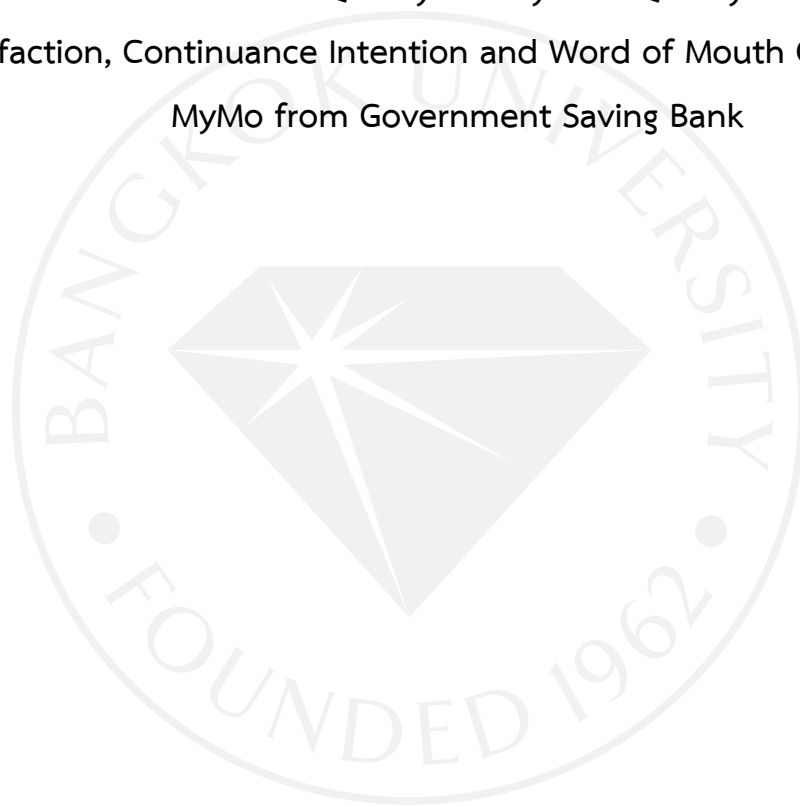


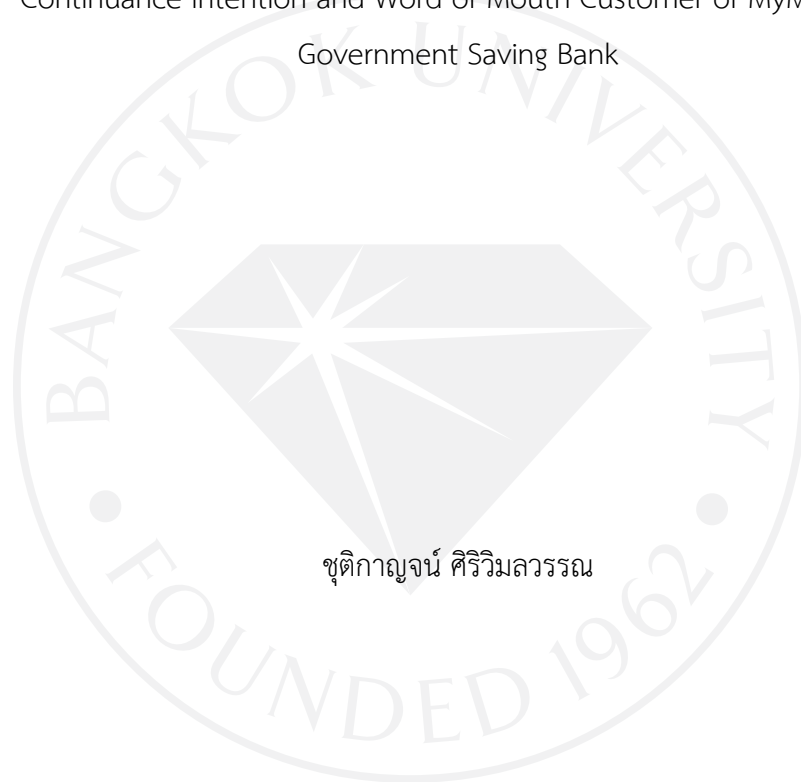
อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

The Influences of Service Quality and System Quality on System Use, Satisfaction, Continuance Intention and Word of Mouth Customer of MyMo from Government Saving Bank



อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ  
ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

The Influences of Service Quality and System Quality on System Use, Satisfaction,  
Continuance Intention and Word of Mouth Customer of MyMo from  
Government Saving Bank



ชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2560



© 2562

ชุตिकाญจน์ ศิริวิมลวรรณ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง อธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ  
ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ผู้วิจัย ชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
.....

(ดร.อัมพล ชูสนุก)

ผู้เชี่ยวชาญ

.....  
.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม)

.....  
.....

