

ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการ

ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

Users' Satisfaction in Using Financial Application Service of the State Enterprise Bank in Ratchaburi Province

ธนาธิป พัวพรพงษ์ (Thanatip Puapornpong)¹

สุชาร์ตน์ บุญอยู่ (Sucharat Boonyoo)²

จันทนา วัฒนกาญจนะ (Chantana Wattananajana)³

ยุรนนท์ บุษเกตุ (Yuranan Bussaket)⁴

ธนภัทร ไลประเสริฐ (Tanapat Laiprasert)⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี มีจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test, F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของ ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีที่มีปัจจัยด้านเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชันทางการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) คุณภาพการให้บริการโดยรวมมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน

¹ สาขาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม E-mail : ajarnnote@webmail.npru.ac.th

² สาขาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม E-mail : aj.sucharat@gmail.com

³ สาขาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม E-mail : chantana1957@hotmail.com

⁴ สาขาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม E-mail : bussaket9640@gmail.com

⁵ สาขาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม E-mail : shamework09@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were to 1) compare the satisfaction of using financial applications classified by personal factors, and 2) to study the relationship between service quality and satisfaction with using the financial application service of state enterprise bank users in Ratchaburi province. The sample group used in this research consisted of 300 people who used financial application services of state enterprise banks in Ratchaburi Province. A questionnaire was upon as the research's instrument. Percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test, and analysis of variance were used as the statistics of the study's data analysis. The results revealed that 1) the users of financial applications of state enterprise banks in Ratchaburi province who had different gender factors and educational levels were statistically different levels of satisfaction with using financial applications services at 0.05, and 2) overall service quality was correlated with app satisfaction were statistically significant at the 0.05.

Keywords: Quality of Service, Satisfaction in Using Service, Financial Application Service Users

วันที่รับบทความ : 14 กันยายน 2564

วันที่แก้ไขบทความ : 8 พฤศจิกายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ : 30 พฤศจิกายน 2564

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจเกิดการแข่งขันที่รุนแรงและเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้โลกของธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะของการดำเนินธุรกิจและการปรับเปลี่ยนของกลยุทธ์ต่าง ๆ ตามกระแสโลกา-ภิวัตน์และความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอดเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยความต้องการของธุรกิจต่างแสวงหากลยุทธ์และวิธีการที่จะเอาชนะคู่แข่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ (Ramanus and Boonyoo, 2020) แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่เกิดการแพร่กระจายจากคนหนึ่งไปสู่คนอื่น ๆ ผ่านละอองฝอยของน้ำจากการไอ จาม การสัมผัสถูกสารคัด

หลั่งของผู้ติดเชื้อหรือสัมผัสสิ่งที่ใช้ร่วมกันก็จะส่งผลให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนากระจายติดเชื้อได้อย่างรวดเร็ว และในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ต้องดำเนินชีวิตและมีการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันด้วยธนบัตร จึงทำให้ธนบัตรถือเป็นสิ่งหนึ่งที่มีการส่งผ่านจากมือผู้จ่ายเงินไปสู่มือผู้รับเงินอย่างแพร่หลาย และจากสถานการณ์ที่ผ่านมาของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พบว่า จะสามารถมีชีวิตอยู่บนพื้นผิวของสิ่งต่าง ๆ ได้ประมาณ 4-5 วัน และธนบัตรได้มีการผลิตจากกระดาษใยฝ้าย 100% และผ่านการเคลือบด้วยฟิล์มบาง ๆ ก็จะอนุมานได้ว่า เชื้อไวรัสนั้นจะสามารถอยู่บนพื้นผิวธนบัตรได้สูงสุดถึงประมาณ 9 วัน ดังนั้นทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในส่วนนี้ จึงได้พยายามดูแลการใช้ธนบัตรของประชาชนและพยายามสนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อลดช่องทางการสัมผัสธนบัตรและลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา

ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) และจากการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงจากอดีตอย่างสิ้นเชิง ควบคู่กับการยกระดับแอปพลิเคชันส่งผลให้ยอดการสมัครใช้แอปพลิเคชันทางการเงินเพิ่มสูงขึ้นถึง 18,000 รายต่อวัน และทำให้อยอดรวมเฉลี่ยผู้ใช้บริการใหม่สูงสุดเดือนละกว่า 350,000 ราย ทำให้มียอดการโอนเงินข้ามธนาคารมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นถึงร้อยละ 23.9 และมียอดการใช้งานแอปพลิเคชันกว่า 38 ล้านบัญชี เติบโตถึงร้อยละ 44.2 ซึ่งจากพฤติกรรมของผู้บริโภคดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การใช้แอปพลิเคชันทางการเงินมีแนวโน้มเข้าสู่สังคมไร้เงินสดเพิ่มสูงขึ้น (ไซตรัส นพเกล้า และนรินทร์ วรพาณิชย์, 2563)

ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีก็ถือเป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางในการวางรากฐานและการปรับเปลี่ยนการบริการที่มุ่งสู่รูปแบบ Smart Digital Services โดยได้ตระหนักถึงการพัฒนาและขับเคลื่อนการให้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดช่องทางการสัมผัสธนบัตร ตลอดจนเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้าที่สามารถนำไปสู่การขยายฐานลูกค้าเป้าหมายได้มากขึ้นและตอบสนองต่อนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยในระบบ E-Payment ที่จะกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือเป็นพันธมิตรร่วมกันระหว่างสถาบันการเงินให้เกิดเป็นธนาคารในยุค 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุชาติ บุญอยู่ และสมาลี รามัญ, 2562) แต่ทั้งนี้สัดส่วนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรียังมีสัดส่วนน้อยกว่าเป้าหมาย ถึงแม้จะได้รับการชักชวนและแนะนำให้บริการกับลูกค้าให้ทำธุรกรรมผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ก็ยังคงพบว่ามีสัดส่วนในการใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ดังนั้นการที่จะทำให้ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีมีผู้ใช้บริการระบบทางการเงินเพิ่มสูงขึ้นนั้น จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการก็พบการศึกษา

ของสุปิยา มะ, อุโมชะห์ หะยีหวัง และอนวัต สงสม (2563) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการในระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งจะสามารถสร้างความน่าสนใจให้กับตัวของเว็บไซต์และสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่แสดงออกมาในลักษณะของความยินดีที่ก่อให้เกิดความภักดีในบริการที่สูงขึ้น นอกจากนี้การศึกษาของคมม์ เพชรอินทร และจ่อ ชิน แทน ชิน (2563) กล่าวว่า คุณภาพ การให้บริการที่สร้างให้เกิดความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือและการเอาใจใส่จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าในภาคการธนาคาร อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการสร้างความประทับใจให้กับสิ่งที่ได้รับจนนำไปสู่การเลือกใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง (วสิน เพชรพงศ์พันธ์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2563)

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นที่สะท้อนเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี โดยจะมุ่งเน้นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งในเรื่องของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า ความพร้อมของระบบ และความมั่นคงปลอดภัยที่จะทำให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นเช่นกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ

แอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคาร
รัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ และ 2) คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า ความพร้อมของระบบ และความมั่นคงปลอดภัย ส่วนตัวแปรตามที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 37,500 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 300 คน ซึ่งใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ที่ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากมีการกำหนดลักษณะตัวอย่างอย่างชัดเจน คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 300 ตัวอย่าง

1.3.3 ขอบเขตพื้นที่การศึกษา คือ ธนาคารรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดราชบุรี

1.3.4 ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการใช้ระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2564

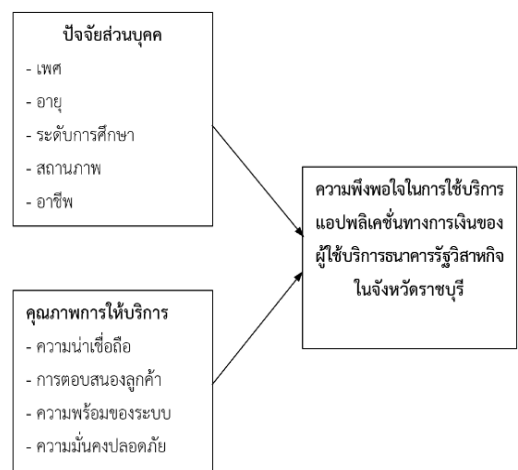
1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 (H2) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี ที่พบว่า การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีมีสัดส่วนน้อยกว่าเป้าหมายนั้น และการจะทำให้ผู้ให้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีมีการใช้งานของระบบเพิ่มสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปและสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

