

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

THE EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF CUSTOMERS TOWARDS USING MOBILE BANKING SERVICE

จันทิมา ฉิมช้าง (Jantima Chimchang)¹

ปรมินทร์ โฆษิตกุลพร (Paramin Khositkulporn)²

กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ (Kittipong Sophonthummapharn)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ จำนวน 530 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Paired-Samples t-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งมีความคาดหวังในระดับมากทุกด้านโดยมีค่าเฉลี่ยด้านความปลอดภัย ($\bar{X}=4.05$) ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}=4.03$) ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X}=3.98$) และด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.84$) ตามลำดับ ในประเด็นด้านความพึงพอใจจากการใช้งาน แม้ว่าจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่พบว่าคุณค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านกลับลดลงจากความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}=3.95$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}=3.95$) ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X}=3.91$) และด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=3.83$) ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the expectation of customers towards using mobile banking service 2) study the satisfaction of customers towards using mobile banking service, and 3) compare the expectation and satisfaction of customers towards using mobile banking services. A sample of 530 mobile banking users was collected by using questionnaires. Descriptive statistics

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

² อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ E-mail: paramin.k@mail.rmutk.ac.th

used for general data analysis consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics used for hypothesis testing was the Paired-Samples t-test. The research results indicated that 1) mobile banking users had expectations at a high level in all aspects. The mean ($\bar{X}$) score for each aspect was as follows, 4.05 for security, 4.03 for reliability, 3.98 for service accessibility, and 3.84 for demand responding, respectively. In terms of user satisfaction, although satisfaction was at a high level, the average in each aspect fell below expectations. The mean ($\bar{X}$) score was confidence ($\bar{X}$ =3.95), security ($\bar{X}$ =3.95), service accessibility ($\bar{X}$ =3.91), and demand response ($\bar{X}$ =3.83), respectively. 2) comparison between expectations and satisfaction, it was found that the expectations and satisfactions of mobile banking users had statistically significant differences in terms of reliability, service accessibility, and security except in terms of meeting needs. The remaining aspect of demand responding was found not different.

Keywords: Expectation, Satisfaction, Mobile Banking Service

วันที่รับบทความ: 7 ตุลาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ: 29 มีนาคม 2566

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 31 มีนาคม 2566

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

ธนาคารพาณิชย์ในแต่ละประเทศ มีวิวัฒนาการและกรอบการดำเนินงานต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพความสัมพันธ์ที่เป็นมา (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 13, ออนไลน์, 2565) ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้แข่งขันครองการเป็นเจ้าตลาดด้านการบริการ ซึ่งในการทำธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทางธนาคารพาณิชย์จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน กิจกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ กำลังถูกท้าทายอย่างหนักจากนวัตกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากแนวคิดของคนในยุคไอที กระแสโลกออนไลน์ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค

ในการทำธุรกรรมทางการเงิน นอกจากนั้นการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในโลกการเงินได้ส่งผลให้เกิดรูปแบบการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินสมัยใหม่ที่สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ (2555) การแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบันส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ธุรกิจธนาคารก็เช่นเดียวกันการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยทำให้ลูกค้าในปัจจุบันมีทางเลือกในการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่หลากหลายมากขึ้น การที่ลูกค้าสามารถรับรู้ข้อมูลของสินค้าและบริการจากช่องทางสื่อที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้าเอาใจใส่ในการเลือกสินค้าและ

บริการมากขึ้น ธนาคารจึงมีความจำเป็นต้องเร่งปรับตัวในการดำเนินธุรกิจและพยายามใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคารอย่างเช่น ช่องทางการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หรือ ดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) รวมถึงการหาพันธมิตรทางการค้า การให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางการเงินบนมือถือหรือที่เรียกว่าโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) มีแนวโน้มที่จะใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ในการทำธุรกรรมได้ง่าย รวดเร็ว ทุกที่และทุกเวลา การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลของไทยยังคงมีช่องว่างให้พัฒนาอยู่อีกมาก จึงเป็นโอกาสของผู้ให้บริการทางการเงินที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านทุกช่องทางดิจิทัล เพื่อตอบสนองสภาพแวดล้อมทางสังคมและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ผลการศึกษาของ สิทธิพร หวานใจ (2559) และ ณัฐยา หัตถาพันธ์ (2559) พบว่า ผู้ใช้บริการ Mobile Banking บนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ของธนาคารออมสิน (MYMO) ธนาคารกรุงไทย KTB Netbank และ ธนาคารกรุงไทย K CYBER BANKING and K-MOBILE BANKING PLUS มีความพึงพอใจเชิงบวกกับการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล เชื่อว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคและเพิ่มความนิยมเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคและความนิมิตดังกล่าว จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเป็นอย่างยิ่งว่า ในปัจจุบันกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้โมบายแบงก์กิ้งอย่างไร มีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการโมบายแบงก์กิ้งให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้อง ตรงตามความ

