

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ ต่อ
แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน กรณีศึกษา : ในพื้นที่จังหวัด
นครศรีธรรมราช

**The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction A case study
: GSB Mobile Banking Application**

นางสาวปาณิสรา งามคม¹

บทคัดย่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพของบริการจากแอปพลิเคชัน และแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.75 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ที่มีร้อยละ 40.25 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาได้แก่ อายุในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000-15,000 บาท เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 41.00

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ด้วยการวิเคราะห์สมการสหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการใช้งานได้ตลอดเวลาในทุกพื้นที่ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และคุณภาพบริการ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ การเข้าถึงและใช้งานง่าย และความเป็นมิตรต่อการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ประสิทธิภาพการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 11.5

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน, โมบายแบงก์กิง, คุณภาพการบริการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลอดช่วง 5 ปีที่ผ่านมา อัตราการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้รายงานผลการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จากปี 2559 มีจำนวน 3.20 ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นเป็น 13.40 ล้านครั้งในปี 2563 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) สาเหตุหลักที่ทำให้ธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องนี้ เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่มีความรวดเร็วในการรับและส่งข้อมูล พร้อมทั้งโทรศัพท์มือถือที่รองรับการใช้งานของแอปพลิเคชันที่ซับซ้อนได้สูงมากยิ่งขึ้นนั่นเอง นอกจากนี้ การตื่นตัวต่อเทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่ทุกธนาคารต่างมีนโยบายทางด้านบริการเปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ทั้งยังเป็นไปตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยที่วางแนวนโยบายให้ประเทศไทยเป็นสังคมไร้เงินสด เพื่อให้ทุกธุรกรรมทางการเงินโปร่งใส และไม่มีต้นทุนเพื่อการบริหารจัดการเงินสดที่สูงอีกต่อไป

เมื่อระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการขยายตัวสูง การแข่งขันเพื่อดึงดูดลูกค้าเพื่อเข้ามาใช้บริการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์จึงเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ธนาคารต่าง ๆ ต้องจัดหาบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเฉพาะตัว ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี จนลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องจนไม่มีการเปลี่ยนไปทำธุรกรรมผ่านช่องทางของธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น จึงมีการศึกษาวิจัยในเรื่องการรับรู้คุณภาพการใช้งานระบบในงานวิจัยระดับสากลเป็นจำนวนมาก โดยเน้นศึกษาถึงความสัมพันธ์ไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการ (ญานิตา พลอยชุม, 2557)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของระบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ให้ลูกค้าหรือผู้ใช้งานมีความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไปได้ในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน
- 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน
- 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งธนาคารออมสิน โดยสามารถแยกเป็นสมมุติฐานย่อยรายข้อได้ ดังนี้

1. คุณภาพของการบริการ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งธนาคารออมสิน
2. คุณภาพของการบริการ ด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งธนาคารออมสิน
3. คุณภาพของการบริการ ด้านการใช้งานได้ตลอดเวลาในทุกพื้นที่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งธนาคารออมสิน
4. คุณภาพของการบริการ ด้านการเข้าถึงและใช้งานง่าย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งธนาคารออมสิน
5. คุณภาพของการบริการ ด้านความเป็นมิตรต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งธนาคารออมสิน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่เคยมีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของธนาคารออมสิน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่เคยมีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของธนาคารออมสิน ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ W.G. Cochran เพราะประชากรของงานวิจัยมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 384 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มีการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ คุณภาพของการบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของลูกค้าของธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ จังหวัดนครศรีธรรมราช

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1.1 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

Ghosh Kumar Sagib และ Barua Zapan (2014) อธิบายถึงเป้าหมายของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการว่าเป็นการศึกษาที่ใช้ในการคาดการณ์การตัดสินใจในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง หรือการตัดสินใจซ้ำ ซึ่งแนวคิดของคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1988) ที่ได้สร้างรูปแบบคุณภาพการบริการไว้เป็นมิติ เพื่อใช้วัดการรับรู้ของผู้รับบริการว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ ซึ่งมีติดังกล่าวคือ 1) การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ใช้เวลารอนานจนเกินไป 2) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย รวมไปถึงการทำความเข้าใจเรื่องภาษาของผู้รับบริการ 3) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีมารยาทที่ดี ให้เกียรติผู้รับบริการอย่างจริงใจ หรือเป็นมิตรต่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคล 5) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ 6) การมีความสม่ำเสมอในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา 7) ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน 8) การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง 9) ลักษณะทางกายภาพที่ช่วยอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ 10) การทำความเข้าใจความต้องการ เรียนรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.2 เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1994) มีการนำมาใช้เพื่อสร้างเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL โดยเครื่องมือวัดผลนี้รวบรวมมิติคุณภาพการบริการเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (Assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)