2. แนวคิดทฤษฎี

2.1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความคาดหวังและความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าที่เป็นผู้รับบริการที่มีต่อความสามารถในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการได้ดี โดยการบริการที่มีคุณภาพการที่สูงจะเป็นการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ (วศิน เพชรพงศ์พันธ์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2563) ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะพิจารณาจากความเหมาะสมของการให้บริการ ความปลอดภัยในระบบ ความง่าย และความสะดวกในการใช้บริการ ตลอดจนความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความตั้งใจที่จะให้บริการ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการและความเข้าใจในผู้รับบริการที่ได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง (ศรีรินทร์ ชันติวัฒน์กุล, อมรา รัตตากร และณัฏฐ์ กุลิสร, 2563) และจากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการก็พบการศึกษาของวศิน เพชรพงศ์พันธ์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2563) ที่เป็นการรับรู้คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า ความพร้อมของระบบ และความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างแท้จริง (คมม์ เพชรอินทร และจอชิน แทน ชิน, 2563) อีกทั้งการศึกษาของสุเปีย มะ, อุไมชะห์ หะยีหวัง และอนุวัต สงสม (2563) ก็กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการของอินเทอร์เน็ตแบงก์ก็ยังสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่แสดงออกมาที่ก่อให้เกิดความภักดีในบริการที่สูงขึ้นได้เช่นกัน

2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service Satisfaction) เป็นการตอบสนองของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการและการตัดสินใจของลูกค้า โดยความพึงพอใจในการใช้บริการจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ และการพัฒนา

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Owano, Alala and Musiega, 2014) ซึ่งหลายธุรกิจต่างได้ตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ตลอดจนการสร้างเกณฑ์มาตรฐานที่สำคัญในการกำหนดคุณภาพของการให้บริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างแท้จริง เพื่อตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและสามารถที่จะรักษาลูกค้าเดิมให้ภักดีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มอบให้ (Igwe and Kalu, 2017) โดยความรู้สึกของผู้ใช้บริการจะแสดงออกมาทั้งในลักษณะของความยินดีหรือความผิดหวังที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ซึ่งจะมีการเปรียบเทียบจากผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการที่สูงก็จะก่อให้เกิดความภักดีในผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการนั้น ๆ ซึ่งจะนำมาถึงปริมาณการใช้บริการที่มากขึ้น เกิดการใช้ซ้ำเช่นกัน (สุเปีย มะ, อุไมชะห์ หะยีหวัง และอนุวัต สงสม, 2563)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 37,500 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 300 คน ซึ่งใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ที่มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและระดับที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างและความเหมาะสม

จำนวนตัวอย่าง	ความเหมาะสม
50	ไม่สมควรใช้ (Very Poor)
100	น้อยเกินไป (Poor)
200	ปานกลาง (Fair)
300	ดี (Good)
500	ดีมาก (Very Good)
มากกว่า 1,000	ดีมากที่สุด (Excellent)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับที่ดีที่มีกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 300 คน ตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992) เพื่อความเชื่อมั่นและความเพียงพอที่เหมาะสม ส่วนการสุ่มตัวอย่างนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ที่ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากมีการกำหนดลักษณะตัวอย่างอย่างชัดเจน คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 300 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ โดยจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการที่มีองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความพร้อมของระบบ และด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932) และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจ ในจังหวัดราชบุรี โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932) ซึ่งมีความหมายของเกณฑ์การให้คะแนน คือ ระดับ

คะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อย ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมาก และ ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามดัชนีชี้วัดภายใต้คำแนะนำของที่ปรึกษา แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้คุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถาม และนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วเฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และไปทดลองใช้กับประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาตอบวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) จะต้องไม่ค่าน้อยกว่า 0.70 ผลที่ได้ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)

ตัวแปร	α
คุณภาพการให้บริการ	
- ด้านความน่าเชื่อถือ	0.912
- ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.742
- ด้านความพร้อมของระบบ	0.941
- ด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.798
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	0.901

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ขอหนังสือจาก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมถึง

ผู้จัดการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 300 ฉบับ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยที่มีการแปลความหมายค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวความคิดของ Best (1981) คือ “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย” “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด” 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกอบด้วย ประการที่ 1 การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) โดยใช้การทดสอบค่า t-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามเพศ และประการที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้การทดสอบค่า F-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ เมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้วปรากฏว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีของ Scheffe และ 4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้

