

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้า  
ธนาคารธ.ก.ส. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

**SATISFACTION OF CUSTOMERS USING A-MOBILE APPLICATION OF  
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES,  
NOPPHITAM BRANCH, NAKHON SI THAMMARAT PROVINC**

นางสาวรชาดา รอดเรืองฤทธิ์ (Rachada Rotrueangrit)

**บทคัดย่อ**

จากการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile โดยศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ตามแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (IS Success Model) และความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อการความพึงใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลผ่านการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 3 ปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล นอกจากนี้สำหรับปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ หลังจากการวิเคราะห์ผลทางสถิติ พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช และอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile, IS Success Model, ความพึงพอใจ

## ABSTRACT

The study of the satisfaction of the customers using A-mobile application of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC Bank), Nopphitam branch, Nakhonsithammarat province aims to study the factors of the success of the information system affecting satisfaction of using A-mobile of BAAC bank of quality system, information quality, service quality and user satisfaction according to the concept about (IS Success Model). and the difference of the personal factors of the customers of BAAC bank, Nopphitam branch, Nakhonsithammarat province. A questionnaire containing has been used for data collection from 384 representative sample

The result indicate all of these factors affecting use of A-mobile application of the customers of BAAC bank, Nopphitam branch, Nakhonsithammarat province, there are quality system, information quality, service quality and user satisfaction. Furthermore, researchers were explored about the factor of demographic characteristics of gender, age, occupation, education level and income. The research found that the difference of gender does not affect satisfaction use of A-mobile application of BAAC bank, Nopphitam branch, Nakhonsithammarat province. However, the factors of age, occupation, education level and income effecting use of A-mobile application of BAAC bank, Nopphitam branch, Nakhonsithammarat province

**Keywords:** Application A-mobile, Information System Success Model, Satisfaction,

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก รูปแบบการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถรับมือและเข้าถึงเทคโนโลยีต่างๆให้ง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธนาคารหรือสถาบันการเงินในรูปแบบต่างๆ รวมถึงตัวลูกค้าต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้แอปพลิเคชัน ด้วยโทรศัพท์มือถือ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. จึงต้องมีการพัฒนาช่องทาง การรับบริการในรูปแบบออนไลน์ด้วยแอปพลิเคชัน ภายใต้ชื่อว่า ธ.ก.ส. A-Mobile โดย คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อทราบ ถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบ สารสนเทศ (IS Success Model) ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile มา 4 ปัจจัยด้วยกัน คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ปัจจัย ด้านคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของการใช้งาน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อ การใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัย ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ตามแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลอง ความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ( IS Success Model)

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของการ ใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัด นครศรีธรรมราช

2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้า ธนาคาร ธ.ก.ส. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการให้ทำแบบสอบถาม

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการทำวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาตั้งแต่เดือนกันยายน – เดือน ธันวาคม 2565 โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม – เดือนพฤศจิกายน 2565

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน
2. ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการแอปพลิเคชันธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคารธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการแอปพลิเคชันธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาระบบและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อลูกค้าธนาคาร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

## วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) ออกแบบโดย William H. DeLone และ Ephraim R. McLean (1992) แบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ทั้ง 6 ด้าน เป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ เป็นตัววัดประสิทธิภาพของระบบที่แท้จริง ในการวัดคุณภาพของระบบสารสนเทศในเรื่องการใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดนี้ในการศึกษา อีกทั้งยังมีงานวิจัยในอดีตหลายฉบับที่นิยมใช้แนวคิด เช่น ญาณิศา พลอยชู (2557), อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558), ธิรดา มธุรสพรวัฒนา (2561), นิสรา กิตติวงษ์กำจร (2564), พงษ์ศักดิ์ รัตนพงศ์ (2564) ประกอบด้วย 6 ปัจจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality)
2. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)
3. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)

4. ความตั้งใจในการใช้ (Intention to Use)
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User satisfaction)
6. ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits)

ธนัสต์ เกษมไชยานันท์ (2544, หน้า 24-26) ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. เพศ (Sex) จากการวิจัยทางจิตวิทยาแสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดค่านิยม และทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกัน จึงส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารของหญิงและชายต่างกันด้วยงานวิจัยทางนิเทศศาสตร์ยังชี้ให้เห็นว่า ผู้หญิงมักจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย และมักเผยแพร่ทัศนคติที่ได้รับการจูงใจนั้นให้ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารด้วย

