

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโม
ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย
SATISFACTION WITH THE SERVICE APPLICATION IS AVAILABLE FOR
MOTOROLA'S MOBILE CUSTOMER SAVINGS BANK SUAI

ยุทธการ เรือนแก้ว
Yutthakarn Ruenkaew

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และทำธุรกรรมทางการเงินโดยสมัครใช้บริการ (MYMO) ของธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย จ. เชียงราย จำนวน 20,000 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิธีการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ t-test, F-test เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการนำเสนอลักษณะทางด้านกายภาพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , แอปพลิเคชัน, มายโม.

Abstract

This research aims 1) the satisfaction with the service application layer through a special phone. Mobile Customer Savings Bank Suai and 2) to study Comparison of satisfaction with aspects of marketing mix of users of an application for a modern mobile customer Savings Bank Suai BY factors. Person The population in this study is. Customers who use the service And financial transactions by subscription (MYMO) the Bank Suai district. Rai 20,000

people using the formula Yamane (1973) defined tolerances. The samples consisted of 400 questionnaires were used to collect data using statistical data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation. How to test hypotheses using statistics. t-test, F-test. When the difference is tested with the pair of LSD.

The study found that satisfaction with the service application is available for Motorola's mobile customers in Suai Bank branch level. With an average of 4.08 on a factor that classification. Every factor is at high level In order of descending below. process Average of 4.14, followed by the promotion. Average of 4.13 Presentation of the physical characteristics of an average of 4.11 products. Average price average of 4.07. 4.06 Personnel Average of 4.05 and its distribution channels. An average of 4. 04, respectively, for the satisfaction of the factors of the marketing mix of users of an application for a modern mobile customer Savings Bank Suai BY Privacy different found. overall, no difference. Given the income were classified by personal factors including age, education level. And monthly income Satisfaction vary. The statistical significance level. 0.05 The other side is no different.

Keyword :Satisfaction, motivation factors, adoption.

บทนำ

ในยุคของสังคมปัจจุบันนั้น นับเป็นยุคที่ถือได้ว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันอย่างมาก เป็นยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดน ข้อมูลข่าวสารสามารถแพร่กระจายและเชื่อมต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ อีกทั้งยังเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของมนุษย์ในยุคสมัยนี้ก็ว่าได้ ทำให้เกิดผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงในหลายๆด้าน หลายๆปัจจัย ต่างก็ต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ในด้านธุรกิจนั้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดย่อม หรือขนาดใหญ่ ต่างมีความกดดันและจำเป็นต้องเร่งสร้างศักยภาพขององค์กร เพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ในยุคปัจจุบัน รวมถึงธุรกิจทางการเงินธนาคารที่ต้องปรับตัวพัฒนาช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากในยุคปัจจุบันธุรกิจทางการเงินมีอัตราการแข่งขันที่สูงมาก และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทางธนาคารจึงได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ อาทิเช่นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต หรือการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองและยังมีช่องทางที่หลากหลาย ทำให้สะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาได้มากขึ้น (วรรณพร หลวมานพ, 2558)

ตลาดมือถือ		
ปี	สมาร์ทโฟน	ฟีเจอร์โฟน
2556	9.5 ล้านเครื่อง	13.5 ล้านเครื่อง
2557	16.5 ล้านเครื่อง	13 ล้านเครื่อง
2558	19.5 ล้านเครื่อง	10.5 ล้านเครื่อง
2559	21 ล้านเครื่อง	9 ล้านเครื่อง
2560	22.5 ล้านเครื่อง	8 ล้านเครื่อง
2561	24 ล้านเครื่อง	7 ล้านเครื่อง
2562	24 ล้านเครื่อง	6.5 ล้านเครื่อง

ที่มา: IDC, เมษายน, 2558
Marketeer

ภาพที่ 1 ตลาดสมาร์ทโฟน

ที่มา:ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2561).

สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2561, <https://marketeeronline.co/archives>

จากข้อมูลการเติบโตของตลาดสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้การหาซื้อสมาร์ทโฟนยี่ห้อและรุ่นต่างๆ ได้โดยง่าย และซื้อตามราคาที่ต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นเรื่องที่ง่าย สะดวก ประหยัดเวลาการเดินทางมาธนาคาร สามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา ซึ่งธนาคารออมสินธนาคารออมสินเองก็มีตัวแอปพลิเคชัน ชื่อว่า มายโม (MYMO) เป็นระบบโมบายแบงก์กิ้งที่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ของลูกค้าได้อย่างดี



ภาพที่ 2 การจัดการเรื่องเงินให้อยู่หมัดด้วยมายโม
ที่มา:ธนาคารออมสิน.(2561).

สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2561, <https://www.gsb.or.th/Blogs/Financial/MyMoTips.aspx>.

จากผู้ใช้จริงข้อดีของการใช้ก็คือสะดวกมาก ทุกบัญชีที่เป็นชื่อของเราเองจะสามารถทำธุรกรรมได้หมด ไม่ต้องสร้างบัญชีเพิ่มเติมให้ยุ่งยาก เนื่องจากระบบเชื่อมโยงกันอย่างดี และมีประสิทธิภาพสูง ไม่เว้นแม้แต่สลากออมสินที่เราซื้อเอาไว้ก็มีรายละเอียดให้ว่าซื้องวดอะไร เลขอะไร ถูกรางวัลอะไรบ้างตรวจรางวัลผ่านระบบได้อย่างสะดวกสบาย แถมถ้าใครกู้เงินจากธนาคารออมสินด้วยการเอาสลากออมสินไปค้ำประกันเงินกู้ก็มีระบบเช่นกันว่าดอกเบี้ยยจ่ายเท่าไร จ่ายต้นเท่าไร เหลือหนี้สุทธิก็บาท ทำให้เราวางแผนบริหารจัดการเงินเก็บ เงินลงทุน และเงินกู้ได้อย่างครบจบในแอปพลิเคชันเดียวกันเลย และถ้ามีการถอนเงิน หรือโอนเงินก็มีแจ้งในระบบคล้ายๆ กับ SMS alert ทำให้เรารู้ความเคลื่อนไหวในบัญชีแบบทันที หรือเรียลไทม์กันเลยทีเดียว อย่างไรก็ตามเนื่องจากมันมีการดึงข้อมูลจากทุกบัญชีที่เรามีกับทางธนาคารทำให้ถ้าเกิดโทรศัพท์ของเราหายก็ต้องระวังมากๆ แต่ถ้าไม่มีใครรู้รหัสเปิดโทรศัพท์ก็พอจะเบาใจได้บ้าง แต่ตัว MyMo ก็มีระบบความปลอดภัยมาช่วยป้องกันดังต่อไปนี้

- | | |
|-------------------|--|
| Device specific | - App. จะใช้งานได้ทีละเครื่องเท่านั้น และข้อมูลจะผูกกับหมายเลขรหัสของ App. ที่ติดตั้งบนเครื่องโทรศัพท์ |
| Data protection | - ไม่มีข้อมูลบัญชีเก็บอยู่ในโทรศัพท์ |
| Auto logout | - จับเวลา logout เมื่อไม่มีการใช้งานอัตโนมัติ |
| Push Notification | - ลูกค้าได้รับการแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวทุกบัญชีผ่านทุกช่องทางของธนาคาร (ธนาคารออมสิน, 2561) |

จากการเปรียบเทียบสถิติการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือนั้นจะเห็นได้ชัดว่ามีแนวโน้มของใช้บริการมากขึ้น การทำธุรกรรมออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเพราะสามารถอำนวยความสะดวกได้ดีในหลายๆด้าน อาทิ

เช่น ประหยัดเวลา มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากมีค่าธรรมเนียมถูกลง เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นและต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาพัฒนาการให้บริการ ปรับปรุง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย แตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย แตกต่างกัน
5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย ในครั้งนี้เพื่อ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันมายโม
2. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย เพื่อนำ

ผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาระบบแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มาปรับให้สอดคล้องปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละคน

3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย เพื่อให้ผู้ที่สนใจต้องการศึกษา นำผลการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโม มาเป็นองค์ประกอบความรู้ในเรื่องนี้ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะของงานวิจัยความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย เพื่อให้ผู้ที่ได้ศึกษาได้มีความเข้าใจที่ตรงกัน ไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่แอปพลิเคชันมายโม(MYMO) ตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงิน

2. ใช้บริการ หมายถึง การติดตั้งแอปพลิเคชันมายโมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ตโฟนเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน โดยผู้ที่ใช้บริการต้องมีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป

3. แอปพลิเคชันมายโม (MYMO) หมายถึง ระบบโมบายแบงก์กิ้ง สำหรับธนาคารออมสิน ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีเวลาปิดทำการ ไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร ไม่ต้องรอคิวให้ยุ่งยากใจแต่ประการใด การที่เราจะทำธุรกรรมผ่านมือถือได้เราต้องมี Wifi หรือ 3G 4G โดย MyMo เป็นแอปพลิเคชันที่ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย และมีฟังก์ชันครอบคลุมการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ที่สำคัญระบบมีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งมีความแม่นยำและเหมือนกับการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์ธนาคาร เช่นการสอบถามยอดเงินในบัญชี โอนเงิน ช้อสินค้าและบริการ เติมเงิน หรือการทำธุรกรรมอื่น ๆ เกี่ยวกับบัญชี เป็นต้น

4. โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง โทรศัพท์สำหรับพกพาใช้งานง่ายแบบไร้สาย เป็นอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสื่อสารแบบสองทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่พัฒนาให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นจนเป็นที่นิยมแพร่หลายในปัจจุบัน

5. ธนาคารออมสิน หมายถึง ธนาคารที่ตั้งขึ้นเพื่อรับฝากเงินออมสิน ออกพันธบัตรออมสิน และสลากออมสิน รับฝากเงินออมเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ทำการรับจ่าย และโอนเงิน ช้อ หรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังอนุญาต การออมสินอื่น ๆ หรือกิจการ อันเป็นงานธนาคารตามที่พระราชกฤษฎีกากำหนดไว้ และให้ประกอบได้ตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

6. ด้านผลิตภัณฑ์มายโม(Mymo) หมายถึงแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ที่สำคัญระบบมีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งมีความแม่นยำและเหมือนกับการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม และเคาน์เตอร์ธนาคาร เช่นการสอบถามยอดเงินในบัญชี โอนเงิน ช้อสินค้าและบริการ เติมเงิน หรือการทำธุรกรรมอื่น ๆ เกี่ยวกับบัญชี เป็นต้น

7. ด้านราคา หมายถึง ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่อยู่ในแอปพลิเคชัน เช่น ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าบริการ ค่าบริการการใช้รายเดือน ซึ่งปัจจุบันธนาคารออมสินไม่คิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แล้ว

8. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง การเข้าไปติดต่อสมัครใช้บริการแอปพลิเคชันมายโม(MYMO) ที่เคาน์เตอร์ธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย โดยการเตรียมบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมกับสมุดบัญชีเพื่อแสดงตัวตน ในการลงทะเบียนใช้งาน

9. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด หมายถึง การประชาสัมพันธ์และโฆษณาการให้บริการแอปพลิเคชันมายโม (MYMO) ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เช่น การจัดบูธแนะนำให้ความรู้ความเข้าใจกับตัวแอปพลิเคชันมายโม (MYMO) ตามสถานศึกษา หน่วยงานของรัฐ ในเขตอำเภอแม่สรวย

10. ด้านบุคคล หมายถึง พนักงานออมสินประจำสาขาแม่สรวยรวมถึงพนักงานที่ให้บริการลูกค้าตามศูนย์บริการของธนาคารออมสิน ที่ช่วยให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้น้ำเสียงอย่างสุภาพบริการด้วยความเต็มใจ

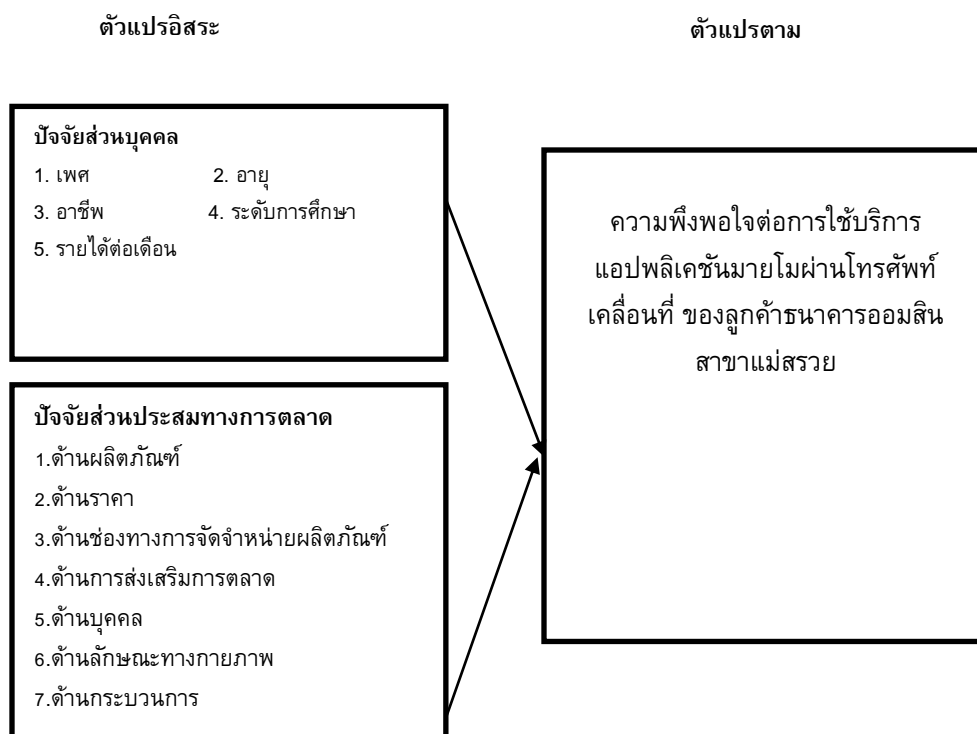
11. ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง การใช้บริการแอปพลิเคชันมายโม (MYMO) ที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการที่มีความทันสมัย เชื่อมโยงถึงความปลอดภัย และมีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

12. ด้านกระบวนการ หมายถึง กระบวนการสมัครลงทะเบียนใช้บริการแอปพลิเคชันมายโม (MYMO) โดยที่ผู้ใช้บริการได้เตรียมหลักฐานนำมาสมัครแอปพลิเคชันที่หน้าเคาท์เตอร์บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย พร้อมกับติดตั้งแอปพลิเคชันให้กับลูกค้า ให้มีขั้นตอนอย่างรวดเร็วในการให้บริการ

13. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่มาใช้บริการ และทำธุรกรรมทางการเงินโดยสมัครใช้บริการ (MYMO) ของธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย จ. เชียงราย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวยผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆเกี่ยวกับ และได้นำมาจัดทำเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยดังภาพ



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research)โดยใช้วิธีสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และทำธุรกรรมทางการเงินโดยสมัครใช้บริการ(MYMO) ของธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย จ.เชียงราย จำนวน 20,000 คน (ธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย,2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้ในการสำรวจงานวิจัยนี้ เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการ และทำธุรกรรมทางการเงินโดยสมัครใช้บริการ(MYMO) ของธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย จ.เชียงราย จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของYamane(1973)โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 5% ช่วงความเชื่อมั่น 95%

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics)เป็นสถิติที่มุ่งบรรยายลักษณะของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่ต้องการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกทุกหน่วยของกลุ่มนั้นแล้วนำมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบโดยสรุปดังนี้

1.1 บั้จยัส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าความถี่, ร้อยละ

1.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวยโดยใช้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (\bar{x})และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่า t-test ส่วนคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ด้วยค่า F-test หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย ผู้วิจัยสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการนำเสนอลักษณะทางด้านกายภาพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้บริการของธนาคารออมสินได้เป็นอย่างดี ส่งผลเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ ช่างงานเนียม (2553) การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าระดับ 0.05 พบว่า 1. พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้านธนาคารผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับอาชีพ และความพึงพอใจในส่วนของระบบด้านรูปแบบทางกายภาพอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะแอปพลิเคชันมายโมของธนาคารออมสินมีบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย เช่น สอบถายอด ถอนเงิน โอนเงิน เติมเงิน จ่ายบิล ช้อ-ขายสลากดิจิทัล เป็นต้น อีกทั้งแอปพลิเคชันมายโมเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง มีภาพโลโก้เป็นสีชมพู สวยงาม โดดเด่น และแอปพลิเคชันมายโมเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความทันสมัย ใช้บริการง่าย เป็นผลให้ลูกค้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพัฒน์ ชลวณิช (2556) การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชัน LINE ของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ” ความคิดเห็นด้านการใช้งานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่อง ใช้งานง่ายทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น ความคิดเห็นด้านอารมณ์และความรู้สึกพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการใช้สัญลักษณ์รูปภาพ (Emoji, Emoticon, Sticker) สามารถช่วยในการสื่อความหมายทางอารมณ์ได้ดี ความคิดเห็นด้านสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่อง ช่วยพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลกับบุคคล ความคิดเห็นด้านการเรียนการทำงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่อง ช่วยในการสร้างกลุ่ม (Group) สำหรับการติดต่อเพื่อนที่เรียน หรือทำงานด้วยกัน สรุปโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้อุปกรณ์ LINE ในระดับที่เห็นด้วยมาก

- ด้านราคา พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สรวย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะแอปพลิเคชันมายโมของธนาคารออมสินไม่มีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทุกประเภท อีกทั้งแอปพลิเคชันมายโมช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปทำธุรกรรมทางการเงินที่เคาเตอร์สาขาของธนาคาร เป็นผลให้ลูกค้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณภภักษ์ ธนชาติเดชนันท์(2560) การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้งานธุรกรรมทางธนาคารผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภค ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการใช้งานธุรกรรมทางธนาคารผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะลูกค้าผู้ให้บริการสามารถสมัครใช้งานแอปพลิเคชันมายโมผ่านทุกสาขาของธนาคารออมสิน แอปพลิเคชันมายโมมีคำแนะนำในการสมัครใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคารออมสิน และแอปพลิเคชันมายโมมีความสะดวกสามารถเข้าใช้บริการได้ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมงเป็นผลให้ลูกค้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยณัฐณี คุรุกิจวานิชย์(2559) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค3 พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ให้บริการ และ

ประเภทธุรกรรมส่วนด้านราคา ด้านช่องทางการจัดหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการประเภทธุรกรรม และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ

- ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารออมสินมีแอปพลิเคชันมายโมมีประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการผ่านการจัดบูธต่างๆในเขตพื้นที่อำเภอแม่สรวย แอปพลิเคชันมายโมมีการโฆษณาเกี่ยวกับบริการผ่านเว็บไซต์ของธนาคารออมสิน แอปพลิเคชันมายโมมีการโฆษณาเกี่ยวกับบริการผ่านสื่อวิทยุและแอปพลิเคชันมายโมมีการโฆษณาเกี่ยวกับบริการผ่านสื่อโทรทัศน์ เป็นผลให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของดร.วรณ ภูโน (2558) เครื่องมือการ สื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การส่งเสริมการขาย การให้บริการ การใช้ป้ายต่างๆ การใช้เครื่องมือสื่อสารอินเทอร์เน็ต การจัดโชว์รูม การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การใช้ผลิตภัณฑ์เป็นสื่อ และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ความสำคัญการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริการ Payment SCB Easy Pay ของชุดผลิตภัณฑ์ Mobile Application: SCB UP2ME ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

- ด้านบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ แอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีผู้ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและให้คำแนะนำที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม มีวาจาที่สุภาพ เป็นผลให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสวรสยา เวสประทุม(2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารฮ่องกงและ เซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารเอชเอสบีซีในภาพรวม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านความมีเมตตาจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

- ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ แอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สรวย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีอาคาร สถานที่ สะอาดเรียบร้อย มีจุดให้บริการลูกค้าผู้ใช้บริการที่เพียงพอ มีพื้นที่รองรับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ และมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการสมัครแอปพลิเคชันมายโมเป็นผลให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ ช่างาเนียม (2553) การศึกษาค้นคว้าเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในส่วนของระบบด้านรูปแบบทางกายภาพอยู่ในระดับมาก

- ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ แอปพลิเคชันมายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานของแอปพลิเคชัน มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน และง่ายต่อการใช้งาน มีพนักงานให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ และความสะดวกในการสมัครขอใช้บริการด้วยตนเองผ่านเคาท์เตอร์ธนาคารออมสิน เป็นผลให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณภาพัช ธนชาติเดชนันท์(2560)พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้งานธุรกรรมทางธนาคารผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภค ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัย พบว่าส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโมบายแอปพลิเคชันประเภท การ

โอนเงินระหว่างบัญชี และด้านความมั่นใจในความถูกต้องของการใช้ธุรกรรมทางธนาคารผ่านแอปพลิเคชันผู้บริโภค มีระดับความมั่นใจในความถูกต้องของการใช้งานธุรกรรมทางธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน มาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันนายโมผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้นดังนี้

- 1.ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรคำนึงถึงความปลอดภัยของแอปพลิเคชันนายโมเนื่องจากแอปพลิเคชันนายโมเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความทันสมัย ใช้บริการง่าย จึงง่ายต่อการโจรกรรม หากเกิดความเสียหายขึ้นลูกค้าธนาคารอาจขาดความเชื่อมั่นต่อการบริการของธนาคาร
- 2.ด้านราคา ธนาคารควรใช้จุดแข็งด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปทำธุรกรรมทางการเงินที่เคาท์เตอร์สาขาของธนาคาร ของแอปพลิเคชันนายโมมาเพื่อสร้างความแตกต่างด้านการบริการ
- 3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ธนาคารออมสินควรให้ความรู้กับผู้ใช้บริการในการใช้บริการแอปพลิเคชันนายโมเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งผู้บริการอาจยังไม่มีความเข้าใจถึงการบริการนี้
- 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ถึงแอปพลิเคชันนายโมให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าของธนาคารหรือบุคคลที่ยังมิได้เป็นลูกค้าเพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการธนาคารออมสินมากยิ่งขึ้น
5. ด้านบุคลากร ธนาคารควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม มีวาจาที่สุภาพ และควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทางโทรศัพท์ โดยมีระบบตอบรับอัตโนมัติ ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการจากเจ้าหน้าที่ธนาคารยิ่งขึ้น
- 6.ด้านลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรมีการแต่งตั้งพนักงานของธนาคารเข้ามาดูแลและคอยให้บริการสมัครแอปพลิเคชันนายโม เพิ่มขึ้นเนื่องจากปัจจุบันอาจยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 7.ด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรเพิ่มความสะดวกในการสมัครขอใช้บริการด้วยตนเองผ่านเคาท์เตอร์ธนาคารออมสิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันนายโมผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณซึ่งผลการวิจัยยังไม่ใช่เชิงลึก ครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกถึงการบริการมาปรับปรุงระบบแอปพลิเคชันนายโมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารออมสินต่อไป
2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมาเพื่อใช้ในการวิจัย ดังนั้นครั้งต่อไปควรทำการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารออมสิน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการว่า ผู้ใช้บริการเลือกและไม่เลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากสาเหตุใด เพื่อให้ธนาคารนำผลการศึกษาที่ได้ไปวางกลยุทธ์ในลำดับต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณภาภักช ธนชาติเตชชินท์.(2560).พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้งานธุรกรรมทางธนาคารผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภค ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ณัฐพัฒน์ ชลวณิช.(2556).พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชันLINEของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์.(2559).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดร.วรรณ ภูโน.(2558).การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Payment SCB Easy Pay ของชุดผลิตภัณฑ์ Mobile Application: SCB UP2ME ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2561).รายงานธุรกรรมการชำระเงิน ไตรมาส 2 ปี2561 .กรุงเทพฯ :ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงิน.
- _____ (2561).ตลาดสมาร์ทโฟน .สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2561,จาก<https://marketeeronline.co/archives>.
- ธนาคารออมสิน สาขาแม่สรวย.(2561).สถิติผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน.เชียงใหม่:ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน.(2558).คู่มือการใช้การออมเงินแบบหลากหลายดิจิทัลธนาคารออมสิน .กรุงเทพฯ:ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน.(2561).จัดการเรื่องเงินให้อยู่หมัดด้วย MyMoธนาคารออมสิน. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2561,<https://www.gsb.or.th /Blogs/Financial/MyMoTips.aspx>.
- พรพรรณ ช่างงานเนียม. (2553). ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ววรรณพร หวลมานพ.(2558).พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สวรรณยา เวสประชุม.(2557).ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารฮ่องกงและ เซี่ยงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด .วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Yamane, Taro.(1973). Statistics: An Introductory Analysis. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.