ต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจและความจงรักภักดีในตราสินค้าต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาและระยะเวลา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) จากผู้บริโภคที่เข้าถึงบริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือและอ่านภาษาไทยได้ในประเทศไทย โดยมีขอบเขตข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความพึงพอใจ 2) ด้านความคาดหวัง สำหรับระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2561 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2562

1.3.2 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสำรวจรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ด้วยสถิติต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของตัวแปร

1.3.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) การกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบ

ขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1954) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้น้อยกว่า 385 คน ในการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยสามารถเก็บตัวอย่างได้ทั้งหมด 530 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นขนาดที่มากกว่าจำนวนขั้นต่ำและมากเพียงพอในการนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือจำนวน 530 คน

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกันมีลักษณะความคาดหวังที่แตกต่างกัน

1.4.2 ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่แตกต่างกันมีลักษณะความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

1.4.3 ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. แนวคิดทฤษฎี

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้นิยามเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าดังนี้ ความคาดหวังของลูกค้า เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังจะได้รับผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น เพื่อน นักการตลาด และข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ถ้านักการตลาดนำเสนอข่าวสารที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในผลิตภัณฑ์นั้นสูงเกินจริง และเมื่อผู้บริโภคพบว่าการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จก็คือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตามผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ

ความพอใจที่เป็นความรู้สึกสุดท้ายที่ได้รับการบริการที่สนใจปรารถนาตามความต้องการของตน เป็นความรู้สึกส่วนตัว ไม่มีรูปร่าง ไม่สามารถมองเห็นแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมาหลังจากที่ได้รับการบริการที่ถูกต้อง เป็นความรู้สึกทางบวก ซึ่งประเมินจากประสบการณ์ของแต่ละคน จากงานวิจัยของ ภนิตา ชัยปัญญา (2542) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจมีหลายรูปแบบดังนี้ 1) การใช้แบบสอบถามซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องทราบความคิดเห็น 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยตรง 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกโดยการพูด กริยา และท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน ปกป้อง ปั่นปวง (2557) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และด้านการเข้าถึงบริการ สำหรับระดับความคาดหวังต่อการให้บริการรถเคลื่อนที่เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ งานวิจัยของชนมมา ม่วงแก้ว (2555) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษาพบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัทมากร ระเบียบ (2550) จำแนกคุณภาพของงานบริการโดยประเมินจากองค์ประกอบ 10 ประการ ประกอบด้วย 1) ความไว้วางใจได้ 2) การตอบสนองความต้องการ 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ 4) การเข้าถึงบริการ 5) อธยาศัยไมตรี 6) การติดต่อสื่อสาร 7) ความน่าเชื่อถือ 8) ความปลอดภัย 9) ความเป็นรูปธรรม และ 10) เข้าใจลูกค้า ในขณะที่งานวิจัยของ ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ (2559) พบว่าบริการทางการเงินดิจิทัลที่ได้รับความนิยมและมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องคือบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยีโดยผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้การเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันของสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการใช้งานสะดวกสบายและตอบสนองความต้องการ ทำให้โอกาสในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย การวิจัยของชัชฎาภรณ์ เตชะเสถียร (2557) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ผ่านในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่าระดับที่เห็นว่ามีค่ามากที่สุด คือ ด้านราคา ค่าบริการ และอยู่ในระดับเห็นว่ามีค่ามากที่สุด คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริม ประกอบกับการศึกษา

ของ ทิพพญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าและปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงต้องการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วยข้อคำถาม 2 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความปลอดภัย สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 60 ชุด โดยแบ่งเป็นทางออนไลน์ 30 ชุด และเก็บโดยผู้วิจัยเอง 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของชุดคำถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาใช้สูตรของ ครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์