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

4 เมษายน 2562

ชุดิกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณทิต, เมษายน 2562, บัณทิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจ  
ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสิน (149 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.อัมพล ชูสนุก

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบของลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสิน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ คุณภาพระบบ และการใช้งานระบบต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสิน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบ และความพึงพอใจต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสิน 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบ และความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบอกต่อของลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสิน และ 5) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสินกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสิน จำนวน 428 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 258.748 ที่องศาอิสระ ( $df$ ) เท่ากับ 231 ค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.101 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.120 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ( $GFI$ ) เท่ากับ 0.967 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ ( $AGFI$ ) เท่ากับ 0.909 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ( $RMSEA$ ) เท่ากับ 0.017 นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า

- 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสิน
- 2) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้ำ MyMo ธนาคารออมสิน

3) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคาร ออมสิน

4) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

5) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

6) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคาร ออมสิน

7) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

8) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า

MyMo ธนาคารออมสิน

9) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

10) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

11) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ธนาคารออมสิน ควรมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ และ คุณภาพระบบ เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง การบอกต่อที่เพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการ, คุณภาพระบบ, การใช้งานระบบ, ความพึงพอใจ, ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง, การบอกต่อ

Siriwimonwan, C. M.B.A., April 2019, Graduate School, Bangkok University.

The Influences of Service Quality and System Quality on System Use, Satisfaction, Continuance Intention and Word of Mouth Customer of MyMo from Government Saving Bank (149 pp.)

Advisor: Ampon Shoosanuk, Ph.D.

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1) To study the influence of service quality, system quality on system use of MyMo from Government Saving Bank customers; 2) To study the influence of service quality, system quality, and system use on satisfaction of MyMo from Government Saving Bank customers; 3) To study the influences of system use and satisfaction on continuance Intention of MyMo from Government Saving Bank customers; 4) To study the influences of system use and satisfaction on customer word of mouth of MyMo from Government Saving Bank customers; and 5) To validate a causal relationship model of influence of service quality and system quality on system use, satisfaction, continuance intention and word of mouth customer of MyMo from Government Saving Bank with empirical data.

The researcher used quantitative method which involved empirical research. The instrument of research was a questionnaire used to collect data from 428 MyMo from Government Saving Bank customers. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and structural equation model analysis.

It was found that the model was consistent with the empirical data. Goodness of fit measures were found to be: Chi-square = 258.748 ( $df = 231$ ,  $p$ -value = 0.101); Relative Chi-square ( $\chi^2/df$ ) = 1.120; Goodness of Fit Index ( $GFI$ ) = 0.967; Adjusted Goodness of Fit Index ( $AGFI$ ) = 0.909 and Root Mean Square Error of Approximation ( $RMSEA$ ) = 0.017. It was also found that

- 1) Service quality had a positive and direct influence on system use.
- 2) Security had a positive and direct influence on system use.
- 3) Ease of use had a positive and direct influence on system use.
- 4) Service quality had a positive and direct influence on customer satisfaction.
- 5) Security had a positive and direct influence on customer satisfaction.
- 6) Ease of use had a positive and direct influence on customer satisfaction.
- 7) System use had a positive and direct influence on customer satisfaction.
- 8) System use had a positive and direct influence on customer continuance Intention.
- 9) System use had a positive and direct influence on customer word of mouth.
- 10) Satisfaction had a positive and direct influence on customer continuance Intention.
- 11) Satisfaction had a positive and direct influence on customer word of mouth.

Based on these findings, the researcher recommends that MyMo from Government Saving Bank customers more fully focus on service quality and system quality on system use in order to deepen customer satisfaction, continuance Intention and word of mouth.

*Keywords: Service Quality Value, System Quality, System Use, Perceived Price Value, Satisfaction, Continuance Intention, Word of Mouth*



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำรงชีวิตของผู้วิจัย โดยอันดับแรกขอกล่าวขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อัมพล ชูสนุก ที่สละเวลาชี้แนะแนวทางการทำงานวิจัยทุก ๆ ขั้นตอน เป็นที่ปรึกษา คอยชี้แนะแนวทางการทำวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้นตลอดจนเสร็จสิ้นฉบับสมบูรณ์ และอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยประสบพบเจอในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วยความเมตตา ตลอดจนตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่อง และชี้แนะแนวทางการบูรณาการเพิ่มเติมองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้วรรณกรรมของผู้วิจัยมีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ดังต่อไปนี้ 1) ดร. จริญญา พิษิตกุล 2) ดร. อนุชิต ธิรานุชิต และ 3) คุณปรีชนันท์ ซามาตย์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่าย และถูกต้อง

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ พี่น้องทุกคน ตลอดจนทุกเหตุการณ์ที่ผ่านมาที่มีส่วนร่วมในชีวิตของผู้วิจัยตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน จนทำให้ผู้วิจัยได้รับโอกาสศึกษาความรู้ทางวิชาการ และพัฒนาทักษะทางด้านความคิด และให้การสนับสนุนในการศึกษาเสมอมา

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และให้โอกาสทำการวิจัยตลอดระยะเวลาที่เริ่มทำการศึกษาวิจัย

