรับ |
| 6. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน | ยอมรับ |
| 7. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน | ยอมรับ |
| 8. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามการใช้บริการ MyMo (ธนาคารทางโทรศัพท์) | ยอมรับ |
| 9. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามรู้จักบริการ MyMo จากแหล่งข้อมูล | ยอมรับ |
| 10. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามช่วงระยะเวลาของวันที่ใช้บริการ MyMo มากที่สุด | ยอมรับ |
| 11. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ MyMo ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด | ยอมรับ |
| 12. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามตามใช้บริการ MyMo ในการทำธุรกรรมมากที่สุด | ยอมรับ |
| 13. | ความแตกต่างของความคาดหวังในบริการ MyMo ด้านต่างๆ จำแนกตามสาเหตุที่พิจารณาการใช้บริการ MyMo มากที่สุด | ยอมรับ |



ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยภายในที่มีผลความตั้งใจใช้บริการ Mymo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านต่างๆ

| ด้านประชากรศาสตร์/ ปัจจัยภายใน | ความตั้งใจใช้บริการ Mymo ของธนาคารออมสิน | | | | |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| | ด้านความ คาดหวังใน ประสิทธิภาพ | ด้านความ คาดหวังใน ความพยายาม | ด้านอิทธิพล ของสังคม | ด้านสภาพสิ่ง อำนวยความสะดวก | ด้านแรงจูงใจ ในการใช้ บริการ |
| เพศ | - | - | ✓ | ✓ | ✓ |
| อายุ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ระดับการศึกษา | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ |
| อาชีพ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| รายได้ต่อเดือน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ประสบการณ์การทำงาน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| การใช้บริการ Mymo (ธนาคารทางโทรศัพท์) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| รู้จักบริการ Mymo จากแหล่งข้อมูล | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ช่วงระยะเวลาของวันที่ใช้บริการ Mymo มากที่สุด | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สถานที่ใช้บริการ Mymo ในการทำธุรกรรม | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ทางการเงินมากที่สุด | | | | | |
| การใช้บริการ Mymo ในการทำธุรกรรมมากที่สุด | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| สาเหตุที่พิจารณาการใช้บริการ Mymo มากที่สุด | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

- ✓ หมายถึง มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ Mymo
- หมายถึง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ Mymo

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีความคิดเห็นว่า ยกเลิกค่าธรรมเนียม app จะดีมาก รองลงมา ไม่เคยทดลองใช้ระบบMYMO ของออมสิน อยากให้มีการส่ง Sms เพื่อยืนยันรหัสทางโทรศัพท์ จะทำให้การทำธุรกรรมมีความมั่นใจในความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อัปเดตนานๆ ครั้ง แต่เป็นแบบถาวรดีกว่า ยกเลิกค่าบริการเดือนละ 10 บาท ก็จะได้ พนักงานแนะนำดี ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| เพศ | 400 | 100.00 |
| - ชาย | 148 | 37.00 |
| - หญิง | 252 | 63.00 |
| อายุ | 400 | 100.00 |
| - ไม่เกิน 25 ปี | 60 | 15.00 |
| - 25-30 ปี | 222 | 55.50 |
| - 31-35 ปี | 63 | 15.75 |
| - มากกว่า 35 ปี | 55 | 13.75 |
| ระดับการศึกษา | 400 | 100.00 |
| - ต่ำกว่าปริญญาตรี | 50 | 12.50 |
| - ปริญญาตรี | 281 | 70.25 |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | 69 | 17.25 |
| อาชีพ | 400 | 100.00 |
| - นักเรียน/นักศึกษา | 43 | 10.75 |
| - พนักงานบริษัท | 129 | 32.25 |
| - ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 163 | 40.75 |
| - เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว | 47 | 11.75 |
| - ว่างาน | 5 | 1.25 |
| - อื่นๆ (ไปรตระบุ) | 13 | 3.25 |
| รายได้ต่อเดือน | 400 | 100.00 |
| - ไม่เกิน 10,000 บาท | 31 | 7.75 |
| - 10,001 - 20,000 บาท | 127 | 31.75 |
| - 20,001 - 30,000 บาท | 101 | 25.25 |
| - มากกว่า 30,000 บาท | 80 | 20.00 |



ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อลูกค้า
ในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