มือถือเท่ากับ 0.924 และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือเท่ากับ 0.939 สำหรับค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC Index of Consistency) ผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ผลการประเมินทุกข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1.00 ดังนั้นข้อคำถามมีความเที่ยงตรงสูง นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามด้วยวิธีแบบสะดวก ซึ่งกระทำผ่านสองรูปแบบคือแบบสอบถามแบบกระดาษ และแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ จากผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้ คณะผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 200 ชุด ในย่านอาคารสำนักงาน และเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 330 ชุด ในรูปของ Web Page โดยผ่าน Google Form รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 530 ชุด

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างตัวแปรสองกลุ่ม Paired-Samples Test

4. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความคาดหวังในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยด้านความปลอดภัย ($\bar{X}$ =4.05) ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}$ =4.03) ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X}$ =3.98) และ ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}$ =3.84) ตามลำดับ ส่วนในประเด็นด้านความพึงพอใจจากการใช้งาน แม้ว่าจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านกลับลดลงจากความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}$ =3.95) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}$ =3.95) ด้านการเข้าถึง

บริการ ($\bar{X}$ =3.91) และ ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}$ =3.83) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

รายการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
ด้านความเชื่อมั่น	4.03	3.95
ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.84	3.83
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.98	3.91
ด้านความปลอดภัย	4.05	3.95

ในด้านการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจ การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าความแตกต่างตัวแปรสองกลุ่ม Paired Samples Test ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) แตกต่างกันที่ 0.056 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ (SD) 0.377 มีค่าความแตกต่างกันทางสถิติที่ 0.001 ในรายละเอียดการวิเคราะห์รายด้านของการใช้บริการ พบว่าความแตกต่างในด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

การใช้บริการ		Paired Differences			t	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
ด้านความเชื่อมั่น	ความสะดวก	0.085	0.342	0.024	3.430	0.001*
	ความพึงพอใจ					
ด้านความปลอดภัย	ความสะดวก	0.016	0.501	0.022	0.758	0.451
	ความพึงพอใจ					
ด้านการเข้าถึงบริการ	ความสะดวก	0.072	0.325	0.023	3.179	0.002*
	ความพึงพอใจ					
ด้านความน่าเชื่อถือ	ความสะดวก	0.093	0.546	0.025	3.775	0.000*
	ความพึงพอใจ					
โดยรวม	ความสะดวก	0.056	0.373	0.016	3.404	0.001*
	ความพึงพอใจ					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อดังนี้

1) การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย สามารถอภิปรายผลดังนี้

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการโอนเงินผ่านธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า

ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พร้อมให้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม

2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและวิเคราะห์ได้ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารที่ใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการโอนเงินผ่านธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พร้อมให้บริการและทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา ด้านความ

ปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีระบบป้องกันระหว่างการทำธุรกรรม การวิเคราะห์ในภาพรวมของผู้ให้บริการธุรกิจการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธนา ฐานิตชนก และ ภัทรา มหามงคล (2554) ที่พบว่า การใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการ เพราะการใช้งานที่สะดวกและรวดเร็ว การให้บริการโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งปกติการกำหนดมาตรฐานความรวดเร็วและคุณภาพในการให้บริการ สามารถเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการได้ นอกจากนี้ ชัยมงคล กันทะมูล และ เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย (2556) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร มาจากการที่ธนาคารมีบริการด้านการเงิน เช่น การโอนเงิน การชำระเงิน ค่าบริการ ชำระค่าสินค้า มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ หลากหลายตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และมีการให้บริการของธุรกิจการเงินที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ ภัทรา มหามงคล (2554) ที่พบว่าทางเลือกใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งนั้นคำนึงถึงนโยบายที่ชัดเจนในการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจการเงินบนโทรศัพท์มือถือโดยเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ก่อนใช้

ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือผู้ให้บริการมีความคาดหวังเชื่อมั่นว่าธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่ใช้บริการต้องมีบริการที่น่าเชื่อถือ มีความถูกต้องและแม่นยำ มีรูปแบบที่ทันสมัย มีบริการที่ตรงกับความต้องการและมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือแต่พอหลังจากที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถืออาจไม่ตรงตามสิ่งที่คาดหวังไว้ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวังก่อนใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ เช่น รูปแบบแอปพลิเคชันดูไม่ทันสมัย สีสันไม่สวยงามดูสะดุดตาแต่ที่เลือกใช้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารที่ใช้ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พรพรรณ ช่างงานเนียม (2553) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโดยทั่วไปเป็นคนรุ่นหนุ่มสาว ซึ่งมีขีดความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี และความจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวันของคนกลุ่มนี้มักมีหน้าที่การทำงานที่ต้องรับผิดชอบมาก มีข้อจำกัดด้านเวลาทำให้สนใจในบริการโมบายแบงก์กิ้งมากกว่าเพื่อความสะดวกสบายของตนเอง ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจการเงินบนโทรศัพท์มือถือไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าผู้ให้บริการธุรกิจการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความคาดหวังการตอบสนองความต้องการบริการว่าธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือต้องมีบริการโอนเงิน บริการจ่ายบิลค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต บริการชำระและรับเงินสินค้าออนไลน์ บริการซื้อขายกองทุน หุ้น ประกัน สามารถสอบถามยอดเงินในบัญชี แสดงรายการเคลื่อนไหวบัญชี มีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบไม่มีสมุดบัญชีผ่านธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือสามารถทำ

บัตรเดบิต มีส่วนลดและของกำนัล พอได้ลองใช้ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแล้วทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจไม่แตกต่างกับสิ่งที่คาดหวังไว้อาจเป็นเพราะธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ตรงตามที่คาดหวังไว้ เช่น โอนเงินได้ทันทีโดยไม่ต้องพกเงินสดตัวสามารถโอนผ่านธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่เลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ภัทรามหาหมงคล (2554) ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับบริการได้ ดังนั้นความสะดวกในการรับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการจะใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ก่อนใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการมีการคาดหวังไว้ว่าธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือต้องมีการเข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว พร้อมใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอทุกเวลา ไม่มีการหยุดทำงานระหว่างทำธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือรูปแบบไม่มีความซับซ้อนไม่ยุ่งยาก การใช้งานแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย แต่หลังจากที่ใช้ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแล้วผู้ใช้อาจจะยังไม่พึงพอใจกับธุรกรรมดังกล่าว อาจเป็นเพราะรูปแบบยังมีความยุ่งยากซับซ้อนระหว่างการทำธุรกรรมหรืออาจจะเป็นเพราะว่าระบบยังมีข้อผิดพลาดหรือหยุดทำงานระหว่างทำธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่เลือกใช้บริการ ทำให้ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ นรินทิพย์ คานะนตร (2559) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy กล่าวว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการ

ด้านความปลอดภัย พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ก่อนใช้บริการผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือต้องมีระบบป้องกันระหว่างทำธุรกรรม มีการระบุตัวตนในการเข้าใช้งาน มีการแจ้งเตือนอีเมลหรือข้อความของการทำธุรกรรม มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนและหลังการทำธุรกรรม มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยปลอดภัยแต่พอหลังจากที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ แล้วอาจทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจอาจเป็นเพราะว่าธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่ใช้บริการยังมีระบบที่ยังไม่เสถียรพอที่จะรักษาข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้บริการระบบป้องกันระหว่างทำธุรกรรมยังปลอดภัยไม่เพียงพอ ยังมีข่าวมีฉ้อโกงข้อมูลบัญชีของผู้ใช้บริการไปทำธุรกรรมการเงินจึงทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่เกิดความพึงพอใจหลังจากที่ได้ทำธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุจิตตรา ไนยจิตรย์ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี กล่าวว่า การที่ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจกับสิ่งที่คาดหวังต้องเกิดจากความรู้สึกพอใจและตอบสนองความต้องการในสิ่งที่คาดหวังเชื่อมั่นว่าสิ่งที่คาดหวังในการใช้บริการจะสามารถตอบสนองความต้องการได้จึงสามารถนำไปสู่

เป้าหมายส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่ใช้บริการ

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

จากผลการวิจัยที่ผ่านมาผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

6.1.1 ด้านความเชื่อมั่น จากการวิจัยพบว่า ก่อนใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นว่า แอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการ หลังจากใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันออกแบบและพัฒนาให้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมีระบบป้องกันที่น่าเชื่อถือ ตรวจสอบข้อมูลได้มีบริการที่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ จะได้เลือกใช้บริการของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารนั้น ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เลือกใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ

6.1.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ จากการวิจัยพบว่า ก่อนใช้ธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง ด้านการตอบสนองความต้องการว่ามีการให้บริการธุรกรรมการเงินครบถ้วนตามที่ต้องการ เช่น การโอนเงิน การจ่ายบิลต่าง ๆ การชำระหนี้ การซื้อขายกองทุน ประกัน สามารถสอบถามยอดเงินเป็นต้น หลังจากที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือที่เลือกให้แล้ว ทำให้มีความพึงพอใจกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ก่อนใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ผู้วิจัยจึงยังอยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพัฒนาแอปพลิเคชันเพิ่ม ฟังก์ชันให้มีบริการมากขึ้นกว่านี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เช่น มีการถอนเงินโดยใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีร้านค้า ร้านอาหารชั้นนำ แนะนำอยู่ใน