2. อายุ (Age) โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และเมื่อมีอายุมากขึ้นจะมีการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารที่ต่างกันไป ในประเด็นดังกล่าวปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงอายุที่เปลี่ยนไป โดยในแต่ละช่วงอายุ บุคคลเราจะมีการเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่ เช่น ตอนเป็นเด็กเล็กต้องอยู่ที่บ้าน ในช่วงวัยรุ่นอยู่ในโรงเรียนและกลุ่มเพื่อน เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่อยู่ที่ทำงานหรือนอกบ้าน เป็นต้น ทำให้มีแบบแผนการใช้เวลาที่เปลี่ยนไป เช่น เด็กเล็กจะเล่นและว่างเป็นหลักในขณะที่ผู้ใหญ่จะทำงานและมีเวลว่างเป็นส่วนน้อย

วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งไม่ทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยการใช้สูตรการคำนวณของ W.G.Cochran (1963) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จากสูตรที่คำนวณได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 384 คน โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ๕.๐.๕. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ๕.๐.๕. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน ๕.๐.๕. A-Mobile โดยจะเป็นคำถามคัดกรองเพื่อเลือกเฉพาะคนที่เคยใช้บริการ แอปพลิเคชัน ๕.๐.๕. A-Mobile และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน ๕.๐.๕. A-Mobile โดยคำถามจะเป็นในรูปแบบการให้เลือกตอบ (Multiple choices)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ๕.๐.๕. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ๕.๐.๕. สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยคำถามจะเกี่ยวกับปัจจัยวัดความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลผ่านการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) จากนั้นทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยวิธีการหาค่า Cronbach Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.952

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เช่น เพศ ด้วยค่า T-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบตัวแปรที่อิสระ 3 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เมื่อมีความแตกต่างเป็นรายคู่ จะทำการทดสอบโดยใช้วิธี Scheffe และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

## ผลของการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. วิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน ๕.๐.๕. A-Mobile

- ระยะเวลาในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ๕.๐.๕. A-Mobile ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ ระยะเวลาในการใช้บริการมากกว่า 1 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

- ชุมชนทางการเงินที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile มากที่สุด คือ โอนเงิน มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

- กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง โดยเพศหญิงจำนวน 207 คิดเป็นร้อยละ 53.91 และเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09

- กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.93

- กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.31

- กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.01

- กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10

## 3. การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะของประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ทั้ง 4 ด้าน

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ

การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ด้วยวิธี Independent Sample T Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ได้ผลดังนี้

- ปัจจัยด้านเพศ สามารถสรุปผลได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศจึงไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ

- ปัจจัยด้านอายุ สามารถสรุปผลได้ว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile แตกต่างกัน และได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Post hoc Test) เพื่อทดสอบว่าอายุกลุ่มใดที่มีความแตกต่างกัน ด้วยการทดสอบความแปรปรวนของ Scheffe พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี และมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

- ปัจจัยด้านอาชีพ สามารถสรุปผลได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile แตกต่างกัน และได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

(Post hoc Test) เพื่อทดสอบว่าอาชีพกลุ่มใดที่มีความแตกต่างกัน จากการทดสอบความแปรปรวนของ Scheffe พบว่า ช่างอาชีพที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ อาชีพพนักงานบริษัทที่มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกร, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ และมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

- ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สามารถสรุปผลได้ว่าระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile แตกต่างกันและได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Post hoc Test) เพื่อทดสอบว่าระดับการศึกษากลุ่มใดที่มีความแตกต่างกัน จากการทดสอบความแปรปรวนของ Scheffe พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

- ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปผลได้ว่าระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile แตกต่างกัน และได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Post hoc Test) เพื่อทดสอบว่าระดับการศึกษากลุ่มใดที่มีความแตกต่างกัน จากการทดสอบความแปรปรวนของ Scheffe พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคู่ใดเลยที่มีความแตกต่างกัน

#### **4. วิเคราะห์ข้อมูลคะแนนเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศและความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของกลุ่มตัวอย่าง**

ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขานบพิตำ จังหวัด โดยภาพรวมในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (Mean=4.4974)โดยเรียงลำดับการพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้ ลูกค้ามีความชื่นชอบในการใช้แอปพลิเคชัน มีความประสงค์จะทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน และจะแนะนำแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ให้กับคนที่รู้จักใช้ (Mean = 4.510, 4.505, 4.477 ตามลำดับ)

#### **5. การวิเคราะห์ข้อมูลการสมมติฐาน**

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ( Multiple Regression ) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศและความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเกิดเป็นปัจจัยใหม่ขึ้นมา และจะนำปัจจัยใหม่ทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ มาวัดความพึงพอใจ พบว่า มีค่า



