

พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล

Behaviors of A-Mobile banking application of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Satun

จิรญาตา สุวรรณโณ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล พร้อมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล และเปรียบเทียบทัศนคติ ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ทำการศึกษาคือ กลุ่มผู้บริโภคที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล โดยทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 400 ชุด

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 37 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบาย ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า นิยมการบริการด้านเงินฝากอย่างเดียว ซึ่งรู้จักแอปพลิเคชันเอโมบายจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร ความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีระยะเวลาในการใช้งานโดยเฉลี่ย 1 - 5 นาที ผ่านอุปกรณ์มือถือ เพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงิน พื้นฐานโดยมีลักษณะของการใช้งานเพื่อโอนเงินระหว่างบัญชี ด้านทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านขั้นตอนการใช้งาน และด้านความสะดวกในการใช้งาน

ผลการทดสอบสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าระดับ 0.05 พบว่าพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูล มีความสัมพันธ์ดังนี้ 1) ด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ 2) ด้านช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันเอโมบายมีความสัมพันธ์กับ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) ด้านความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายมีความสัมพันธ์กับ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4) ด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายมีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5) ด้านอุปกรณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายมีความสัมพันธ์กับ เพศ 6) ด้านประเภทการทำธุรกรรมแอปพลิเคชันเอโมบายมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน ในส่วนของการเปรียบเทียบระดับทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูลกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าลูกค้าที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับทัศนคติโดยรวมแตกต่างกัน และลูกค้าที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : พฤติกรรมผู้บริโภค แอปพลิเคชันเอโมบาย

Abstract

This research aims to Consumer behavior in using the A mobile application service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Satun. Aims to Study the behavior of using the mobile application service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Satun. And studying the relationship between personal factors and behavior in using the A-mobile application service of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Satun. And compare the attitudes of users of the A-mobile application of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Satun. This study is a quantitative research the population studied was consumer groups that used to use the A-Mobile application of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Satun. By conducting surveys through questionnaires and received a complete questionnaire with a total of 400 responses.

The study found that the sample of the application user is female, Age 20 - 37 years, Single status, Education at the bachelor's degree level, With a civil servant / state enterprise employee and have a monthly income of 10,001 - 20,000 baht. Behavior of using mobile applications Most of the samples found that popular use of deposit services only, Which knows the A-mobile application from the advice of a bank employee, Average usage frequency 1 - 2 times per week, With an average duration of 1 - 5 minutes, Via mobile device, In order to use basic financial transactions with the use of features to transfer money between accounts. The attitude of using A mobile application At the highest level in all aspects Including the safety of using the service, In the process of using And the ease of use.

The hypothesis testing, statistical significance is 0.05. It was found that the consumer behavior in using the A-mobile application of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives customers in Satun was as follows: 1)The use of services is related to age, status, education level and occupation. 2) As for the channel to know the application, A-Mobile is related to the status, education level and occupation. 3) The frequency of usage of the A-mobile application is related to Education level, occupation and average monthly income. 4) The length of time to use the A-mobile application is related to the average monthly income. 5) The device in the use of the A-mobile application is related to sex. 6) In terms of transaction types, A-mobile applications are related to gender, age, occupation and average monthly income. As for the comparison of

attitudes towards the use of A-mobile applications of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Satun and personal factors, it was found that customers with status Education level and different occupations with different attitudes. And customers with different gender, age and average income per month there is no overall attitude level. The statistical significance level .05

Keyword : Consumer Behavior, A-Mobile Application

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสโลกออนไลน์ที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ทำให้ผู้ประกอบการต่างๆ ในประเทศไทยจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและคว้าโอกาสทางธุรกิจที่เหนือกว่าจากการเชื่อมโยงออนไลน์เหล่านี้และจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ช่วยสร้างความเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโลกออนไลน์มากขึ้น จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ปี 2560 คนไทยมีรายการโอนเงินและชำระเงินผ่านช่องทาง Mobile banking 1.23 พันล้านรายการ และมีมูลค่า 8.99 ล้านล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2556 มีอัตราการเติบโตถึง 21.50 เท่าและ 11.97 เท่าตามลำดับ ทำให้ทุกธนาคารแข่งขันพัฒนาเทคโนโลยีรูปแบบ Mobile banking เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด และพัฒนาให้เป็นธุรกรรมหลักของธนาคารในอนาคต ที่จะช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินและการชำระเงินของลูกค้าเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้นในทุกที่ทุกเวลา และลูกค้ามีต้นทุนที่ถูกลง ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น

Mobile banking เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย เช่น การโอนเงินทั้งภายในธนาคารและระหว่างธนาคาร การตรวจสอบยอดบัญชี และการทำธุรกรรมชำระเงินและชำระใบแจ้งหนี้ เป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางและการรอคิวที่สาขา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของลูกค้าไม่ต้องมาทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาหรือผ่านเครื่องอัตโนมัติ ATM และ CDM เพียงแค่ลูกค้ามีโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่และทุกเวลา รวมไปถึงการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการโอนเงิน เป็นต้น รวมไปถึงในส่วนธนาคารเองก็สามารถลดต้นทุนในการให้บริการลูกค้า เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ ซึ่งไม่มีพนักงานธนาคารและเอกสารเข้ามาเกี่ยวข้องจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ในปี 2560 ปริมาณธุรกรรมการชำระเงินผ่านช่องทางบริการ Mobile Banking มีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 51.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ทำให้สถานการณ์ภายในอุตสาหกรรมธนาคารมีการแข่งขันในเรื่อง Mobile banking ที่รุนแรงมากขึ้น ธนาคารทุกแห่งต่างพยายามรักษฐานลูกค้าเดิมและเร่งขยายฐานลูกค้าใหม่เพื่อนำไปต่อยอดในธุรกิจให้ได้มากที่สุด เป็นนโยบายและยุทธศาสตร์ที่หลายๆ ธนาคารวางไว้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ที่ให้บริการเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทุกประการ เป็นอีกธนาคารแห่งหนึ่งที่พัฒนาประยุกต์เทคโนโลยีเข้ามาตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการขยายการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลในรูปแบบ Mobile Banking ที่เรียกว่า ธ.ก.ส.เอโมบาย ซึ่งเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของธนาคาร ที่ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันองค์กร ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย คิดเป็นร้อยละ 1.16 ของจำนวนบัญชีลูกค้าที่บริการ Mobile banking ทุกธนาคาร

จากการที่รัฐบาลสนับสนุนและผลักดันแผนยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-payment) เพื่อนำประเทศก้าวไปสู่ยุคสังคมไร้เงินสด (Cashless) ผ่านระบบพร้อมเพย์ หรือการสแกนผ่าน Quick Response Code (QR Code) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทำให้ธนาคารฯ ต่างเร่งพัฒนาระบบ Mobile banking ที่อยู่ในรูปแบบแอปพลิเคชัน ให้ใช้งานได้เสมือนกับการใช้บริการทำธุรกรรมที่สาขา

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารใช้เป็นข้อมูลประกอบการทบทวนแก้ไขปรับปรุงระบบแอปพลิเคชันเอโมบายให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายให้มากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายต่อไป

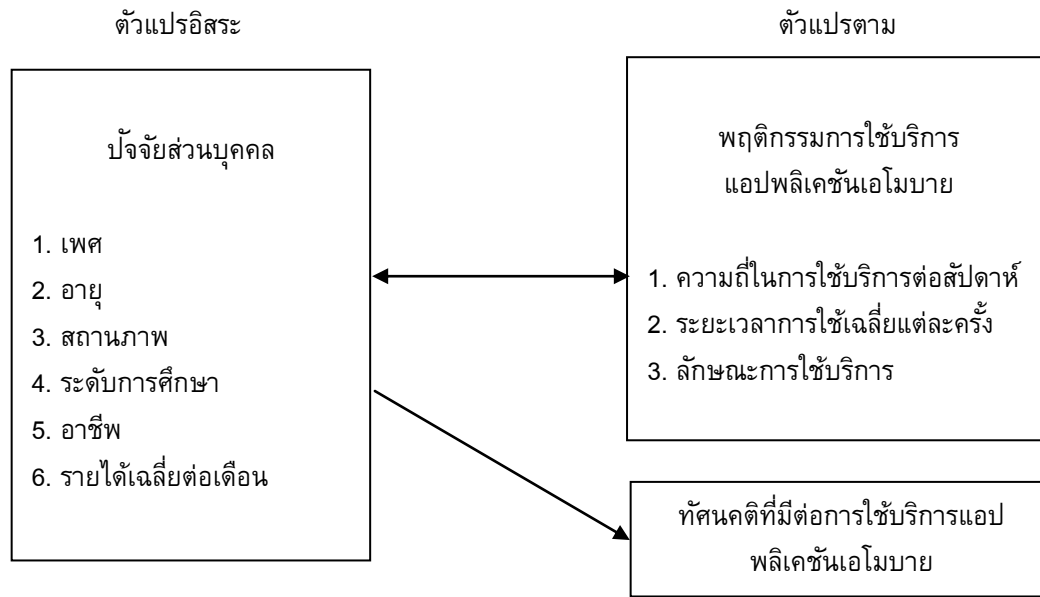
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล ผ่านการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี พฤติกรรมผู้บริโภค การยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking แอปพลิเคชันเอโมบาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2561 ถึงเดือน มกราคม 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล
2. ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัยต่างกัมีทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูลต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล
2. เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบแอปพลิเคชันเอโมบาย ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

ทบทวนวรรณกรรม

นิตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 17) ได้ให้ความหมายว่า ผู้บริโภคจะเป็นผู้กำหนดรูปลักษณะ (Feature) และคุณประโยชน์ (Benefit) ของสินค้าหรือบริการ (Goods or Services) ที่นักการตลาดต้องทำการวิเคราะห์ว่าควรจะให้สินค้าหรือบริการมีรูปร่างลักษณะแบบใด ราคาเท่าไร ต้องจัดจำหน่ายที่ใด และต้องทำการส่งเสริมอย่างไรให้ตรงกับความ ต้องการ ความสามารถในการซื้อ และพฤติกรรมของผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันมีอิสระในการเลือกซื้อมากขึ้น การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคได้ ดังนั้นการศึกษาถึง

พฤติกรรมผู้บริโภคควรทำความเข้าใจถึงความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะและขอบเขตของพฤติกรรมผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้นได้

Schiffman and Kanuk (อ้างถึงใน เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล, 2561, หน้า 14) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย (Disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการโดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและใช้บริการ Mobile Banking ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะเป็นธนาคารกสิกรไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ จะมีปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด เพราะสามารถช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินจึงเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากโดยในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขายังรอคิวนานซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจได้การมี Mobile Banking ช่วยลดปัญหานี้ลงจึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก รองมาก็จะเป็นปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เมื่อเปรียบเทียบกับ ATM และ Internet Banking การใช้งานและการหาข้อมูลใน Mobile Banking ที่ง่าย ภาษาที่ใช้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ อันตบสุดท้าย เป็นปัจจัยด้านความปลอดภัย ซึ่งธนาคารจะจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินไว้อย่างปลอดภัย หากเกิดการสูญเสียธนาคารจะมีการชดเชยความสูญเสีย อันเนื่องมาจากความปลอดภัยของระบบ

กาญจนา โพยารส (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ใช้และไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีสัดส่วนเท่ากัน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพื่อโอนเงินระหว่างบัญชี ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะมีความสะดวกในการใช้บริการ ส่วนข้อมูลด้านแรงจูงใจในด้านเหตุผลในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และในด้านแนวโน้มการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในอนาคตพบว่า ด้านการตรวจสอบรายการเคลื่อนไหวมีผู้ใช้บริการมากเหตุผลไม่เสียเวลาติดต่อที่ธนาคารด้วยตนเอง

วรรณพร หวลมานพ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน เพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงินโอนเงินไปยังบัญชีของธนาคารกสิกรไทยและต่างธนาคาร โดยใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ที่แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส สามารถทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีรูปแบบที่หลากหลาย ส่วนด้านราคาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพราะคุ่มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการจะเดินทางไปธนาคารกสิกรไทยด้วยตนเอง และยังพบอีกด้วยว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส จากสื่อโซเชียลมีเดีย ทางอินเทอร์เน็ต ด้วยรูปแบบ ที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่ายขึ้นสามารถทำให้เข้าใจยิ่งขึ้น

นายาศรีสว่างสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันนายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันนายโมทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในส่วนอายุอยู่ในช่วง 26 - 33 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ส่วนในด้านพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันนายโม ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการโอนเงินมากที่สุด เพื่อไม่ให้เสียเวลาไปโอนเงินที่เคาร์เตอร์สาขา ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันนายโมอยู่ที่ 3 - 5 ครั้งต่อเดือน ข้อมูลด้านการยอมรับแอปพลิเคชันนายโม ผู้ใช้บริการเห็นว่า ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันมีความสำคัญมากที่สุด ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญและประโยชน์ในการใช้งาน แอปพลิเคชันนี้ ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เนื่องจากการใช้แอปพลิเคชันได้ตอบโจทย์ผู้ใช้ได้อย่างดี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล ที่แน่นอนดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของสูตร W.G.cochran (1953)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีจำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูลมีจำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะเป็นคำถามปลาย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสตูล จะมีลักษณะเป็นมาตราแบบช่วงโดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ท Likert Scale

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม จากลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล เพื่อให้สามารถดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคลของ กลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย ในจังหวัดสตูล โดยใช้การวิเคราะห์แบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของลูกค้านาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล แสดงผลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของลูกค้านาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ใช้สถิติดังนี้

1. ใช้สถิติแบบ Chi-Square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล ทดสอบ สมมติฐานที่ 1
2. ใช้สถิติแบบ Independent Sample (T-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล (2 กลุ่ม) ทดสอบสมมติฐานที่ 2
3. ใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคลกับทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล (3 กลุ่มขึ้นไป) ทดสอบสมมติฐานที่ 2

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของลูกค้านาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.75 มีอายุระหว่าง 20-37 ปีคิดเป็นร้อยละ 56.25 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 32.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.75

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล ส่วนใหญ่นิยมการให้บริการด้านเงินฝากอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 66.50 ซึ่งมีช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันเอโมบายจากพนักงานแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 66.25 มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 71.75 โดยมีระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายโดยเฉลี่ย 1-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 82.75 ซึ่งส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์ประเภทโทรศัพท์มือถือในการใช้แอปพลิเคชันเอโมบาย คิดเป็นร้อยละ 94.50 และนิยมใช้บริการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมโอนเงินระหว่างบัญชี คิดเป็นร้อยละ 58.75

ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกมีระดับทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายกมีระดับทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล

อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ 2. ด้านขั้นตอนการใช้งาน 3. ด้านความสะดวกในการใช้งาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล พบว่า

1. อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคาร ธ.ก.ส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับช่องทางการรู้จักแอปพลิเคชันเอโมบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. เพศ มีความสัมพันธ์กับประเภทอุปกรณ์ที่ใช้แอปพลิเคชันเอโมบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประเภทรูขุมทรัพย์แอปพลิเคชันเอโมบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัยต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูลต่างกัน พบว่า

1. ลูกค้าที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูล มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลดังนี้

ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุจะอยู่ในช่วงระหว่าง 20 - 37 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่ให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก ช่วยให้ประหยัดเวลา เพราะในชีวิตประจำวันมีกิจกรรมอื่นๆ ต้องทำอีกมากมาย ส่วนในช่วงอายุและรายได้ต่อเดือน รวมถึงระดับการศึกษาดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงว่าเป็นกลุ่มวัย

เริ่มทำงาน อาจไม่มีเวลาในการไปทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขา จึงเลือกใช้ช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันเอโมบาย อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ คาดว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่มีความเสี่ยงมากในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันเอโมบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา ศรีสว่างสุข (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันเอโมบายในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ธนาคารควรให้การสนับสนุนกลุ่มพนักงานและลูกค้าในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ธนาคารมีความสัมพันธ์เป็นอันดีมาช้านานเป็นอันดับแรก

ส่วนในด้านพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นิยมการใช้บริการด้านเงินฝากอย่างเดียว ซึ่งรู้จักแอปพลิเคชันเอโมบายจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่าธนาคารมีลูกค้าอุปกรณ์ที่ใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายส่วนใหญ่ใช้บนโทรศัพท์มือถือ ฟังก์ชันการใช้งานที่นิยมใช้บริการคือ การทำธุรกรรมโอนเงินระหว่างบัญชี รองลงมาคือ สอบถามและรายการเคลื่อนไหวในบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ โดยไม่ต้องเสียเวลาไปโอนเงินที่ตู้ ATM หรือที่ Counter ของสาขานาคาร ทำให้ลดความค่าใช้จ่ายและเวลาที่จะเกิดขึ้นระหว่างการเดินทางหรือรอทำธุรกรรมที่ธนาคาร สำหรับความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายโดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมีระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย 1 - 5 นาที ซึ่งเป็นการใช้งานระยะเวลาสั้นๆ สอดคล้องกับฟังก์ชันการใช้งานที่เป็นฟังก์ชันการโอนเงินและสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารมีส่วนสำคัญในการแนะนำให้ลูกค้าใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย ขณะเดียวกันฟังก์ชันในแอปพลิเคชันเอโมบายมีข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับด้านเกษตรหลายอย่าง จึงเป็นแนวทางที่จะให้พนักงานธนาคารแนะนำกลุ่มลูกค้าเกษตรกรให้หันมาใช้แอปพลิเคชันเอโมบายกันมากขึ้น ขณะเดียวกันยังแสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้แอปพลิเคชันเอโมบายในการทำรายการทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นธนาคารควรแนะนำส่งเสริมการใช้งานทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัย เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง เพิ่มการฟังก์ชันบริการที่หลากหลาย เป็นต้น

ด้านภาพรวมของทัศนคติในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านขั้นตอนการใช้งาน ด้านความสะดวกในการใช้งาน แสดงว่าผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายนั้นยังเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันนี้ ธนาคารควรรักษาลูกค้าเดิมไว้ พร้อมสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มคนรุ่นใหม่ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจหลังการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของแอปพลิเคชันเอโมบาย เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบและพัฒนากระบวนการทำงานของแอปพลิเคชันเอโมบายให้ทันสมัย และสร้างความพึงพอใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ตรงกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าธนาคาร

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสตูลเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถครอบคลุมตัวอย่างประชากรทั้งประเทศที่เป็นผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หรือญ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำและช่วยตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนทำให้การค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงกำลังใจและความช่วยเหลือจากครอบครัว รุ่นพี่ และเพื่อนๆ ทุกคน ส่งผลให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และผู้ที่สนใจ หากการศึกษาครั้งนี้นักพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ขออภัยมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา โพยารส. (2557). แรงจูงใจและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด. จิตตินันท์ นันทไพบลย์. 2556. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิรพร ศรีพลวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง. การศึกษาอิสระ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฬารณณ์ ไร่วอน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทรกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชนมณีกันต์ ออวิจิตร. (2550). พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561. แสดงการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile banking. สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 1, 2561. จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH>
- นิตยา ศรีสว่างสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรพรรณ ช่างาเนียม. (2553). ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณพร หลวมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุรีย์พร เหมืองหลิ่ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสตูล, (2561). ข้อมูลประชากร. สืบค้นเมื่อวัน ธันวาคม 1, 2561. จาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php
- ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงศ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรามหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล. (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคกับธุรกิจค้าปลีก. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- อภิชาติ เทตสวัสดิ์วงศ์. (2553). ทศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินบนมือถือของผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Davis, F.D. . (1989) . Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, MIS Quarterly vol. 13 no. 3, pp. 319-339.