

พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์  
ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราช

**Behaviorl and Satisfsction of The User With the Banking Services Through “GHB All  
Application” Of Government Housing Bank in the area of Muang District,  
Nakhon Si Thammarat**

วิชุดดา อาจหาญ

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารเกี่ยวกับแอปพลิเคชันทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งกลุ่มสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำชุดแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ทางสถิติ โดยประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติที่ใช้พรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยมีขั้นตอนการเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอาคารผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ และมีช่วงรายได้ต่อเดือนที่ 15,001 – 20,000 บาท ในด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านแอปพลิเคชัน ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

ประเภทธุรกรรมที่เข้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันมากที่สุดคือ การชำระเงินกู้ ด้านความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้านคือ ด้านความพึงพอใจต่อตัวแอปพลิเคชัน ด้านความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรม และด้านการแก้ไขปัญหาจากการใช้แอปพลิเคชัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ :** พฤติกรรม ความพึงพอใจ บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน

## ABSTRACT

The study of behavior and satisfaction in using banking services through the government housing bank all application. (“here in referred to as ghb all”) the objective is to study 1) To study the demographic characteristics of GHB ALL users of GHB ALL application of GHB ALL. In the area of Muang District, Nakhon Si Thammarat Nakhon Si Thammarat Province 2) To study the behavior of GHB ALL application users of GHB ALL. In the area of Muang District, Nakhon Si Thammarat Nakhon Si Thammarat Province 3) To study the satisfaction of GHB ALL users of GHB ALL application of GHB ALL. In the area of Muang District, Nakhon Si Thammarat Nakhon Si Thammarat Province the samples used in this study GHB ALL customer of in the area of Muang District, Nakhon Si Thammarat Nakhon Si Thammarat Province who had subscribed to 400 ghb all .the researchers used a questionnaires to collect the data. The questionnaire was divided into the following parts: part 1: questionnaire, general personal information of the respondents. Part 2: data questionnaire on service selection behavior. Part 3: satisfaction in using the service. The researcher used a set of questionnaires to analyze various data. The statistical analysis was done by using the computer program. The process was to compare the behavior and satisfaction of using the bank service through ghb all application of the government housing bank In the area of Muang District, Nakhon Si Thammarat Nakhon Si Thammarat Province,. The results of the study of personal data of the sample group found that, most of the respondents are female degree holders, between the ages of 31-40 years. They have a career as a private company employee; have a monthly income range of 15,001 - 20,000 baht. In the behavior of choosing to use the ghb all application, it is noted, that the types of transactions that access the service through the application are the most paying satisfaction loans in the selection of ghb through the ghb all application. When considering in the overall picture , the 4 aspects are satisfaction with the application, convenience in using the application, accuracy of transactions for the security from transactions Troubleshoot problems using the application, it is found that the average level is high.

**Key words :** Behaviorl, Satisfaction, Banking Services VIA Application

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจมากขึ้น บทบาทของเทคโนโลยีจะไม่ได้จำกัดอยู่ที่ระดับของธุรกิจเท่านั้น แต่ได้แผ่ขยายเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป ดังจะเห็นได้จากการมีโทรศัพท์มือถือ การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร จากการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำให้บริการนั้นสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้กว้างขวางขึ้น ให้บริการแก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวและเป็นการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมได้อีกทางหนึ่ง

ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2563 จากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ระบุว่า ธนาคารพาณิชย์ในไทยทั้งหมด 6,729 สาขา แบ่งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ 2,003 สาขา และอีก 4,726 กระจายอยู่ทั่วภูมิภาคปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินทางธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ไม่ได้เป็นเพียงแอปพลิเคชันที่ทำธุรกรรมทางการเงินเท่านั้น แต่เป็นไลฟ์สไตล์แพลตฟอร์มที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่ทางเปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัลได้ เห็นได้จากการเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มากกว่าการให้บริการการเงิน เช่น การชำระค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าโทรศัพท์ หรือการมีแพลตฟอร์มช้อปปิ้งออนไลน์ ขนาดย่อม รวมทั้งพัฒนาฟิเจอร์ เพื่อเป็นตัวช่วยในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ คนไทยใช้ การทำธุรกรรมทางการเงินทางธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) สูงสุดเป็นอันดับ 1 ของโลก 74% ของจำนวนคนที่ใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งหมดในประเทศ ใช้การทำธุรกรรมทางการเงินทางธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี จะเห็นได้จากปริมาณธุรกรรมบนการทำธุรกรรมทางการเงินทางธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) 74% และซื้อสินค้าออนไลน์ 48.5% ส่งผลให้ภาคธนาคารไทยเดินทางสู่การเป็นตัวกลางทางการเงินหลักที่มีประสิทธิภาพ

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน ได้รับความนิยมนเป็นอย่างมาก เพราะสะดวกและรวดเร็ว จากสถิติการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน มีการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านการใช้งานธุรกรรมทางการเงินทางธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) เป็นร้อยละ 79% มีการยอมรับเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินการทางธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น สำหรับการเติบโตของการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ในปีพ.ศ. 2561 มีผู้ใช้งานจำนวน 37,973,421 คน มูลค่า 1,269,000 ล้านบาท

มีผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปีพ.ศ. 2560 ที่มีผู้ใช้งานจำนวน 31,634,571 คน มูลค่า 1,049,000 ล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ก็ได้มีช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในชื่อว่า GHB ALL เป็นระบบการทำธุรกรรมทางการเงินทางธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ที่ให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่าน Wifi หรือ 4G ซึ่งถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย และมีโปรแกรมครอบคลุมการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้ครอบคลุมเหมือนมาทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาด้วยตนเอง สำหรับแอปพลิเคชัน GHB ALL มีโปรแกรมครอบคลุมการทำงานที่อำนวยความสะดวกเหมือนมีธนาคารเคลื่อนที่ติดตามไปด้วยทุกแห่ง โดยกลุ่มที่นิยมใช้บริการคาดว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยทำงานด้วยความสะดวกสบายจากบริการทางธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่เข้าถึงได้ง่ายเพื่อตอบโจทยคนรุ่นใหม่ และผู้ที่อาจไม่มีเวลามากนักในการใช้บริการผ่านสาขาของธนาคาร โดยโปรแกรมชั้นการใช้งานที่ผู้ใช้งานได้เลือกใช้นั้นสามารถที่จะตอบโจทยการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพเพียงพอ

ดังนั้นผู้ทำวิจัยเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช” เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ว่ามีข้อดี ข้อเสียอย่างไร เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องและรับรองความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ที่กำลังจะเติบโตมากยิ่งขึ้นในอนาคต

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

### สมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช

#### **ขอบเขตของการศึกษา**

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้ คือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันทำธุรกรรมทางการเงิน กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1997 อ้างใน ปานตา สุวรรณศิริ, 2555) ซึ่งสามารถคำนวณได้ตัวอย่างจากประชากร 400 คน

4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง จะใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการสุ่มแบบตาม สะดวก (Convenience Sampling Method)

#### **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

##### **แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์**

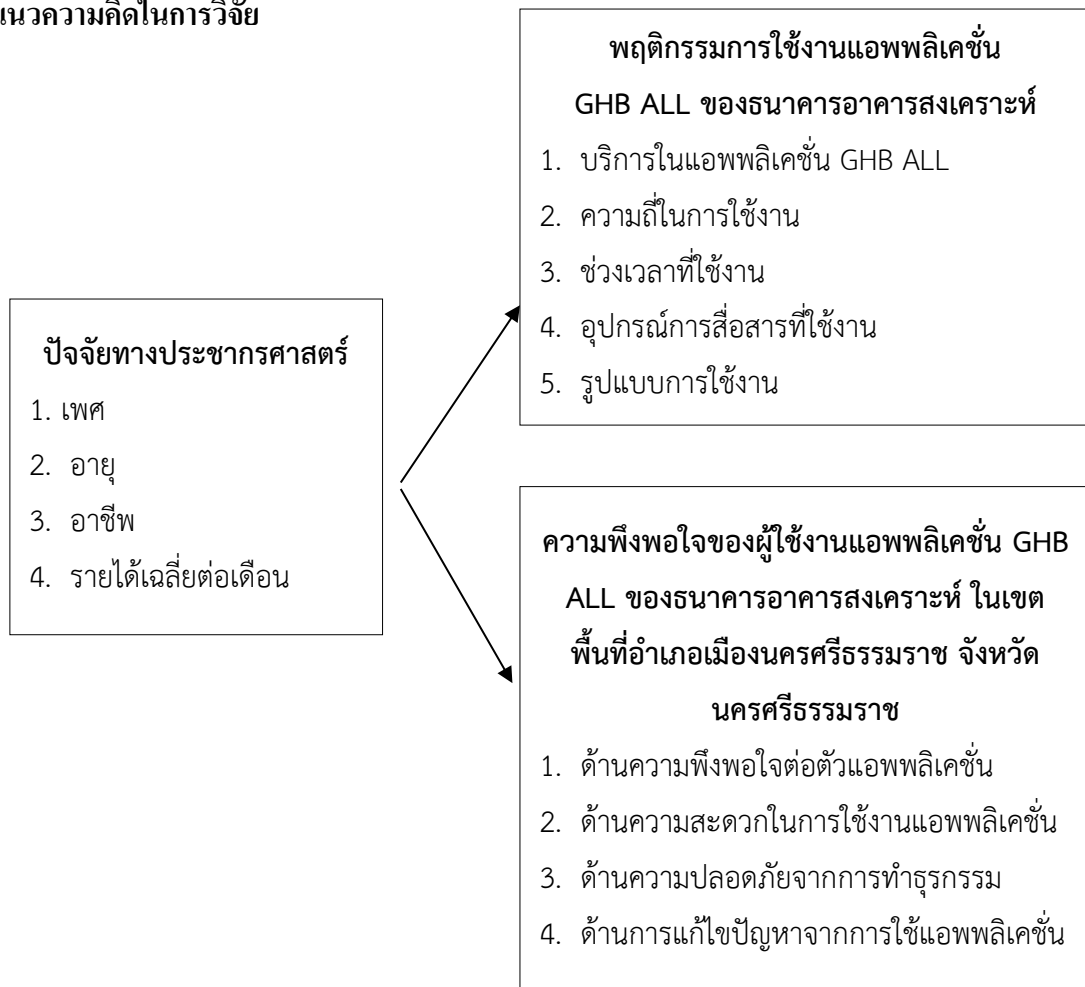
แนวคิดด้านประชากรเป็นวิธีในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีหลักการและเป็นเหตุเป็น ผลโดยเชื่อในหลักการที่ว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์สามารถดำเนินชีวิตตามกรอบที่สังคมได้กำหนด เป็นแม่บทไว้ และสังคมทั่วไปๆ จะทำหน้าที่ในการกำหนดให้บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ แตกต่างกันจะมีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างถึง (กาญจนา แก้วเทพ, 2541 น. 363,อ้างถึงใน วชิรพันธ์ กิติทวี เกียรติ, 2556, น. 7) แต่ในขณะที่ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ใกล้เคียงกันก็ย่อมมีลักษณะทาง พฤติกรรมและทัศนคติคล้ายคลึงกัน

##### **แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค**

จิระศักดิ์ จันทโรทัย (2552, น. 24) สรุปว่าพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ (ผลิตภัณฑ์) โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมี

การตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว โดยบุคคลที่จะถือว่าเป็นผู้บริโภคที่นี้คือ“บุคคลผู้ซึ่งมีสิทธิในการได้มาและใช้ไปซึ่งสินค้าและบริการที่ได้มีการเสนอขายโดยสถาบันการตลาด” จากความหมายนี้จะเห็นว่าทุกคนต่างก็เป็นผู้บริโภคแต่ทำไมจำเป็นที่ทุกคนจะต้องบริโภคของสินค้าอย่างเดียวกัน ผู้บริโภคอาจมีการซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความพอใจส่วนบุคคลกันได้ หรือสำหรับตอบสนองความต้องการของครอบครัว หรือสำหรับบางชุมชน ที่มีความต้องการเหมือนกันได้ ดังนั้นผู้บริโภคจึงเป็นหัวใจของพฤติกรรมผู้บริโภค เมื่อเราเข้าใจผู้บริโภคแต่ละคนในแง่ของความต้องการที่อยากได้ กระบวนการทางความคิด ความประทับใจ ปัญหา เราก็จะเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้บริโภคได้

**กรอบแนวความคิดในการวิจัย**



**การวิเคราะห์ข้อมูล**

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ และทดสอบเพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) Independent Sample (t – test)

วิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปในประเด็นสรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75 รองลงมาเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีอายุสูงกว่า 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาสมรส จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และหย่าร้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 รองลงมา ระดับอนุปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ระดับอนุปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ผู้รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 เกษตรกร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 รายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ท่านใช้งานฟังก์ชันแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ใดเป็นการใช้งานประจำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีท่านใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ใดเป็นการใช้งานประจำ บริการชำระเงินกู้ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา บริการสินเชื่อ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 บริการเงินฝาก จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 บริการโอนเงิน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 บริการพร้อมเพย์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และบริการใบเสร็จ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75



ท่านมีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ท่านมีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาโดยเฉลี่ย 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 โดยเฉลี่ย 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ช่วงเวลาใด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีท่านใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ช่วงเวลา 06.00 - 11.59 น. จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมาเวลา 12.00 - 17.59 น จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 เวลา 18.00 - 23.59 น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

ท่านใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้วยอุปกรณ์ใด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีท่านใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้วยอุปกรณ์มือถือ จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 และรองลงมาแท็บเล็ต จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25

รูปแบบการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ ชำระเงินกู้ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาเปิดบัญชีเงินฝาก จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ขอสินเชื่อ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ใบเสร็จชำระเงินกู้รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ซื้อสลากออมทรัพย์ ธอส. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ขอ Statement บัญชีเงินฝาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 จอควิใช้บริการล่วงหน้า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และสแกนเพื่อจ่าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านความพึงพอใจต่อตัวแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 (S.D. 0.350) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แอปพลิเคชัน GHB ALL มีรูปแบบที่ทันสมัยและใช้งานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 (S.D. 0.539) รองลงมาการลงทะเบียนเพื่อเริ่มใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL สามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว ได้ทันทีอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.47 (S.D. 0.667) และการดาวน์โหลดเพื่อติดตั้งแอปพลิเคชัน GHB ALL ผ่าน Google Play หรือ App Store มีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 (S.D. 0.579)

ด้านความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.08 (S.D. 0.431) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แอปพลิเคชัน GHB ALL ในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นช่องทาง ที่ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือตู้เอทีเอ็ม อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.26

(S.D. 0.695) รองลงมาการให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL มีลักษณะการให้บริการที่มีความหลากหลาย อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.01 (S.D. 0.717) และแอปพลิเคชัน GHB ALL มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือตู้เอทีเอ็ม อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.98 (S.D. 0.852)

ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรม โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.85 (S.D. 0.398) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แอปพลิเคชัน GHB ALL มีความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.18 (S.D. 0.653) รองลงมาแอปพลิเคชัน GHB ALL มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 (S.D. 0.783) และแอปพลิเคชัน GHB ALL เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่เคยมีความผิดพลาดในการทำธุรกรรมเปรียบเสมือนการให้บริการที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์หรือตู้เอทีเอ็ม อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 (S.D. 0.569)

ด้านการแก้ไขปัญหาจากการใช้แอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93 (S.D. 0.371) โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการตรวจสอบการใช้งานของระบบ การเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL และแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.12 (S.D. 0.686) รองลงมาธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการแจ้งเตือนก่อนมีการพัฒนา และปรับปรุงระบบ ของ การเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.01 (S.D. 0.660) และธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อ การเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL เกิดความขัดข้อง อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. 0.669)

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.06 (S.D. 0.188) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อตัวแอปพลิเคชัน อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 (S.D. 0.350) รองลงมาด้านความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชัน อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.08 (S.D. 0.431) ด้านการแก้ไขปัญหาจากการใช้แอปพลิเคชัน อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93 (S.D. 0.371) และด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.85 (S.D. 0.398)

5.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน

มีพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอายุไม่มี แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมไม่มีแตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมไม่มีแตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติ

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมไม่มีแตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอายุไม่มี แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมไม่มีแตกต่าง อย่างมีนัยทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ไม่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ

5. พฤติกรรมของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอ เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน ประกอบด้วย บริการในแอปพลิเคชัน GHB ALL ความถี่ในการใช้งานช่วงเวลาที่ใช้งาน อุปกรณ์การสื่อสารที่ใช้งาน และรูปแบบการใช้งาน

พบว่า ตัวแปรทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป (มีค่าอยู่ในช่วง 0.05 – 0.77) หรือไม่เกิด Multicollinearity เพราะมีค่า น้อยกว่า 0.8

พฤติกรรมของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช พบว่าความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช (Y) ได้ร้อยละ 1.70 ( $R^2 = 0.017$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### บรรณานุกรม

- จิระศักดิ์ จันทรโรทัย. (2552). การศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการทำตลาดผ่านโทรศัพท์มือถือด้วยเทคโนโลยี Bluetooth ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี.
- คุณिता เทพวงศ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBangking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ชูชัย สมितिไกร, (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- เทอดรัฐ แววศักดิ์. (2554). การยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อแอปพลิเคชัน สำหรับสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทวีพงษ์ คู่สวัสดิ์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ Mobile banking :กรณีศึกษาธนาคารออมสินกับธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพิน เกษาคุปต์. (2544). รัฐศาสตร์-การบริหาร: รวมบทความวิชาการ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2543). การบริการเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนา.
- Ryan, T.A., & Smith, P. C. (1954). Principle of Industrial Psychology. New York: The Mc Donald Press Company.