ขอขอบคุณ คุณปรีชนันท์ ซามาตย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนระบบงาน e-Banking ของธนาคารออมสิน ที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล และการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ความรู้และประสิทธิผลที่เกิดจากการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีงามเหล่านี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบอกต่อ (Word of Mouth)	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention)	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction)	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ (System Use)	11
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ (System Quality)	12
2.5.1 ความง่ายในการใช้งานระบบ (Ease of Use)	12
2.5.2 ความปลอดภัย (Security)	13
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	14
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.8 สมมติฐานการวิจัย	17
2.9 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	26
3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกตัวอย่าง	26
3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.5 การทดสอบเครื่องมือ	33
3.6 วิธีการเก็บข้อมูล	40
3.7 วิธีการทางสถิติ	40
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	43
4.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล	45
4.3 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของแต่ละตัวแปรแฝง (Latent Variable) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)	58
4.4 ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการ ใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	71
4.5 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบสมมติฐาน	79
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน	92
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	97
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	99
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	102
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	103
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	115
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่องานวิจัย	117
ภาคผนวก ค แบบฟอร์มการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและแบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)	128
ภาคผนวก ง ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	139

สารบัญ (ต่อ)

ประวัติผู้เขียน

เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ

หน้า

149



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n = 47)	36
ตารางที่ 3.2: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง (n = 428)	38
ตารางที่ 4.1: ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 428)	43
ตารางที่ 4.2: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสรเอลและการวิเคราะห์ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)	65
ตารางที่ 4.3: ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ (n = 428)	72
ตารางที่ 4.4: ระดับการรับรู้ต่อความปลอดภัย (n = 428)	73
ตารางที่ 4.5: ระดับการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน (n = 428)	74
ตารางที่ 4.6: ระดับการใช้งานระบบ (n = 428)	75
ตารางที่ 4.7: ระดับความพึงพอใจ (n = 428)	76
ตารางที่ 4.8: ระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (n = 428)	77
ตารางที่ 4.9: ระดับด้านการบอกต่อ (n = 428)	78
ตารางที่ 4.10: ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า t-value ของโมเดลสมการโครงสร้างหลังจากปรับโมเดลสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน (n = 428)	80
ตารางที่ 4.11: อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	90
ตารางที่ 4.12: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	95

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย	19
ภาพที่ 2.2: โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อ การใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อ ของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	25
ภาพที่ 4.1: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ)	46
ภาพที่ 4.2: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพความปลอดภัย (SCT)	47
ภาพที่ 4.3: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU)	47
ภาพที่ 4.4: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการใช้งานระบบ (SYU)	48
ภาพที่ 4.5: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรความพึงพอใจ (SAT)	48
ภาพที่ 4.6: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI)	49
ภาพที่ 4.7: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการบอกต่อ (WOM)	49
ภาพที่ 4.8: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม	50
ภาพที่ 4.9: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการใช้งานระบบเป็นตัวแปรตาม	51
ภาพที่ 4.10: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการบอกต่อเป็นตัวแปรตาม	51
ภาพที่ 4.11: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวแปรตาม	52
ภาพที่ 4.12: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ในกรณีที่ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรตาม	53
ภาพที่ 4.13: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) ในกรณีที่ความพึงพอใจ ของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม	53

## สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.14: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม	54
ภาพที่ 4.15: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม	54
ภาพที่ 4.16: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม	55
ภาพที่ 4.17: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม	55
ภาพที่ 4.18: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงการใช้งานระบบ (SYU) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม	56
ภาพที่ 4.19: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงการใช้งานระบบ (SYU) ในกรณีที่มีการบอกต่อเป็นตัวแปรตาม	56
ภาพที่ 4.20: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงความพึงพอใจ (SAT) ในกรณีที่มีการบอกต่อเป็นตัวแปรตาม	57
ภาพที่ 4.21: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงการใช้งานระบบ (SYU) ในกรณีที่มีความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม	57
ภาพที่ 4.22: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงความพึงพอใจ (SAT) ในกรณีที่มีความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม	58
ภาพที่ 4.23: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	64

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.24: โมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับแสดงโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพ การให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจ ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	83





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีทางการเงิน หรือฟินเทค (Fintech) กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ในหลายประเทศทั่วโลก เนื่องจากมูลค่าเพิ่มที่เกิดแก่ธุรกิจและความสามารถในการแข่งขันของประเทศจะสูงขึ้นจากการนำนวัตกรรมดังกล่าวไปสร้างบริการทางการเงินชนิดใหม่และพัฒนาประสิทธิภาพของบริการทางการเงินที่มีอยู่เดิม ทั้งยังมีความเป็นไปได้ที่เทคโนโลยีทางการเงินเหล่านี้ จะถูกนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในกิจกรรมด้านอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ด้วยเหตุนี้การสร้าง นวัตกรรมทางการเงินจากธุรกิจฟินเทคจึงตอบสนองนโยบายของรัฐบาลไทยที่ต้องการขับเคลื่อน ประเทศไทยเข้าสู่ยุค 4.0 อย่างไรก็ตาม แม้ว่าภาครัฐและภาคเอกชนไทยจะมีความตื่นตัวในธุรกิจ ฟินเทคแต่การศึกษาทางวิชาการที่สร้างความเข้าใจในธุรกิจฟินเทคในประเทศไทยยังมีอยู่อย่างจำกัด (พรชัย ชุนหจินดา, 2560)

จากนโยบายที่ทางภาครัฐประกาศว่า ต้องการให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในระดับ ภูมิภาค ภายใต้แนวคิดไทยแลนด์ 4.0 เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันให้กับประเทศ ต้องเป็น เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โมเดลประเทศไทย 4.0 หรือไทยแลนด์ 4.0 เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการนำประเทศไทยให้ก้าวไปสู่การเป็นประเทศในโลกที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน พัฒนาจาก ประเทศที่มีรายได้ปานกลางเป็นประเทศที่มีรายได้สูง โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ จากเดิมที่ขับเคลื่อนด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตอุตสาหกรรมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อน ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (ภักดี รัตนมุขย์, 2561) ไทยแลนด์ 4.0 เป็นการรวมกันระหว่างความคิด สร้างสรรค์กับดิจิทัล การที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยการปรับตัวให้ ทันต่อโลกการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์และเหมาะสมกับ ลักษณะของธุรกิจในปัจจุบัน โดยหลักแล้วการปรับตัวการดำเนินธุรกิจภายใต้ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีองค์ประกอบหลัก คือ เทคโนโลยี การจัดการ และธุรกิจที่ต้องผสมผสานกันอย่างลงตัว จะเห็นว่าธุรกิจ ใหม่ ๆ เกิดขึ้นล้วนเกิดจากความคิดใหม่ ๆ และมองหาดิจิทัลมาใช้ในการบริหารธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจใ นวันนี้ต้องเตรียมตัวให้พร้อมกับการรับมือ และปรับตัวให้เข้ากับโลกยุคดิจิทัล (อนุพงศ์ อวีรุทธา, 2559)

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ตลาดการเงินมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร รวมทั้งธนาคารและการพาณิชย์ในยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ เกิดการผ่อนคลายกฎระเบียบระหว่างประเทศจึงทำให้เกิดการแข่งขันเพิ่มขึ้นทั่วโลก ตลาดจึงมี ความซับซ้อนเพิ่มขึ้นกว่าในอดีตอย่างมาก อาชีพทางการเงิน งานสายธนาคาร การลงทุน การประกัน งานในบริษัท และหน่วยงานของรัฐบาลล้วนต้องการผู้มีความรู้ด้านการเงิน การตลาด

การจัดการ และการบริการงานบุคคล เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงาน แม้แต่นักการตลาด ที่วางแผนงานโฆษณาบริษัทก็ควรมีความรู้ด้านการเงินเพื่อจะประเมินได้ว่า การโฆษณามีผลกระทบต่อกำไรของบริษัทอย่างไร ส่วนการตัดสินใจด้านการจัดการก็มีความสำคัญมากไม่แพ้กันเพราะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อมูลค่าของบริษัท (อรุณี นรินทรกุล, กุสุมา เวชชบูล และพรมนัส สิริธรงค์, 2559)

วิถีชีวิตของคนเราเปลี่ยนไปเพราะการเข้ามาของเทคโนโลยีเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้คนมากมายต่างใช้แอปพลิเคชันธนาคารเพื่อทำธุรกรรมบนมือถือ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบรายการเดินบัญชี การโอน และชำระเงิน แทนการใช้วิธีการทำธุรกรรมแบบเดิม ๆ และรางวัลแห่งความสำเร็จของธนาคารก็คือ ความสะดวกสบายของลูกค้า สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา มีความปลอดภัยสูง การรักษาลูกค้าให้คงอยู่ และการประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่า การทำธุรกรรมบนมือถือผ่านแอปพลิเคชันเป็นที่นิยมขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลสำรวจเปิดเผยว่า 69% ของผู้ใช้งานมือถือที่ได้ตอบแบบสอบถาม ใช้แอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินหลากหลายรูปแบบในปัจจุบัน ยิ่งไปกว่านั้นการสำรวจยังเผยให้เห็นว่า ผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ 45% ใช้แอปพลิเคชันธนาคารบนมือถืออย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และอีก 36% ใช้งานอย่างน้อยเดือนละครั้ง ในขณะที่ผู้ใช้งานธนาคารบนมือถือมีการใช้งานในรูปแบบที่หลากหลายแต่จุดประสงค์หลักของการใช้งานก็ยังคงเป็นการทำธุรกรรม การดูข้อมูล การโอนเงิน และการตรวจสอบยอดเงินในบัญชีตามผลการสำรวจ โดยอันดับแรกคือ การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น สูงถึง 67% รองลงมาคือ การตรวจสอบยอดเงินในบัญชี 65% และชำระค่าโทรศัพท์/ เติมเงิน 44% ซึ่งมีตัวเลขใกล้เคียงกับการชำระค่าสินค้าและบริการแบบเป็นครั้ง ๆ อยู่ที่ 43% และตรวจสอบรายการความเคลื่อนไหวของบัญชีอีก 42% (“วิวัฒนาการแห่งการทำธุรกรรม”, 2560)

กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ประกาศยกเลิกค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จะส่งผลกระทบต่อกำไรของกลุ่มธนาคารในระยะสั้น โดยรายได้จากค่าธรรมเนียมในปีนี้จะลดลงประมาณ 9 พันล้านบาท ในภาพรวมจะยังเติบโต 2-3% แต่ก็ถือว่าลดไปมากเมื่อเทียบกับปี 2560 ถ้าพิจารณาเฉพาะค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และพร้อมเพย์ คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 7% เท่านั้น โดยตลอดช่วง 5 ปีที่ผ่านมาเกิดธุรกรรมผ่าน Mobile Banking และ Internet Banking แบบก้าวกระโดดทุกปี คาดว่าอีก 10 ปีต่อจากนี้การใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แตะ 50% เพิ่มจากปัจจุบันซึ่งสัดส่วนอยู่ที่ 30% สิ่งที่ธนาคารต้องปรับตัวคือ การลดต้นทุนในส่วนอื่น ๆ เพื่อรักษาระดับตัวเลขผลประกอบการ ขณะที่การทำธุรกิจในระยะยาว ศูนย์วิจัยกสิกรไทยเชื่อว่า ธนาคารจะได้ประโยชน์เพราะจะมีลูกค้ารายย่อยใหม่เพิ่มขึ้นจากช่องทางออนไลน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปล่อยสินเชื่อบุคคลต่อไปในอนาคต (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้าน ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษาลูกค้า

มากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และรูปแบบ การให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการ และครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้า เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ด้วยความปลอดภัยสูง สามารถแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และจำกัดสิทธิของผู้ทำรายการแต่ละระดับได้ โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การโอนเงินทั้งภายในธนาคาร และต่างธนาคาร การหักบัญชี อัตโนมัติ (Direct Debit) และการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment) เป็นต้น การให้บริการ Mobile Banking (MyMo) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่สมัครใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคาร (ธนาคารออมสิน, 2561)

การบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องนั้นมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้ ธุรกิจประสบความสำเร็จ การบอกต่อ (Word of Mouth) หมายถึง การแสดงความคิดเห็นเพื่อ เสนอแนะต่อการใช้บริการให้ผู้อื่นรับรู้ และเล่าประสบการณ์การใช้บริการต่อให้คนอื่น ๆ (Verma, Sharma & Sheth 2016) ส่งผลให้มีฐานลูกค้ามากขึ้น ทำให้ลูกค้าประทับใจ และเป็นแหล่งข้อมูล ในการบอกเล่าไปยังบุคคลอื่น (Ariffin, Yusof, Putit & Shah, 2016) ส่วนความตั้งใจใช้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) หมายถึง ทศนคติเชิงบวกของลูกค้าเมื่อมารับบริการแล้ว ได้ประสบการณ์ที่ดีทำให้มีความตั้งใจที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Ramayah, Ahmad & Lo, 2010) ส่งผลทำให้ธุรกิจมีฐานลูกค้าที่มากขึ้น และสามารถรักษฐานลูกค้าเอาไว้ได้ (“อิทธิพลของการ บอกต่อ”, 2560) การตัดสินใจของผู้บริโภคก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจในการบริโภคสินค้า หรือบริการนั้น ๆ ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่ได้รับ การตอบสนองเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการ (Rod, Ashill & Gibbs, 2016) ดังนั้น เมื่อลูกค้าได้รับ การตอบสนองความต้องการจะแสดงออกถึงความรู้สึกดี พึงพอใจ เป็นผลให้เกิดการบอกต่อและ มีความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (“หัวใจสำคัญของงานด้านการบริการ”, 2561) การใช้งานระบบ (System Use) หมายถึง การพัฒนาระบบโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญใน การพิจารณาเลือกใช้ของผู้บริโภค (Makkonen & Inkinen, 2018) เมื่อลูกค้าใช้งานระบบแล้วได้รับ การบริการที่ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ทำให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ (Liao & Li, 2011) อยากบอกต่อ แนะนำคนใกล้ตัว (Jung & Seock, 2017) มีความตั้งใจกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Amoroso & Lim, 2017) ซึ่งส่งผลดีต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการได้รับประสบการณ์ดี ๆ โดยประเมินจากความรับรู้ของลูกค้า ที่มาใช้บริการ (Gulc, 2017) ความสม่ำเสมอที่ได้รับจากคุณภาพการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิด

ความผูกพันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความพึงพอใจและการใช้งานระบบ (Borishade, et al., 2018) ทำให้ศูนย์บริการมีลูกค้าที่มีความจงรักภักดี ส่งผลดีต่อธุรกิจในระยะยาว นอกจากนี้ระบบที่ดีควรคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับแรก ความปลอดภัย (Security) หมายถึง มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการและทำการวิจัยใหม่ ๆ เพื่อรองรับการให้บริการต่อลูกค้าและธุรกิจเป็นหลัก ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (Thompson, Grove, Tilley & Farrell, 2017) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ (Lois, Noguerol & Soto, 2018) ความปลอดภัยส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (Goode et al., 2016) ส่วนความง่ายในการใช้งานระบบ หมายถึง การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความสะดวกในการใช้งาน ถูกจัดอันดับให้เป็นที่ต้องการมากที่สุดจากผู้ใช้งานโดยประเมินจากการใช้งานจริง (Schantz, Katajavuori, Antikainen & Juppo, 2016) ก่อให้เกิดการใช้งานระบบ และความพึงพอใจของลูกค้าในเชิงบวก (Sebetci, 2018) สามารถเข้าใช้งานระบบได้อย่างง่าย เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน เป็นประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นักวิจัยหลายท่านยังคงให้ความสนใจและดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ (Deb & Ahmed, 2018) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ (Tuptuk & Hailes, 2018) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ (Shin, 2017) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ (Miranda, Tavares & Queiró, 2018) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ (Lois, et al., 2018) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ (Costa, 2016) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ (Lee, 2018) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Nascimento, et al., 2018) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ (Mehrads & Mohammadi, 2017) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Joo, Park & Shin, 2017) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ (Pandey, 2018)

จากที่กล่าวมาจึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสินโดย ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจธนาคาร สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบ เพื่อให้ลูกค้าใช้งานระบบ และก่อให้เกิดความพึงพอใจ นำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบที่ประกอบด้วย มิติด้านความปลอดภัยของการใช้งาน และมิติด้านความง่ายในการใช้งาน ต่อการใช้งานระบบของ ลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ คุณภาพระบบที่ประกอบด้วย มิติด้านความปลอดภัยของการใช้งาน และมิติด้านความง่ายในการใช้งาน และการใช้งานระบบ ต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบ และความพึงพอใจต่อความตั้งใจใช้บริการ อย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบอก ต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

1.2.5 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพ การให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสินกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อ การใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

### 1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1.3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

1.3.2.1.1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

1.3.2.1.2 คุณภาพระบบ (System Quality) ประกอบด้วย

– มิติด้านความปลอดภัยของการใช้งาน (Security)

– มิติด้านความง่ายในการใช้งาน (Continuance Intention)

1.3.2.2 ตัวแปรคั่นกลาง (Mediator Variable) คือ

1.3.2.2.1 การใช้งานระบบ (System Use)

1.3.2.2.2 ความพึงพอใจ (Satisfaction)

1.3.2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ

1.3.2.3.1 ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention)

1.3.2.3.2 การบอกต่อ (Word of Mouth)

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงกันยายน พ.ศ. 2561 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 1.4.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.4.1.1 เพื่อเพิ่มเติมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ

1.4.1.2 เพื่อเพิ่มเติมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ คุณภาพระบบ และการใช้งานระบบต่อความพึงพอใจ

1.4.1.3 เพื่อเพิ่มเติมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการใช้งานระบบ และความพึงพอใจต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า

1.4.1.4 เพื่อเพิ่มเติมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการใช้งานระบบ และความพึงพอใจต่อการบอกต่อของลูกค้า

### 1.4.2 ประโยชน์ในการนำไปใช้

1.4.2.1 เป็นแนวทางให้ธนาคารออมสิน ในการปรับใช้คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบ เพื่อส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ อันจะนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และพฤติกรรมบอกต่อของลูกค้าที่มากขึ้น

1.4.2.2 เป็นแนวทางให้กับธนาคารอื่น ในการดำเนินธุรกิจคล้ายคลึงกับธนาคารออมสิน ในการปรับใช้คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และพฤติกรรมบอกต่อของลูกค้าที่มากขึ้นของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 Mobile Banking (MyMo) ย่อมาจากคำว่า My Money, My Mobile เป็นการให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบพกพา (ธนาคารออมสิน, 2561)



**1.5.2 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)** หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ผลการดำเนินงานของระบบหลังจากที่ได้ใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

**1.5.3 ความปลอดภัย (Security)** หมายถึง การปกป้องข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (Whitman & Mattord, 2012)

**1.5.4 ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)** หมายถึง ระดับความเชื่อถือว่าผู้ใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน (Doll & Torkzadeh, 1988)

**1.5.5 การใช้งานระบบ (System Use)** หมายถึง ระดับและลักษณะที่ผู้ใช้งานความสามารถของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ความถี่ในการใช้งาน และผลกระทบของการใช้งาน (Petter, DeLone & McLean, 2008)

**1.5.6 ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ทศนคติที่ดีของผู้ใช้งาน หรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (DeLone & McLean, 2003)

**1.5.7 ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention)** หมายถึง การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องแทนที่จะใช้บริการจากคู่แข่ง (Hellier, Geursen, Carr & Rickard, 2003)