แอปพลิเคชันและสามารถส่งและจอง ผ่านแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งได้ในอนาคตข้างหน้า

6.1.3 ด้านการเข้าถึงบริการ จากการวิจัยพบว่า ก่อนใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ มีความคาดหวังด้านการเข้าถึงบริการว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกใช้ให้บริการ มีความรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกเวลา ไม่มีข้อผิดพลาดในขณะที่ทำธุรกรรม รูปแบบแอปพลิเคชันไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการลำดับขั้นตอนเข้าใจง่าย จึงทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการ หลังจากได้ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกใช้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพัฒนาระบบให้มีความเสถียรไม่ติดขัดระหว่างการทำธุรกรรม ออกแบบรูปแบบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งให้มีรูปแบบที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

6.1.4 ด้านความปลอดภัย จากการวิจัยพบว่า ก่อนใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านความปลอดภัยว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกใช้ให้บริการ มีความปลอดภัย มีระบบป้องกันข้อมูลระหว่างทำธุรกรรมการเงิน มีการระบุตัวตนในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีการแจ้งเตือนในการทำธุรกรรม จึงทำให้ผู้ใช้เลือกใช้บริการ หลังจากได้ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งที่เลือกใช้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ดังนั้น อยากให้ผู้ผลิตแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพัฒนาแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงเพื่อให้ระบบป้องกันความปลอดภัยมีความเสถียร ป้องกันข้อมูลของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

6.1.5 จากการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายละเอียดการวิเคราะห์รายด้านของการใช้บริการพบว่ามีความแตกต่างใน ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการ

และด้านความปลอดภัย ดังนั้นผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือควรกำหนดมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการที่มีการขยายตัวมากขึ้น นอกจากนั้นหน่วยงานควบคุมผู้ให้บริการ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทยควรออกหลักเกณฑ์ มาตรการ และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีทางการเงิน และธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

6.2.1 ควรศึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ของธนาคารอื่นด้วย เพื่อสามารถเปรียบเทียบภาพรวมของทั้งอุตสาหกรรมธนาคารว่า ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งในปัจจุบันที่ความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับใด

6.2.2 ควรศึกษาปัญหาหรืออุปสรรค รวมถึงการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคก็มีการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีและสภาพสังคม จึงควรศึกษาในประเด็นปัญหาและอุปสรรคใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโมบายแบงก์กิ้งอย่างมีประสิทธิภาพ

7. เอกสารอ้างอิง

กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาน. (2555, ตุลาคม-ธันวาคม).

ทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือที่มีต่อข้อความสั้น (SMS) เชิงพาณิชย์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 32(4), 1-14.

ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชัยมงคล กันทะมูล และ เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย.

(2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. สารนิพนธ์บริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ณัฐยา หัตถาพันธ์. (2259). ความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการ KTB NETBANK และ K-CYBER BANKING/K-MOBILE BANKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

การเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นรินทร์พย์ คำเนตร. (2559). ความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นิตนา ฐานิตชนก และภัทรา มหามงคล. (2554).

การเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยผ่านทางโทรศัพท์มือถือ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปกป้อง ปั่นปวง. (2557). ความคาดหวังและ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถเคลื่อนที่ธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระบริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.

ปัทมากร ระเบียบ. (2550). ความคาดหวังและ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน

- กิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ บริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559, กรกฎาคม). สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. ค้นเมื่อ 30 กันยายน 2565, จาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2016/07/2IN_hotissue_Digital_bank_detail.pdf
- พรพรรณ ช้างงานเนียม. (2553). ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่องิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิต การเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรา มหามงคล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริณู ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และ องอาจ ปทะวานิช. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุจิตตรา ไนยจิตย์. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิทธิพร หวานใจ. (2559). ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile Banking ระหว่าง MyMo และ KTB Netbank ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ. ธนาคารพาณิชย์. ธนาคาร. เล่มที่ 13. ค้นเมื่อ 30 กันยายน 2565, จาก <http://kanchanapisek.or.th/kp6/sub/book/book.php?book=13&chap=11&page=t13-11-infodetail03.html>.
- Cochran, W. G. (1954). Some methods for strengthening the common x2 tests. *Biometrics* 10 : 417-451.