| พฤติกรรมที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน | 400 | 100.00 |
| - น้อยกว่า 6 เดือน | 53 | 13.25 |
| - 6 เดือน – 1 ปี | 102 | 25.50 |
| - 1-3 ปี | 87 | 21.75 |
| - 4 ปีขึ้นไป | 26 | 6.50 |
| ท่านเคยใช้บริการ MyMo (ธนาคารทางโทรศัพท์) หรือไม่ | 400 | 100.00 |
| - เคย | 312 | 78.00 |
| - ไม่เคย | 88 | 22.00 |
| ท่านรู้จักบริการ MyMo จากแหล่งข้อมูลใด | 400 | 100.00 |
| - พนักงานธนาคารแนะนำ | 156 | 39.00 |
| - ตัวท่านเอง | 35 | 8.75 |
| - ครอบครัว | 46 | 11.50 |
| - เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ | 87 | 21.75 |
| - เว็บไซต์ของธนาคารออมสิน | 42 | 10.50 |
| - โฆษณาผ่านทางโทรทัศน์ | 29 | 7.25 |
| - อื่นๆ ระบุ | 5 | 1.25 |
| ช่วงระยะเวลาใดของวันที่ท่านใช้บริการ MyMo มากที่สุด | 400 | 100.00 |
| - เวลา 6.00-11.59 น. | 31 | 7.75 |
| - เวลา 12.00-17.59 น. | 189 | 47.25 |
| - เวลา 18.00-23.59 น. | 180 | 45.00 |
| - เวลา 0.00-05.59 น. | 0 | 0.00 |

5. การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจะได้อภิปรายผลการวิจัยในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 70.25 การประกอบอาชีพโดยส่วนใหญ่ คือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.75 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.75 มีประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.25 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร (2557) ศึกษาค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่าง 400 รายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



และสถิติที่ได้ทดสอบสมมติฐานคือ สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อีกทั้งส่วนใหญ่รู้จักบริการ KTB Netbank จากตัวเอง มักใช้บริการในช่วงเวลา 12.00–17.59 น. ใช้บริการที่บ้าน มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ สะดวกในการทำธุรกรรม โดยใช้บริการ KTB Netbank ทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ และในอนาคตจะใช้บริการ KTB Netbank มากขึ้น ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับเห็นว่ามีค่าสำคัญมากที่สุด คือ ด้านราคาค่าบริการ และอยู่ในระดับเห็นว่ามีค่าสำคัญมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน โดยส่วนใหญ่ คือ 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.50 ส่วนใหญ่ เคยใช้บริการ MyMo (ธนาคารทางโทรศัพท์) คิดเป็นร้อยละ 78.00 โดยมีพนักงานธนาคารแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 39.00 ใช้ช่วงระยะเวลาของวันที่ใช้บริการ MyMo มากที่สุด คือ เวลา 12.00-17.59 น.คิดเป็นร้อยละ 47.25 สถานที่ใช้บริการ MyMo ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด คือที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 48.75 ส่วนใหญ่ใช้บริการ MyMo ในการทำธุรกรรมมากที่สุด คือ เช็กระยอดเงินคงเหลือในบัญชี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สาเหตุส่วนใหญ่ที่พิจารณาการใช้บริการ MyMo มากที่สุด คือ สะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 43.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ภาวิตา หม่อมปลัด (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อทำการประเมินผลด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นโดยภาพรวมของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ นั้น อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้งานให้ความสำคัญในด้านขั้นตอนการใช้งาน ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และยังพบอีกว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้งานในการไว้วางใจที่จะใช้บริการนี้ คือการที่ผู้ให้บริการรับประกันความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้บริการเอง จึงส่งผลให้ผู้บริการพึงพอใจและไว้วางใจที่จะใช้บริการนี้ต่อไป

ความคาดหวังในการบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านต่างๆ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.50) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านแรงจูงใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.25) ด้านอิทธิพลของสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.24) และด้านความคาดหวังในความพยายาม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.21) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา บัวทองสุข (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้า และพัฒนารูปแบบการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าของธนาคารรู้จักการบริการบ่งหลวงไอแบงก์ก็ถึงจากพนักงานแนะนำมากที่สุด และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย



ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านต่างๆ พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ลักษณะพฤติกรรม แตกต่างกัน ที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อโนมา แซ่ตั้ง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภค ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และยังให้ความสำคัญกับความสะดวกสบาย โดยเมื่อดูในรายละเอียด จะพบว่าผู้บริโภคที่มีคุณสมบัติทางด้านประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน มีผลทำให้ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้บริโภคและระยะเวลาการเป็นสมาชิกของลูกค้าที่ใช้บริการนั้น มีแนวโน้มที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา มหามงคล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีความคิดเห็นว่า ยกเลิกค่าธรรมเนียม app จะดีมาก รองลงมา ไม่เคยทดลองใช้ระบบ MyMo ของออมสิน อยากให้มีการส่ง sms เพื่อยืนยันรหัสทางโทรศัพท์ จะทำให้การทำธุรกรรมมีความมั่นใจในความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อัปเดตนานๆ ครั้ง แต่เป็นแบบถาวรดีกว่า ยกเลิกค่าบริการเดือนละ 10 บาทก็จะดี พนักงานแนะนำดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อโนมา แซ่ตั้ง (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องทักษะคิดและพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยได้ข้อสรุปจากการศึกษาว่าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้งาน ทำให้เกิดการยอมรับสิ่งนี้เป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงสนับสนุนให้ทุกคนใช้งานแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย ทำให้เกิดความเคยชินและให้กลายเป็นกิจวัตรประจำวันในวันข้างหน้าต่อไป

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญของพฤติกรรมที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ รายด้านเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแรงจูงใจ



ในการใช้บริการ ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านความคาดหวังในความพยายาม ตามลำดับ แสดงว่าผู้ใช้บริการชอบบริการ การใช้งานแอปพลิเคชันช่วยให้มีเวลาในการทำกิจกรรมอื่นในชีวิตมากขึ้น การใช้งานบนแอปพลิเคชันบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างรวดเร็ว การสมัครใช้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถติดต่อ Call center ของธนาคารได้ทันที เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน และการใช้งานของแอปพลิเคชันเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ และปริมาณการใช้งานที่อาจมีมากขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยลดแรงงานที่สาขาของธนาคารได้ด้วย บริการผ่าน MyMo

2. ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน สถานภาพจะส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนั้นผู้บริหารควรศึกษา ทำความเข้าใจว่าลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความต้องการบริการด้านใดเป็นพิเศษ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติต่อลูกค้าว่าธนาคารควรมุ่งบริการและนำเสนอบริการอย่างไร และควรสร้างความสนใจอย่างไรเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการ

3. ผลการศึกษายุติกรรมที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการกับธนาคารออมสิน ที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ในระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารโดยส่วนใหญ่แล้ว 6 เดือน - 1 ปี ซึ่งเป็นเวลาที่ค่อนข้างน้อย และมีทั้งผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ ซึ่งโดยหลักแล้วจะต้องสร้างแรงจูงใจในการให้เข้าร่วมใช้บริการ MyMo โดยได้รับการแนะนำการใช้บริการนี้จากแหล่งต่างๆ ดังนั้นทางธนาคารออมสินจึงควรมีโปรโมชัน และการอัปเดตข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อชักจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการ MyMo มากยิ่งขึ้น

4. ผลการศึกษาคความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ด้านการใช้งานแอปพลิเคชันช่วยให้มีเวลาในการทำกิจกรรมอื่นในชีวิตมากขึ้น มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรนำเสนอด้านประสิทธิภาพในการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ว่ามีประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล สมัครใช้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถติดต่อ Call center ของธนาคารได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าใช้บริการ MyMo

ด้านความคาดหวังในความพยายาม ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชันช่วยให้ใช้งานได้ง่าย สามารถใช้งานได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเข้าใจถึงการใช้งานประเภทต่างๆ ในแอปพลิเคชันเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงแอปพลิเคชัน ให้มีขั้นตอนในการใช้งานมากยิ่งขึ้น เข้าใจถึงการใช้งานประเภทต่างๆ เพราะลูกค้ามีความหลากหลาย ทุกเพศทุกวัย

ด้านอิทธิพลของสังคม ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ด้านการรับรู้ข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์มีผลต่อการใช้อุปกรณ์มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ ให้เข้าใจง่ายและจูงใจให้อยากใช้บริการ

ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ด้านการใช้อุปกรณ์สะดวก ไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านสาขา และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรเตรียมความพร้อมให้แอปพลิเคชันพร้อมในการให้บริการ MyMo โดยให้สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

ด้านแรงจูงใจในการใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังในบริการ MyMo ของธนาคารออมสิน ด้านการให้บริการ MyMo มีระบบแจ้งเตือนทุกครั้งเมื่อมีการถอนเงินจากบัญชีดังนั้นผู้บริหารควรทำระบบแจ้งเตือนให้มีความเหมาะสม เพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ MyMo



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.ศุภสันต์ ปรีดาวิภาต อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าด้วยตนเองที่ท่านได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษาอันทรงคุณค่าและดูแลอย่างดีจนกระทั่งการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย รวมทั้งขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางวิชาการและ ถ่ายทอดประสบการณ์ซึ่งอาจหาไม่ได้จากตำรา

อนึ่งผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดี ทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประ สิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูคุณเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขออภัยขอรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดี ที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ใน การพัฒนางานวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิวิรัช อินทร์บำรุง (2553). *ส่วนประสมทางการตลาดและทัศนคติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาคารออมสิน (2557). *รายงานประจำปี 2557 ธนาคารออมสิน*. กรุงเทพฯ.
- ผ่องนภา ลิ้มรัตน์ (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาโคกกลอย จังหวัดพังงา*. สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ภัทรา มหามงคล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2558). เข้าถึงเว็บเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2561 http://www.etcommission.go.th/files/law/law_type_etransaction_estimate_impact_of_etransaction.pdf
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557). *รายงานสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในครัวเรือนปี 2557*. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กทม. เข้าถึง <http://www.thaibrary.in.th/2015/07/06/ict-usage-2557>
- สุชาดา บัวทองสุข. (2547). *ความสัมพันธ์ในระยะยาวระหว่างดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์กับอัตราดอกเบี้ยที่สำคัญในระบบการเงิน*. การศึกษาอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อโนมา แซ่ตั้ง (2554) *ทัศนคติและพฤติกรรมกรรมการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังคณา อันมณี. (2550). *พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ธนาคารออมสิน สำนักพลโยธิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.