โดยมิติการวัดคุณภาพของการบริการนี้เป็นมิติการดำเนินงานที่มีการให้บริการทางกายภาพ ซึ่งแตกต่างจากการบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ ที่ในปัจจุบันเริ่มเข้ามามีบทบาทช่วยในการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบมากยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบการบริการผ่านเว็บไซต์ การบริการผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งไม่ได้เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการได้พบเจอกับบุคลากรผู้ให้บริการ และไม่ได้เข้าไปในสถานที่ที่มีการให้บริการ ทำให้ต่อมา Parasuraman, Zeithaml and Malhotra (2005) ได้ปรับปรุงรูปแบบการประเมินผลการให้บริการ เพื่อรองรับการรูปแบบการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากการศึกษาเป็นการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์

ซึ่งประกอบด้วย 22 คำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency) ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ความพร้อมของระบบ (System Availability) และความเป็นส่วนตัว (Privacy)

นอกจากคำถามพื้นฐานที่ใช้เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วนั้น Parasuraman, Zeithaml and Malhotra (2005) ยังได้เสนอให้มีการประเมินเพิ่มเติมอีกจำนวน 11 คำถามใน 3 ด้านกับผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์แต่ไม่ได้เป็นผู้ที่ใช้งานเป็นประจำ ซึ่งเครื่องมือวัดคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์นี้เรียกว่าเป็น เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการชุดรอง (Electronic Recorery Service Quality : E-RecS-QUAL) ประกอบด้วย 1) การตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) 2) การชดเชย (Compensation) 3) การติดต่อ (Contact)

ต่อมา Al-Hawari et al. (2005 อ้างถึงใน Ghosh Kumar Sagib and Barua Zapan, 2014) ได้พัฒนามติเรื่องการรับรู้ความคุ้มค่าในราคา (Customer perception of price) เพื่อการประเมินคุณภาพของบริการจากการรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ประเภทการเงินการธนาคาร ได้แก่ ATM การบริการ Telephone Banking และการบริการเว็บไซต์ธนาคาร เนื่องจากรูปแบบการให้บริการเหล่านี้มีส่วนของการเงินที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยทำให้ความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการมีความแตกต่างไปจากรูปแบบอื่นๆ ซึ่งต่อมาได้มีงานวิจัยอีกหลายฉบับที่พบว่าคุณภาพของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการเงินการธนาคารนั้น ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพที่แตกต่างไปจากการรับบริการทั่วไป ซึ่ง Ghosh Kumar Sagib and Barua Zapan (2014) สรุปมติทั้งหมดพร้อมทั้ง จัดเรียงเข้ากับเครื่องมือประเมินคุณภาพของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตรงตามที่ได้สัญญาไว้ หรือสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สม่าเสมอ
2. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) คือ สามารถตอบสนองต่อปัญหาในการใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
3. ด้านความไว้วางใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองผู้รับบริการอย่างมั่นใจและถูกต้องอยู่เสมอ
4. ด้านความปลอดภัย (Security) คือ คือการมีความเป็นส่วนตัว สามารถรักษาข้อมูลการใช้งานหรือข้อมูลของผู้ใช้บริการไว้ได้อย่างปลอดภัย
5. ความพร้อมของระบบ (Convenience) คือ ระบบมีเสถียรภาพในการใช้งาน ตอบสนองต่อการใช้งานได้ตลอดเวลา โดยไม่มีความหน่วง (Delays)
6. คุณภาพด้านการเข้าถึงและใช้งานง่าย (Efficiency) คือ มีความง่ายในการใช้งาน โดยมีหน้าจอที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้อย่างอิสระและรวดเร็ว
7. คุณภาพด้านความความเป็นมิตรต่อการใช้งาน (Easiness to operate) คือ ความสามารถในการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ว่าระบบมีความเอื้อต่อการใช้งาน เข้าวิธีการใช้งานได้ง่าย และใช้ภาษาสื่อสารที่เหมาะสม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ธนสาร พานิชยากรณ์ (2561) ได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการไว้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้รับบริการ หรือลูกค้าได้รับสินค้าไปแล้ว โดยทำการประเมินความพึงพอใจจากคุณค่าที่ตนได้รับไปเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนเอง ซึ่งความพึงพอใจในทางบวก หรืออาจเรียกว่า ความประทับใจ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1. ความประทับใจจากการได้รับบริการที่เกินความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการ
2. ความประทับใจที่เกิดขึ้นจากความตื่นตันหรือประหลาดใจ
3. ความประทับใจด้วยความรู้สึกทางบวก

ในการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1 การใช้แบบสอบถาม โดยออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจเป็นคำถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นวิธีการที่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลและมีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลวิธีหนึ่ง ซึ่งปัจจุบันรูปแบบการสอบถามผ่านแบบสอบถามได้มีการพัฒนาให้สามารถดำเนินการได้ผ่านระบบ online

2 การสัมภาษณ์ เป็นวัดความพึงพอใจโดยตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3 การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำ อย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) ประชากร คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่เคยมีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารออมสิน 2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของธนาคารออมสินในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่เคยมีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารออมสิน ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ W.G. Cochran เพราะประชากรของงานวิจัยมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรายละเอียดในแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้สรุปผลการวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามที่มีหนึ่งคำตอบ (Single Choice Questions)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของบริการจากแอปพลิเคชัน ด้านต่างๆ โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันจากแอปพลิเคชัน โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์สมการสหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ หาความอิทธิพลของคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในแต่ละด้าน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.75 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ที่มีร้อยละ 40.25 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาได้แก่ อายุในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000-15,000 บาท เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 41.00

2. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช มีรายละเอียด ดังนี้

จากการเก็บแบบสอบถามสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน กรณีศึกษา : ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
--------------------	-----------	------	-------

ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.00	0.71	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.30	0.58	มาก
ด้านการใช้งานได้ตลอดเวลา ในทุกพื้นที่	4.26	0.63	มาก
ด้านการเข้าถึงและใช้งานง่าย	4.20	0.77	มาก
ด้านความความเป็นมิตรต่อการใช้งาน	4.21	0.64	มาก

ระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก

ระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ด้านความปลอดภัย มีค่าเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมาก

ระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ด้านการใช้งานได้ตลอดเวลา ในทุกพื้นที่ มีค่าเท่ากับ 4.26 อยู่ในระดับมาก

ระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ด้านการเข้าถึงและใช้งานง่าย มีค่าเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก

ระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการจากแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ด้านความความเป็นมิตรต่อการใช้งาน มีค่าเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน

	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง	4.58	0.52	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน มีค่าเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	b	S.E.	Beta	t	P	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	3.212	.214		15.031	.000		
1. การให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	.055	.056	.071	.977	.329	.418	2.395

2. ความปลอดภัย	.129	.060	.140	2.131	.034*	.515	1.942
3. การใช้งานได้ตลอดเวลาในทุกพื้นที่	.205	.068	.241	3.010	.003*	.349	2.867
4. การเข้าถึงและใช้งานง่าย	-.053	.057	-.075	-.935	.350	.347	2.878
5. ความเป็นมิตรต่อการใช้งาน	-.015	.059	-.018	-.262	.794	.452	2.211
$R^2 = 0.115, SEE = 0.525, F = 10.323, Sig = .000^*$							

คุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 11.5 ($R^2 = 0.115$) โดยค่า $F = 10.323$ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการใช้งานได้ตลอดเวลาในทุกพื้นที่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช และคุณภาพบริการ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงและใช้งานง่าย และด้านความเป็นมิตรต่อการใช้งาน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคงที่ (Constant) อยู่ที่ 3.212

โดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช = $3.212 + (.055 \times \text{การให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ}) + (.129 \times \text{ความปลอดภัย}) + (.205 \times \text{การใช้งานได้ตลอดเวลาในทุกพื้นที่}) + ((-.053) \times \text{การเข้าถึงและใช้งานง่าย}) + ((-.015) \times \text{ความเป็นมิตรต่อการใช้งาน})$

สมการความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช = $(.071 \times \text{การให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ}) + (.140 \times \text{ความปลอดภัย}) + (.241 \times \text{การใช้งานได้ตลอดเวลาในทุกพื้นที่}) + ((-.075) \times \text{การเข้าถึงและใช้งานง่าย}) + ((-.018) \times \text{ความเป็นมิตรต่อการใช้งาน})$

และสามารถอธิบายจากสมการพยากรณ์ ได้ว่า

หากคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช เพิ่มขึ้น 0.129 หน่วย

หากคุณภาพการบริการ ด้านการใช้งานได้ตลอดเวลาในทุกพื้นที่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช เพิ่มขึ้น 0.205 หน่วย

คุณภาพบริการด้านการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

คุณภาพบริการด้านการเข้าถึงและใช้งานง่าย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

คุณภาพบริการด้านความเป็นมิตรต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

อภิปรายผล

คุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ ญาณิศา พลอยชุม (2557) ที่ทำการศึกษารื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขทึขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพของระบบธุรกรรมทางการเงินด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต โดยได้อธิบายถึงสาเหตุที่ความปลอดภัยที่ส่งผลไปสูความพึงพอใจนี้ เกิดขึ้นตามทฤษฎีของ Delone และ McLean (1992) ที่กล่าวว่า หากระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมีการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตโดยรักษาข้อมูลของผู้ใช้งาน ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการใช้งาน และหากระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้อย่างไร้ความกังวลใจและความกลัวจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมีความปลอดภัยในการใช้งานที่มากขึ้นก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการบริการ ด้านการใช้งานได้ตลอดเวลาในทุกพื้นที่ มีผลทำให้ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงธนาคารออมสิน ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Ghosh Kumar Sagib (2014) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจและความภักดีต่อแอปพลิเคชันทางการเงินในประเทศบังคลาเทศ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความสามารถในการใช้งานได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงิน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ญาณิศา พลอยชุม (2557) ที่ทำการศึกษารื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขทึขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพของระบบเรื่องความมีเสถียรภาพในการใช้งานได้ทุกพื้นที่ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการใช้งานได้

ตลอดเวลาที่มีความต้องการ แม้จะอยู่ในพื้นที่ใดก็ตาม จะทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้เป็นประจำตามความต้องการที่จะใช้งานได้ทันที ทำให้รู้สึกดีกับการใช้งานที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยในข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินพึงพอใจ และยินดีที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ควรแสดงออกให้เห็นถึงรูปแบบการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับทราบถึงความปลอดภัยที่ระบบมอบให้ เพื่อให้รู้สึกพึงพอใจมากยิ่งขึ้น หรืออาจแสดงข้อความทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมภายในแอปพลิเคชัน เพื่อแสดงออกในการยืนยันตัวตนบุคคล เป้าหมายคือความปลอดภัยสูงในการใช้งานนั่นเอง

2. จากการศึกษา พบว่า ความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันในได้ทุกพื้นที่ตลอดเวลา เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ให้บริการ ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ Server ที่มีจำนวนเพียงพอรองรับการดาวน์โหลดข้อมูลในแต่ละวันของผู้ใช้บริการทั้งหมดในระบบของแอปพลิเคชันนั้นๆ และหากจำเป็นต้องมีการหยุดให้บริการในบางช่วงเวลาควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและไม่เกิดเป็นความไม่พึงพอใจ หากต้องการใช้งานในช่วงเวลาที่มีการปิดปรับปรุงการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในเชิงพฤติกรรมการตอบสนองต่อระบบใหม่ๆ ที่พัฒนาขึ้นในแอปพลิเคชัน เพื่อให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าในพื้นที่ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีความเฉพาะเจาะจง และเป็นที่น่าสนใจใช้งานมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ญาณิศา พลอยชุม (2557). อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). ธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/Pages/default.aspx>
- วรรณพร หวลมานพ (2557). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส. การค้นคว้าอิสระ, ปริญญาวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Delone และ McLean. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Retrieved on 1 September 2021, From https://www.researchgate.net/publication/220079763_Information_Systems_Success_The_Quest_for_the_Dependent_Variable
- Ghosh Kumar Sagib and Barua Zapan. (2014). Bangladeshi mobile banking service quality and customer satisfaction and loyalty. Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society, 9(3), 331-346.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Arvind Malhotra. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Journal of Service Research, 7(X), 2005, 1-21.