**1.5.8 การบอกต่อ (Word of Mouth)** หมายถึง เป็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่ผู้คนพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยการแนะนำ ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการ (Anderson, Fornell & Lehmann, 1994)

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบอกต่อ (Word of Mouth)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention)
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction)
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ (System Use)
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ (System Quality)
  - 2.5.1 ความง่ายในการใช้งานระบบ (Ease of Use)
  - 2.5.2 ความปลอดภัย (Security)
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สมมติฐานการวิจัย
- 2.9 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบอกต่อ (Word of Mouth)

#### นิยามและความหมาย

Verma, et al. (2015) ให้นิยามการบอกต่อว่า หมายถึง การแสดงความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะต่อการให้บริการให้ผู้อื่นรับรู้ และเล่าประสบการณ์การใช้บริการต่อให้คนอื่น ๆ

Dixon-Gordon, Bernecker & Christensen (2015) ให้นิยามการบอกต่อว่า หมายถึง การบอกเล่าประสบการณ์เพื่อแชร์ข้อมูลกัน ทำให้จะมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งเมื่อผู้ฟังได้รับการโน้มน้าวใจ ก็จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

Mehrad & Mohammadi (2016) ให้นิยามการบอกต่อว่า หมายถึง การแนะนำจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง ซึ่งเกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อผู้ที่มาใช้บริการ

D'Alessandro, Girardi & Tiangsoongnern (2012) ให้นิยามการบอกต่อว่า หมายถึง ผู้บริโภคให้คำแนะนำ โดยแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งกันและกัน การให้คำแนะนำสะท้อนถึง



ความปรารถนาของตน สามารถโน้มน้าวจิตใจของบุคคลอื่นได้ หากมีการตอบสนองความต้องการ ผู้บริโภคที่มากขึ้น

Baek, Oh, Yang & Ahn (2017) ให้นิยามการบอกต่อว่า หมายถึง การบอกต่อทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ เป็นการสื่อสารของผู้บริโภค มีลักษณะที่ฉับพลัน และแพร่กระจายสูง ข้อมูลนั้นส่งผลกระทบต่อรายได้ เนื่องจากมีการโน้มน้าวใจสูง การบอกต่อ เป็นกลยุทธ์การตลาดที่ทรงพลังมากเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่นิยมของกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าน่าจะได้แบ่งปัน ประสบการณ์ และความรู้สึกกับผู้อื่น และเชิญผู้เล่นใหม่ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ผู้พัฒนาระบบ มีการผลักดันให้เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งใหม่อย่างรวดเร็ว ก่อนที่ผู้บริโภคจะหมดความสนใจ

### **แนวคิดและทฤษฎี**

Balaji, Roy & Lassar (2017) ศึกษาเรื่อง คุณภาพข้อมูล และการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ นำไปสู่การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของลูกค้าให้เกิดคำพูดปากต่อปาก ผลการศึกษาพบว่า การบอกต่อเป็นกลยุทธ์การตลาดที่ดีอย่างหนึ่ง ส่งผลในด้านความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าให้ได้ลูกค้า รายใหม่

Chen, Luo & Wang (2017) ศึกษาเรื่อง การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และมีประโยชน์สำหรับการวัดความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับสินค้า ผลการศึกษาพบว่า การบอกต่อ นำไปสู่การคาดการณ์การขาย กลยุทธ์การตลาด และการตัดสินใจเพื่อความมั่นคงทางธุรกิจ มีผล ทางบวกต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

Mehrad & Mohammadi (2016) ศึกษาเรื่อง ประสบการณ์ของผู้ใช้มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การบอกต่อส่งผลดีต่อธุรกิจ ทำให้ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว ทำให้ ได้ลูกค้ารายใหม่ นำไปสู่กำไร

Huang, Yang & Wang (2014) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดที่ทรงพลัง เพื่อให้เป็นที่นิยม ของกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าน่าจะได้แบ่งปันประสบการณ์และความรู้สึกกับผู้อื่น และแนะนำลูกค้าใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การบอกต่อมีผลทางบวกต่อการตัดสินใจในสินค้านั้น ๆ ทำให้สินค้ามีความ น่าเชื่อถือ ผู้พัฒนาจึงผลักดันให้เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งใหม่อย่างรวดเร็วก่อนที่ผู้บริโภคจะหมด ความสนใจ

## **2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention)**

### **นิยามและความหมาย**

Ramayah, Ling, Taghizadeh-Nastaran & Rahman (2015) ให้นิยามความตั้งใจ ใช้บริการอย่างต่อเนื่องว่า หมายถึง ทศนคติเชิงบวกของลูกค้าเมื่อมารับบริการแล้วได้ประสบการณ์

ที่ดี ทำให้มีความตั้งใจที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

Valaei & Baroto (2017) ให้นิยามความตั้งใจในการดำเนินการต่อเนื่องว่า หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานกำหนดความคาดหวังเบื้องต้นล่วงหน้าก่อนซื้อสินค้า และบริการ และประเมินหลังจากใช้บริการ หรือผลิตภัณฑ์แล้ว ดูประสิทธิภาพเมื่อผู้ใช้พึงพอใจก็ตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่อไป