สัมประสิทธิ์การถดถอย (R Square) เท่ากับ 0.833 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยสามารถอธิบายปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศและความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราชของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 83.3 และที่เหลืออีกร้อยละ 16.7 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ โดยสมมติฐานคือ

H0 : ตัวแปรอิสระ ทั้ง 3 ตัวแปรไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile อย่างมีนัยสำคัญ

H1 : มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile อย่างมีนัยสำคัญ

พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 สามารถสรุปได้ว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 53.91 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.93 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรร้อยละ 45.31 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.10 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.10

2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile สรุปพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการใช้บริการมากกว่า 1 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รุขกรรมการเงินที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile มากที่สุด คือ โอนเงิน มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2

3. ปัจจัยลักษณะของประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile สรุปได้ดังนี้

1. เพศที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยที่ กลุ่มอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile น้อยกว่ากลุ่มอายุกว่า 50 ปี

3. อาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยที่อาชีพพนักงานบริษัท จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ

4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยที่ระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile น้อยกว่าระดับประถมศึกษา

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 40,001–50,000 บาท จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile น้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ ต่ำกว่า 15,000 บาท

6. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile โดยภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านคุณภาพบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด Mean=4.4974 และ 4.4757 ตามลำดับ

7. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile รายงานพบว่าด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.4974) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยรวมลูกค้า มีความประสงค์จะทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน จะแนะนำแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ให้กับคนรู้จักใช้ และมีความชื่นชอบในการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile (Mean = 4.510, 4.505, 4.477 ตามลำดับ)

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย พบว่าลูกค้าธนาคารธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ที่ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าธนาคารธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี เพศต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อระดับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน เพราะฉะนั้น จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 6 สมมติฐาน ปรากฏว่าผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน 5 สมมติฐาน ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันธ.ก.ส. A-Mobile และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 1 สมมติฐาน ได้แก่ เพศ

### 3. ข้อเสนอแนะ

- ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ จากผลการวิเคราะห์จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส.สาขานบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ที่ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามแล้วพบว่า หัวข้อแอปพลิเคชันมีความเสถียร มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าธนาคารควรมีการปรับปรุงแก้ไขระบบในเรื่องของความเสถียรของแอปพลิเคชัน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้าในการใช้บริการแอปพลิเคชันให้ดีที่สุด รวมถึงการพัฒนาปัจจัยด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้นด้วย

- ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้นำปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile จากปัจจัยการวัดความสำเร็จทางเทคโนโลยีเท่านั้น จึงอาจจะมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ หรือมีอิทธิพลร่วมอยู่ด้วย แต่ งานวิจัยครั้งนี้มิได้นำมาศึกษา แบบจำลองในงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยสามารถร่วมกันวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้เพียงร้อยละ 83.3 เท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอาจมีปัจจัยอื่นที่ผู้วิจัยไม่ได้ระบุเข้าไปในงานวิจัย ดังนั้นหากมีการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยจึงควรปรับปรุงกรอบการวิจัยให้กว้างขึ้น โดยเพิ่มการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่สามารถนำมาพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน เช่น ปัจจัยทางด้านส่วนผสมทางการตลาด คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ทั้งนี้ การวิจัยครั้งนี้ ใช้การแจกแบบสอบถามโดยใช้ Google Form เท่านั้น ควรมีการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ เนื่องจากการสัมภาษณ์ อาจจะนำไปสู่การให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ธนาคารและลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### เอกสารอ้างอิง

- กฤติยา เสตะพันธุ์ (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จันทิมา ฉิมช่าง (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- จุฑารัตน์ ดาบแก้ว, กฤษ จรินโท. (2561). ความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking

- ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชญญาพัทธ์ จงทวี (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ถิรดา มธุรสพรวัฒนา (2561). ทักษะและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธ.ก.ส. A-Mobile. (2565). ประเภทบริการ ค่าธรรมเนียม และวงเงินการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile. สืบค้นจาก <https://www.baac.or.th/file-upload/014252-1-1.Jpg>
- ธ.ก.ส. A-Mobile. (2565). แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile. สืบค้นจาก <https://www.baac.or.th>
- นันทวิทย์ ชูเชิด (2563). ความพึงพอใจในการใช้งาน Application A-Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกาะช้าง จังหวัดตราด. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิสรา กิตติวงษ์กำจร (2564) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์: กรณีศึกษาเว็บไซต์ลาซาด้า. มหาวิทยาลัยบูรพา
- บุญชรส์มี ล่องชุม. (2563). ทักษะของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับโอนเงินผ่านระบบ E-Payment. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุทธการ เรือนแก้ว (2561). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต