

# ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการไม่ใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน

## The Study of Factors Influencing the Use of Financial Applications of Government Savings Bank

ณัฐภรณ์ นุราช

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการไม่เลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าที่ไม่เลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน (Mymo by GSB) 2.) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินในช่วง Generation Baby Boomer โดยทำการโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อที่จะได้มาซึ่งข้อมูล โดยจะเป็นการสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่งทางการ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูล ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองทั้งหมด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน เนื่องจากขาดความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application ด้วยตนเอง เพราะมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน จึงเลือกที่จะใช้บริการการทำธุรกรรมแบบเดิม โดยการเดินทางไปยังสาขาของธนาคารที่มีให้บริการอยู่ และยังคงคิดว่าการเดินทางไปธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิมยังเป็นสิ่งที่ดี สามารถได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร การทำธุรกรรมทางการเงินจะได้รับความถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มอาชีพของคนในช่วง Generation Baby Boomer ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน (Mymo by GSB) โดยกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพส่วนตัว อันได้แก่อาชีพพ่อค้า แม่ขาย ชาวไร่ ชาวสวน จะไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน และเลือกที่จะใช้การทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิม เมื่อเทียบกับกลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รวมไปถึงกลุ่มลูกค้าพนักงานเอกชน ที่กล้าสมัครใช้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าที่ไม่เท่าเทียมกัน ทำให้การยอมรับ และการเข้าถึงเทคโนโลยีมีความแตกต่างกันไป

คำสำคัญ : โปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน , Mymo by GSB

### ABSTRACT

The study of Factors influencing the use of financial applications of the Government Savings Bank, purpose of this study is 1.) To study problems of customers who do not use financial application (Mymo by GSB) and 2.) To be a guideline for improving the service through the financial application of the Government Savings Bank. This study is qualitative research and group of samples is customers of Government Savings Bank those in Baby Boomer Generation, by using In-Depth Interview with the target group in order to acquire information. The interview will be a semi-formal way which would be convenient for target group to make comment and give some information. However, a learner conducted all interviews by self. The result found that most of the sample group did not choose services of financial applications of the Government Savings Bank. Due to a lack of confident to do financial transaction via Application by themselves and concern about security. So, they prefer to go to the available bank as previously and still think is good way to do. They can get advice

from bank officers and will get accurate, clear and completed financial transaction. Furthermore, this study found that variety careers of people in Baby Boomer Generation have an effect on confidential to choose services of financial applications of the Government Savings Bank (Mymo by GSB). Group of customers who has self-employed such as merchants, farmers, gardeners would not trust in financial applications security and choose to use a traditional financial transaction. When compared to a group of customers who work as government officials, state enterprise officials and also company employees who dare to apply for services. Which results from an unequal level of customers education to make different acceptance and access in technology.

Keywords : Financial Applications of the Government Savings Bank , Mymo by GSB

## บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารต่างๆในการบริการลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้บรรดาธนาคารต่างๆทั้งธนาคารของรัฐ และธนาคารพาณิชย์เองนั้น ต่างต้องออกผลิตภัณฑ์ออกมาเพื่อรองรับและ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อให้ครอบคลุม รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยปัจจุบันที่มีการณรงค์ให้คนไทยหันมาสนใจกับสังคมไร้เงินสดมากขึ้น โดยมีการควบคุมจากธนาคารแห่งประเทศไทย บรรดาธนาคารต่างๆก็ได้ออกผลิตภัณฑ์เพื่อมารองรับนโยบายนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบรรดาลูกค้า

ทั้งนี้ในสังคมปัจจุบันที่ทุกคนต่างหันมาใช้ Smart phone เป็นเสมือนปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการดำเนินชีวิต ธนาคารเองต่างก็ออกผลิตภัณฑ์มาเพื่อให้บริการในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน อย่าง mobile banking หรือ Internet Banking ซึ่งในขณะนี้ทุกธนาคารมีให้บริการกันทุกธนาคาร เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าทำธุรกรรมด้วยตนเอง เพื่อลดการเข้ามาใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ธนาคารให้น้อยลง แต่สำหรับคนไทยแล้วนั้น ยังยึดติดกับการทำธุรกรรมแบบเดิมๆ โดยจะยึดติดกับการทำธุรกรรม ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน ชำระเงินเชื่อ หรือชำระค่าบริการต่างๆ ก็ยังต้องเดินทางไปธนาคารด้วยตนเอง และทำรายการต่างๆผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

ธนาคารออมสิน เป็นหนึ่งในธนาคารของรัฐบาล ที่ทำงานภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย และเป็นอีกธนาคารที่ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างครบครัน โดยปัจจุบันมีการให้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน โดยใช้ชื่อว่า MYMO ซึ่งย่อมาจาก My money my mobile ซึ่งเป็น Mobile banking ของธนาคารออมสิน ที่ให้บริการการแจ้งเตือนเมื่อมีการฝากเงิน การโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคาร การชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระเงินเชื่อ การตรวจสอบยอดบัญชีคงเหลือ รวมไปถึงการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร ATM ก็สามารถใช้บริการผ่าน MYMO ได้ ซึ่งทำให้ลูกค้าของธนาคารมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคาร ซึ่ง MYMO เริ่มเปิดตัวและให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ 30 กรกฎาคม 2558 ซึ่งเนื่องด้วยเป็นธนาคารของรัฐบาล และเพิ่งเริ่มมีการเปิดตัวใช้งาน Mobile Banking ใหม่ขึ้น ทำให้ยังไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้าดีนัก ทำให้จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการมีไม่มากนักเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ที่แย่งส่วนแบ่งทางการตลาดไป

กรณีศึกษาในครั้งนี้จึงเกิดขึ้น เพื่ออยากทราบถึงสาเหตุและปัญหาของการไม่เลือกใช้บริการว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลทำให้ลูกค้าไม่เลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน ทั้งที่มีการใช้ Smart phone และใช้โซเชียลมีเดียอยู่เป็นประจำ เพื่อประโยชน์สำหรับธนาคารออมสิน ในการนำข้อมูลจากการวิจัยกลับไปปรับปรุง และพัฒนา รวมไปถึงการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน อย่าง Mymo by GSB มากยิ่งขึ้นในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าที่ไม่เลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน (Mymo by GSB)
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการไม่เลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน ของลูกค้าธนาคารออมสิน กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษาคั้งนี้จึงเป็นกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นลูกค้าที่ได้ทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน อยู่เป็นประจำ และเป็นกลุ่มลูกค้าในช่วง Generation Baby Boomer แต่ไม่สนใจจะสมัครใช้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน หรือสมัครแต่ไม่เคยใช้บริการ โดยจะทำการสำรวจภายในธนาคารออมสิน สาขาเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

## นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน หมายถึง โปรแกรมที่มีความสามารถในการจัดการกับงานเฉพาะด้านการเงินของธนาคาร โดยตัวโปรแกรมจะเหมาะสม และใช้งานได้ดีกับการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชี การชำระค่าสินค้าและบริการ การตรวจสอบยอดบัญชีคงเหลือ และระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อมีการฝากเงินเข้าบัญชี

Mobile Banking (Mymo by GSB) หมายถึง การให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบพกพา ซึ่งผู้ใช้บริการต้องลงทะเบียนกับธนาคารเพื่อใช้บริการทางการเงินได้หลายประเภท เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคาร การถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ การซื้อสลากดิจิทัล การชำระค่าสินค้าและบริการ บิล เดิมเงินโทรศัพท์ การตรวจสอบยอดบัญชีคงเหลือ การตรวจสอบยอดบัญชีสินเชื่อคงเหลือ เป็นต้น

ธุรกรรมทางการเงิน หมายถึง การประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งระหว่างคู่สัญญาสองฝ่ายโดยเฉพาะด้านธุรกิจและการเงิน เช่น การฝาก-ถอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ

สมาร์ทโฟน (Smart Phone) หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบพกพาที่มีความสามารถเพิ่มเติมจากโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทั่วไป โดยสามารถรองรับการใช้งานในระบบปฏิบัติการต่างๆได้ อย่างเช่น IOS และ Android เพื่อใช้ในการติดตั้ง Application ต่างๆ ซึ่งสามารถใช้งานได้คล้ายกับคอมพิวเตอร์แต่อยู่ในรูปแบบของโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าธนาคารออมสิน ที่สมัครใช้บริการ Mobile Banking (Mymo by GSB)

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดให้บริการการทำธุรกรรมแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป ที่มีกระจายอยู่ทั่วประเทศไทย

Generation Baby Boomer หมายถึง ลูกค้าของธนาคารออมสินที่เกิดช่วงพ.ศ.2489-2507

กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพส่วนตัว หมายถึง ลูกค้าของธนาคารออมสิน ที่ประกอบอาชีพพ่อค้า แม่ค้า ชาวไร่ ชาวนาน

กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ หมายถึง ลูกค้าของธนาคารออมสิน ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการบำนาญ

กลุ่มผู้ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน หมายถึง ลูกค้าของธนาคารออมสิน ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และพนักงานเอกชนที่ปัจจุบันเกษียณอายุแล้ว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ธนาคารทราบถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน ของลูกค้า
2. ธนาคารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาเทคโนโลยีรูปแบบ หรือฟังก์ชันการใช้งานของ Mobile Banking (Mymo by GSB) ของธนาคาร ให้สามารถตอบสนองต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และนำไปสู่การคิดค้นรูปแบบบริการทางการเงินใหม่ๆ ของธนาคารต่อไป
3. ธนาคารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อกระตุ้น ให้ลูกค้าของธนาคารทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking (Mymo by GSB) เพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### รูปแบบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสิน โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ลูกค้าของธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นฐานลูกค้าหลักของธนาคาร โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกลุ่มนี้มีการทำธุรกรรมกับธนาคารมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักนี้ คือ กลุ่มลูกค้าใน Generation Baby Boomer ซึ่งจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่เกิดในช่วงพ.ศ.2489-2507 ซึ่งลูกค่างานนี้ถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่สำคัญ และเป็นฐานลูกค้าหลักของธนาคารออมสิน

#### วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การแบ่งตามช่วงอายุของกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินตาม Generation ซึ่งเลือกทำการศึกษา กลุ่มลูกค้าในช่วง Baby Boomer โดยเลือกวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งกลุ่มใน Generation Baby Boomer ออกเป็น 3 กลุ่ม ตามอาชีพของผู้เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบอาชีพส่วนตัว กลุ่มผู้ประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มผู้ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน เพื่อนำข้อมูลมาทำการเปรียบเทียบ และนำข้อมูลดังกล่าวมาสรุปได้อย่างชัดเจน

#### แหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งแหล่งข้อมูลในการศึกษาไว้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารออมสินใน Generation Baby Boomer โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบอาชีพส่วนตัว กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มพนักงานเอกชน โดยผ่านการสัมภาษณ์

##### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิที่ใช้ในการศึกษา ได้จากแหล่งข้อมูลของธนาคารออมสินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mymo by GSB ซึ่งได้รับข้อมูลจากฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรของธนาคารถึงปริมาณการใช้งาน และจำนวนลูกค้าที่ให้บริการ

### 3. ข้อมูลตติยภูมิ (Tertiary data)

ข้อมูลตติยภูมิที่ใช้ในการศึกษา ได้จากแหล่งข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ถึงปริมาณการใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking และ Internet Banking ของทุกธนาคาร

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อจะได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยจะเป็นการสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่งทางการ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้สึกสะดวกสบายในการให้ข้อมูล สามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ และจะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้ให้ข้อมูลสำหรับการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองทั้งหมด โดยรูปแบบคำถามจะเริ่มตั้งแต่การสร้างบทสนทนาเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และเริ่มคำถามในแต่ละประเด็นให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา หากผู้วิจัยเห็นว่ายังได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะใช้วิธียกสถานการณ์สมมติ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในคำถามมากยิ่งขึ้น

#### ความน่าเชื่อถือในงานวิจัย (Reliability)

การดำเนินการเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในงานวิจัย โดยใช้วิธีการโยงสามเส้า (Triangulation) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผลการวิเคราะห์ และผลการวิจัย โดยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้อง โดยเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง (Triangulation of Data Sources) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสิน และเป็นผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินอยู่เป็นประจำ และยังเป็นกลุ่มคนที่เป็นฐานลูกค้าที่สำคัญของธนาคาร อีกทั้งยังมีข้อมูลจากฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรของธนาคาร เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในงานวิจัย

#### ผลของการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. ผลการศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าที่ไม่เลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน ของธนาคารออมสิน

###### 1.1 ศึกษาด้านความพึงพอใจ

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสามกลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีความกังวลเรื่องความปลอดภัยและไม่เชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์มากที่สุด คือกลุ่มของผู้ประกอบอาชีพส่วนตัว ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้ประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มผู้ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนที่มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคาร ซึ่งอาจเป็นผลจากระดับการศึกษา และรายได้ของกลุ่มลูกค้าของกลุ่มนี้ อีกทั้งจำนวนเงินที่ทำธุรกรรมไม่ได้มากนักเมื่อเทียบกับ กลุ่มผู้ประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มผู้ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ที่มีการทำธุรกรรมที่หลากหลายมากกว่า อย่างการชำระสินเชื่อ แต่ทั้งสามกลุ่มนี้ล้วนแล้วแต่ขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินด้วยตนเอง หากจะใช้บริการจะต้องมีผู้ให้คำแนะนำอยู่ด้วย เพื่อสร้างความมั่นใจ

###### 1.2 ด้านส่วนประสมทางการตลาด (4Ps)

จากการศึกษาทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของกลุ่มลูกค้าทั้งสามกลุ่มนี้ พบว่า หากจะต้องให้ใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงินต้องการรูปแบบของฟังก์ชันที่ไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้ง่าย และส่วนใหญ่ยังคงต้องการเป็นเพียงข้อความแจ้งเตือนหากมีการฝาก หรือถอนเงินผ่านบัญชีของตนเองเพียงเท่านั้น และหากในอนาคตมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางเคาเตอร์ธนาคารที่สูงขึ้น ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงมาเรียนรู้การใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน ในส่วนของการโฆษณาประชาสัมพันธ์นั้น กลุ่มลูกค้าได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าธนาคารยังมีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่รู้จักถึงข้อดีของการใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน อีกทั้งช่องทางในการ

สมัครใช้บริการควรมีช่องทางอื่นเพิ่มเติมนอกจากการสมัครผ่านสาขาของธนาคาร และในส่วนของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายนั้น กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่อยากให้มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงินในทุกกรณี หากมีการทำรายการผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินด้วยตนเอง อีกทั้งยังอยากให้มีการแจกของที่ระลึกสำหรับการสมัครใช้บริการ

### 1.3 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

จากการศึกษาทางด้าน การยอมรับเทคโนโลยีของทั้งสามกลุ่มนี้ พบว่า กลุ่มลูกค้าเหล่านี้ ยังมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีอยู่ เนื่องจากบางคนยังคงใช้โทรศัพท์ที่ไม่ใช่ Smart phone อีกทั้งถึงแม้จะมีการใช้ Smart phoneแล้วก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องของความสามารถในการใช้งานของโทรศัพท์อีกด้วย ซึ่งเป็นอาจจะเป็นผลมาจากระดับการศึกษา และรายได้ ซึ่งทำให้เห็นได้จากกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน ถึงแม้จะอยู่ในช่วงอายุเดียวกัน ส่งผลต่อการยอมรับด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันไปด้วย

## 2. ผลการศึกษาถึงแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน

### 2.1 รูปแบบหรือบริการใดบ้างที่อยากให้ออมสินให้บริการเพิ่มเติมบนโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน

จากการศึกษาผู้ให้ข้อมูลทั้งสามกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่า การให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินเป็นสิ่งแรกที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ และต้องการรูปแบบของฟังก์ชันภายในที่ไม่ซับซ้อน สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ตัวอักษรที่มีขนาดที่ชัดเจน อ่านและมองเห็นได้สะดวก รวมไปถึงการมีช่องทางในการติดต่อกับธนาคารเมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมทางการเงิน และสามารถให้คำแนะนำ รวมไปถึงวิธีแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทันที

2.2 หากมีการเพิ่มช่องทางในการสมัครใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน ควรเพิ่มช่องทางใดบ้างเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

จากการศึกษาผู้ให้ข้อมูลทั้งสามกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่แล้วนั้น ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางในการสมัครใช้บริการ ยังคงเห็นด้วยกับการสมัครใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารออมสินโดยตรง หากจะมีช่องทางอื่นเพิ่มเติม ก็จะต้องมีนโยบายเรื่องความปลอดภัยเข้ามารองรับอย่างเคร่งครัด หรือมีการยืนยันข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะตามมาอีกด้วย

### 2.3 สิ่งที่คุณคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน

จากการศึกษาผู้ให้ข้อมูลทั้งสามกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่า ทั้งสามกลุ่มได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังจากการใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงินเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน รองลงมาคือ คาดหวังในส่วนของคุณภาพในการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุที่ฟังก์ชันภายในโปรแกรมประยุกต์จะต้องถูกออกแบบให้ไม่ซับซ้อน และสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ตัวอักษรข้อความต่างๆที่สามารถอ่านและมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมถึงการมีช่องทางในการติดต่อของธนาคารเมื่อเกิดปัญหาการทำธุรกรรมที่เกิดความผิดพลาด หรือประสบปัญหาขึ้นได้ทันที เพื่อลดความกังวลใจของลูกค้าได้

## สรุปและวิจารณ์ผล

การศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งสิ้น 9 คน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาเป็นภาพรวมได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาคั้งนี้ของลูกค้ายกเว้นไม่เลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน (Mymo by GSB)

ในส่วนของผลการศึกษา เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้ำที่ไม่เลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน (Mymo by GSB) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถแยกผลการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจ ด้านส่วนประสมทางการตลาด(4Ps) และด้านการยอมรับเทคโนโลยี

### 1.1 ด้านความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้ำในช่วง Generation Baby Boomer ทั้งสามกลุ่มอาชีพนั้น มีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเคาเตอร์ของธนาคารมากกว่าการทำธุรกรรมด้วยตนเองผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน โดยให้เหตุผลสอดคล้องกัน คือ สามารถทำธุรกรรมโดยผ่านการให้คำแนะนำจากพนักงานธนาคาร เมื่อมีข้อสงสัยสามารถสอบถามข้อมูลได้ทันที และมีความกังวลถึงเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าจะอยู่ในช่วงอายุเดียวกัน เป็นผลมาจากระดับการศึกษา และรายได้ของกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน โดยจะเห็นได้จาก กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพส่วนตัว ซึ่งจากการสัมภาษณ์จะมีความกังวลและไม่เชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน กลัวเงินของตนจะเกิดการสูญหาย หากระบบมีความผิดพลาด ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มผู้ประกอบการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพพนักงานเอกชน ที่เชื่อมั่นในความปลอดภัย และเชื่อมั่นในธนาคารออมสิน แต่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง หากต้องทำรายการธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน จะต้องเป็นผู้ให้คำแนะนำ เพื่อสร้างความมั่นใจให้อีกชั้นว่าตนเองทำรายการถูกต้องแน่นอน

### 1.2 ด้านส่วนประสมทางการตลาด (4Ps)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้ำในช่วง Generation Baby Boomer ทั้งสามกลุ่มอาชีพนั้น พบว่าต้องการคุณสมบัติและรูปแบบของโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินที่มีฟังก์ชันไม่สลับซับซ้อน ง่ายต่อการใช้งาน ตัวอักษรใหญ่ สามารถมองเห็นได้ง่าย

นอกจากนี้ทั้งสามกลุ่มอาชีพให้ความสำคัญกับเรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากหากในขนาดธนาคารมีการเรียกเก็บค่าบริการที่สูงหากทำรายการผ่านเคาเตอร์ธนาคาร ผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ก็มีแนวโน้มที่จะหันมาใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินด้วยตนเองมากขึ้น

ในด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งสามกลุ่มอาชีพได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันคือ การประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาของธนาคาร ยังมีไม่เพียงพอเมื่อเทียบการธนาคารอื่น ทำให้ไม่ทราบถึงข้อดี และประโยชน์จากการใช้งานของโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน รวมไปถึงความสะดวกในการสมัครใช้บริการที่สามารถกระทำได้เฉพาะที่สาขาของธนาคารเพียงเท่านั้น ทำให้เสียเวลาในการรอคอย วิธีการสมัครที่ยุ่งยาก เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น มีช่องทางอื่นที่ให้บริการในการสมัครใช้บริการได้สะดวกยิ่งกว่า

และท้ายสุดการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่สามารถจะเชิญชวนให้ลูกค้ำหันมาใช้โปรแกรมประยุกต์ทางการเงินได้มากยิ่งขึ้น คือการยกเลิกการคิดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงินในทุกกรณีผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน อีกทั้ง ผู้ให้ข้อมูลบางรายยังเสนอให้มีการแจกของที่ระลึกหากมีการสมัครใช้บริการ หรือ เสนอให้มีการจัดโปรโมชั่นหากมีการทำรายการเป็นจำนวนมาก เสนอให้ธนาคารคืนเป็นเงินรางวัล เหมือนกับโปรโมชั่นของบัตรเครดิตของธนาคารอื่นๆ

### 1.3 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้ำในช่วง Generation Baby Boomer ทั้งสามกลุ่มอาชีพนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ยังมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีอยู่ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลบางรายยังคงใช้โทรศัพท์ที่ไม่ใช่ Smart phone และถึงแม้จะมีการใช้ Smart phoneแล้วก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องของความสามารถในการใช้งานของโทรศัพท์อีกด้วย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากระดับการศึกษา และรายได้ของแต่ละกลุ่มอาชีพ ซึ่งทำให้เห็นได้จากกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน

อย่างกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพส่วนตัว ที่จะมีข้อจำกัดทางด้านกายภาพเทคโนโลยีที่ชัดเจนที่สุด ซึ่งต่างจากกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพพนักงานเอกชน ที่มีการใช้โทรศัพท์ Smart phone ทุกราย ทำให้เห็นว่าถึงแม้จะอยู่ในช่วงอายุเดียวกัน แต่เมื่ออยู่ในคนละกลุ่มอาชีพกัน การยอมรับด้านเทคโนโลยีก็มีความแตกต่างกันออกไป

2. ผลการศึกษาถึงแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน

2.1 รูปแบบหรือบริการใดบ้างที่อยากให้ธนาคารออมสินให้บริการเพิ่มเติมบนโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน

จากการศึกษากลุ่มลูกค้าในช่วง Generation Baby Boomer ทั้งสามกลุ่มอาชีพนั้น พบว่า การให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินเป็นสิ่งแรกที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ และต้องการรูปแบบของฟังก์ชันภายในที่ไม่ซับซ้อน สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ตัวอักษรที่มีขนาดที่ชัดเจน อ่านและมองเห็นได้สะดวก รวมไปถึงการมีช่องทางในการติดต่อกับธนาคารเมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมทางการเงิน และสามารถให้คำแนะนำ รวมไปถึงวิธีแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทันที

2.2 หากมีการเพิ่มช่องทางในการสมัครใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินของธนาคารออมสิน ควรเพิ่มช่องทางใดบ้างเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

จากการศึกษากลุ่มลูกค้าในช่วง Generation Baby Boomer ทั้งสามกลุ่มอาชีพนั้น พบว่า ไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มช่องทางในการสมัครใช้บริการ ยังคงเห็นควรกับการสมัครใช้บริการผ่านสาขาของธนาคาร แต่หากจะเพิ่มช่องทางอื่นเพิ่มเติม ธนาคารจะต้องมีนโยบายเรื่องความปลอดภัยเข้ามารองรับอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันความปลอดภัยทางด้านข้อมูลของลูกค้า

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการไม่เลือกใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินกับธนาคารออมสิน ของลูกค้า ทำให้ธนาคารออมสินสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกวัย ซึ่งจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินมากยิ่งขึ้น โดยผลการศึกษา ได้พบถึงสาเหตุของการไม่เลือกใช้ พร้อมแนวทางในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า โดยอิงจากทฤษฎีตามส่วนประสมทางการตลาด ทฤษฎีความพึงพอใจ และทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี ไว้แล้วนั้น พบว่า ความปลอดภัย และเชื่อมั่นในตัวโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน เป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รูปแบบ ฟังก์ชันการแสดงผลบนโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน ต้องไม่สลับซับซ้อน มีความเข้าใจ ใช้งานได้ง่าย ตัวอักษรที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และมีบริการเพิ่มเติมที่เป็นเพียงข้อความแจ้งเตือน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัญชีของลูกค้าเอง โดยบริการเพิ่มเติมนี้ต้องสามารถใช้งานได้ ถึงแม้จะไม่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือ และไม่มีข้อจำกัดสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์มือถือ Smart Phone ซึ่งจะเป็นการดีกับธนาคาร ส่งผลให้สามารถเพิ่มปริมาณกลุ่มลูกค้าในช่วง Generation Baby Boomer หันมาใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินมากยิ่งขึ้น และลดการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเคาเตอร์ของธนาคาร ทำให้ลดต้นทุนของแต่ละสาขาได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้ากลุ่มนี้ถือเป็นฐานลูกค้าสำคัญของธนาคารออมสิน ทั้งนี้ ธนาคารออมสิน สามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินอย่าง Mymo by GSB ให้ตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าในทุกกลุ่มอายุให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป คือ ควรทำการศึกษากลุ่มลูกค้าในทุกช่วงอายุของธนาคารออมสิน ครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในช่วง Generation Baby Boomer เพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น จึงเห็นว่าการศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยให้ครบทุกช่วงอายุของกลุ่มลูกค้าหลักของธนาคารออมสิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ทางการเงินให้กับธนาคารออมสิน และธนาคารอื่นๆอีกต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วง และประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.อุษา บุญถื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิจัย ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา และข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ และสุดท้ายกำลังใจ และความช่วยเหลือต่างๆ จากครอบครัว หัวหน้านางาน รุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อนๆทุกท่านที่มีส่วนทำให้งานวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธนาคาร และผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกับในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์ทางการเงิน ตลอดจนผู้สนใจในงานวิจัยเรื่องนี้ หากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

## เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารออมสิน. (2562). *ฝ่ายยุทธศาสตร์ธนาคารออมสิน*. สืบค้นเมื่อวัน มกราคม 5, 2562 จาก <http://gsbnet.gsb/infogsb/internalwebpages.html>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *ธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking และ Internet Banking*. สืบค้นเมื่อวัน ธันวาคม 30, 2561. จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH>.
- ปณิศา มีจินดา. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ:ธรรมสาร.
- ปณิศา มีจินดา และศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2554). *กลยุทธ์การตลาดและการวางแผน*. กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2558). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: มาร์เก็ตติ้งมูฟ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- Byambaa, B., & Chang, K. (2012). The influence of factors of online purchase on customer satisfaction in Mongolian Airlines. *Review*, <http://www.ipedr.com/vol57/015-ICBMG2012-B00031.pdf>. DOI: 10.7763/1PEDR
- Davis, F.D. (1991). User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38, 475-487.
- Ibok, I. N., & Ikoh, I. M. (2013). Determinants of Customers Satisfaction with Internet Banking Services. *British Journal of Arts and Social Sciences* ISSN: 2046-9578.

- Nochai, R., & Nochai, T. (2013). The Impact of Internet Banking Service on Customer Satisfaction in Thailand: A Case Study in Bangkok. *International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)*, 1 (1).
- Kumari Kahandawa, & Janaka Wijayanayake. (2014) Impact of Mobile Banking Services on Customer Satisfaction: A Study on Sri Lankan State Commercial Bank. *International Journal of Computer and Information Technology*, 3(3).
- Kyungyoung Ohk. (2015). The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Interactivity, and Ease of Navigation on Satisfaction in Mobile application. *Advanced Science and Technology Letters*, 84, 88-92.