บริการ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์- สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 197 คน ร้อยละ 65.67 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26-45 ปี จำนวน 162 คน ร้อยละ 54.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 105 คน ร้อยละ 35.00 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 192 คน ร้อยละ 64.00 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 129 คน ร้อยละ 43.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตัวแปร/มาตรวัด	$\bar{X}$	SD	ระดับ
คุณภาพการให้บริการ	4.15	0.285	มาก
- ด้านความน่าเชื่อถือ	4.19	0.427	มาก
- ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.12	0.409	มาก
- ด้านความพร้อมของระบบ	4.18	0.382	มาก
- ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.11	0.361	มาก
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	4.10	0.279	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีมีปัจจัยคุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.285 และเมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีมีคุณภาพในการให้บริการรายด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความพร้อมของระบบ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความมั่นคงปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.18, 4.12 และ 4.11 ตามลำดับ และส่วนแบ่งเบนมาตรฐาน 0.427, 0.409, 0.382 และ 0.361 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.279

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีที่มีปัจจัยด้านเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ที่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคาร รัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีที่เป็นเพศชายจะมีความแตกต่างจากเพศหญิง ($Sig.=0.044$) และผู้ให้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคาร รัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินโดยรวมแตกต่างกัน ($F=2.876$, $Sig.=0.023$) เมื่อพบความแตกต่างผู้วิจัยจึงทำการทดสอบรายคู่ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และนอกจากนี้ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคาร รัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีที่มีปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F=0.873$, 0.871 และ 1.989 ตามลำดับ $Sig.=0.480$, 0.419 และ 0.055 ตามลำดับ)

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน

ทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ

ปัจจัย	RL	RS	SY	SE	SQ	CS
RL		0.453**	0.383**	0.274**	0.751**	0.395**
RS			0.422**	0.267**	0.753**	0.305**
SY				0.364**	0.744**	0.258**
SE					0.636**	0.330**
SQ						0.447**
CS						

หมายเหตุ - (** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01) (* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) (RL หมายถึง ความน่าเชื่อถือ) (RS หมายถึง การตอบสนองลูกค้า) (SY หมายถึง ความพร้อมของระบบ) (SE หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย) (SQ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ) (CS หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการ)

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าเท่ากับ 0.447 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือ (RL) การตอบสนองลูกค้า (RS) ความพร้อมของระบบ (SY) และความมั่นคงปลอดภัย (SE) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นกัน ($r=0.395$, 0.305 , 0.258 และ 0.330 ตาม ลำดับ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ให้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีรับรู้ได้ว่า แอปพลิเคชันทางการเงินมีคุณภาพการให้บริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในด้านของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า ความพร้อมของระบบ และความมั่นคงปลอดภัยก็จะทำให้ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น

5. อภิปรายผล

5.1 จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีที่มีปัจจัยด้านเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การที่ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการได้นั้น จำเป็นที่ธนาคารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องของปัจจัยด้านเพศและระดับการศึกษา เพราะเนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความความพึงพอใจที่จะใช้ระบบในการให้บริการของธนาคารที่แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับอนิรุทธ์ ใจดี และณัฐภูมิ โรจนนิรุตติกุล (2561) ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแอปพลิเคชันมัลติสครีมมิ่งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับสุรางคนางค์ เครือแก้ว, เครือวัลย์ ชัชกุล และนิศดา ศิลปะเสรีฐ (2562) ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการ SCB Easy App ของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีรับรู้ได้ว่า แอปพลิเคชันทางการเงินมีคุณภาพการให้บริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในด้านของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า ความพร้อมของระบบ และความมั่นคงปลอดภัยก็จะทำให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวศิน เพชรพงศ์พันธ์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2563) ที่ว่า

การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้อย่างแท้จริงก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก เช่นเดียว กับสุปิยา มะ, อุไมชะห์ หะยีหวัง และอนุวัต สงสม (2563) ที่ว่า คุณภาพของการให้บริการของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งจะสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่แสดงออกมาที่ก่อให้เกิดความภักดีในบริการที่สูงขึ้น ตลอดจนการศึกษาของคมม์ เพชรอินทร และจ่อ ชิน แทน ชิน (2563) ที่ว่า คุณภาพการให้บริการที่สร้างให้เกิดความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการเอาใจใส่จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าในภาคการธนาคารอย่างต่อเนื่อง

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานการใช้งานที่สูงขึ้น พร้อมกับปรับปรุงข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการให้เกิดความปลอดภัยและถูกเก็บเป็นความลับ เมื่อได้เข้าใช้งานด้วยระบบของรหัสผ่าน พร้อมกับปรับปรุงด้านเสถียรภาพของระบบให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพของระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

6.1.2 ควรมีการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการด้วยการลดขั้นตอนในการทำรายการที่ไม่จำเป็นในการเข้าใช้บริการให้สั้น กระชับ รวดเร็วและมีรูปแบบของแอปพลิเคชันที่ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้งานที่จะสามารถนำไปสู่การตอบสนองที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการสูงขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยเดิมกับ

ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี เพื่อให้งานวิจัยได้ข้อมูลที่ลงลึกและสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนกำหนดกลยุทธ์ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น

6.2.2 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบเพิ่มเติมกับบริบทของพื้นที่อื่น ๆ ที่มีการให้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินที่สอดคล้องกัน เพื่อให้ได้ทราบถึงข้อมูลการให้บริการแอปพลิเคชันที่ได้มาตรฐาน

7. เอกสารอ้างอิง

- คมม เพชรอินทร และจ่อ ชิน แทน ชิน. (2563, กรกฎาคม-กันยายน). อิทธิพลของมิติคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจต่อความภักดีของลูกค้าต่อธนาคารเอกชนในประเทศพม่า. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 40(3), 155-170.
- โชติรส นพเกล้า และนรินทร์ วรพาณิชย์. (2563, กรกฎาคม-ธันวาคม). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับบริการธุรกิจทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). **Journal of Buddhist Education and Research**, 6(2), 190-203.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). การบริหารจัดการธนาบัตรในสถานการณ์โควิด 19. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Documents/PhraSiam0263/BOT%20MAG%202-63_Final.pdf.
- วศิน เพชรพงศ์พันธ์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2563, กรกฎาคม-กันยายน). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลนครสกลนคร จังหวัดสกลนคร. **วารสารชุมชนวิจัย**, 14(3), 72-86.
- ศรินทร์ ชันติวัฒน์มกุล, อมรา รัตตากร และณัฏฐ์ กลุสร์. (2563, มกราคม-เมษายน). โมเดลเชิงสาเหตุความภักดีของลูกค้าธนาคารของรัฐ. **วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**, 10(1), 225-242.
- สุชาติรัตน์ บุญอยู่ และสุมาลี รามัญ. (2562, กันยายน-ธันวาคม). ตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี. **วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 5(3), 299-314.
- สุปิยา มะ, อุไมชะห์ หะยีหวั่ง และอนุวัต สงสม. (2563, กรกฎาคม-ธันวาคม). อิทธิพลของคุณภาพระบบ และความพึงพอใจต่อความภักดีในการใช้แอปพลิเคชันธนาคารของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. **วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ**, 12(2), 113-124.
- สุรางคนางค์ เครือแก้ว, เครือวัลย์ ชัชกุล และนิศาศิลปะเสรีฐ. (2562). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ SCB Easy App ของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดภูเก็ต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลา.
- อนิรุทธ์ ใจดี และณัฐวุฒิ โรจนันันรุติกุล. (2561, มกราคม-มิถุนายน). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแอปพลิเคชันมิวสิคสตรีมมิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ**, 5(1), 23-31.

Best, J. W. (1981). **Research in education** (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Comrey, A. L. and Lee, H. B. (1992). **A first course in factor analysis**. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Igwe, P. and Kalu, S. E. (2017, March). Service innovativeness and customer satisfaction of four star hotels in rivers state. **International Journal of Research in Business Studies and Management**, 4(3), 55-65.

Likert, R. A. (1932, June). A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, 140, 5-53.

Owano, A.L., Alala, O. and Musiega, D. (2014, June). Relationship between customer service innovation and customer satisfaction in the banking industry: A case study of Kenya commercial bank. **IOSR Journal of Business and Management**, 16(6), 22-31.

Ramanus, S. and Boonyoo, T. (2020). The structural influence of factors affecting the success of Thailand Transportation and Logistics Business. **Academy of Strategic Management Journal**, 19(6), 1-9.