Lisha, Goh, YiFan & Rasli (2017) ให้นิยามความตั้งใจในการดำเนินการต่อเนื่องว่า หมายถึง การสร้างแรงจูงใจ เมื่อลูกค้าได้ประโยชน์จากการซื้อสินค้า หรือบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการต่อไป

### **แนวคิดและทฤษฎี**

Hooi & Cho (2014) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของลูกค้าลูกค้าที่มีผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น สามารถรักษาลูกค้าเก่า เป็นการคงยอดขาย คงรายได้ของบริษัท

Joo, Park & Shin (2017) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลสำคัญต่อความต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้าพบว่า การที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องจะส่งผลลัพท์เชิงบวกที่มีต่อสินค้าและบริการ เป็นการรักษาภาพลักษณ์ของธุรกิจและเติบโตอย่างต่อเนื่อง

Nascimento, Oliveira & Tam (2018) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของลูกค้า และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือเชื่อมต่อกับนาฬิกาดิจิตอล ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องเกิดจากการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และทำให้กับบริษัทเพิ่มขึ้น

## **2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction)**

### **นิยามและความหมาย**

Rod, et al. (2016) ให้นิยามความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่ได้รับการตอบสนองเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการ หรือใช้ผลิตภัณฑ์ การเข้าถึงได้ง่ายการมีส่วนร่วม การรับรู้ของลูกค้าที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ

Friman, Westman & Olsson (2018) ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจ คือ ลูกค้าได้รับสิ่งที่สามารถตอบสนองในระดับที่ลูกค้ายอมรับได้

Borishade, et al. (2018) ให้นิยามความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่สำคัญมากในการสร้างความผูกพันที่ดีของลูกค้า มาจากประสบการณ์ที่ได้รับการอำนวยความสะดวกจากการให้บริการ

### แนวคิดและทฤษฎี

Imran, Ruchi & Zillur (2015) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อการบอกต่อในธุรกิจโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อและความตั้งใจในการมาเข้าพักซ้ำ

De Vos & Witlox (2017) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อสินค้าและบริการมาจากการที่ผู้ให้บริการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจเมื่อใช้บริการส่งผลให้ลูกค้าประทับใจนำไปบอกต่อ จึงมีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

Wikhamn (2019) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจมาใช้บริการศูนย์บริการให้ความรู้และพัฒนาทักษะทางอาชีพ โดยรวมที่มากยิ่งขึ้นส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลทางบวกต่อความตั้งใจมาใช้บริการในครั้งต่อไป

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ (System Use)

### นิยามและความหมาย

Peris & Casacuberta (2018) กล่าวว่า การใช้งานระบบ หมายถึง การสร้างความมั่นใจในการใช้ระบบ ลดความซับซ้อนของระบบ

Makkonen & Inkinen (2018) กล่าวว่า การใช้งานระบบ หมายถึง การที่ผู้ใช้งานรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบในภาพรวม ซึ่งถูกพัฒนาให้เหนือว่าระบบอื่น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

Wang, Watanabe, Hughes, Nakagawa & Chelba (2018) กล่าวว่า การใช้งานระบบ หมายถึง การออกแบบระบบและสร้างฟังก์ชันการทำงานใหม่ เพื่อให้ระบบนั้นเกิดความยืดหยุ่น ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบ

### แนวคิดและทฤษฎี

Alguliyev, Imamverdiyev & Sukhostat (2018) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในการใช้งานระบบที่มีการรักษาความปลอดภัยของบัญชี และป้องกันปัญหาจากการโจมตีในโลกไซเบอร์ ผลการศึกษาพบว่า การใช้งานระบบ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ การบอกต่อและการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า

Yang, Wang, Song, Yang & Patnaik (2018) ศึกษาเรื่อง ระบบจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาระบบอย่างอัตโนมัติ มีประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในด้านจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า การใช้งานระบบนำไปสู่การบอกต่อและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

Zakian & Kaveh (2018) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการใช้งานระบบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในทางการแพทย์พบว่า การใช้งานระบบจะส่งผลทางบวกต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้าและนำไปบอกต่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจในอนาคต

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ (System Quality)

### นิยามและความหมาย

Herrmann (2015) ให้คำจำกัดความคุณภาพระบบว่า หมายถึง การพัฒนาระบบที่ซับซ้อนส่งผลกระทบต่อลักษณะเฉพาะในอนาคตของระบบ จึงต้องมีการออกแบบและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด

Gitto, Bosch–Mauchand, Durupt & Cherfi (2016) ให้นิยามคุณภาพระบบว่า หมายถึง เครื่องมือวัดคุณภาพระบบ เป็นเครื่องมือในการวัดความสมบูรณ์ของระบบที่ต้องมีการพัฒนาและมีเป้าหมายเพื่อให้ตอบสนองความต้องการลูกค้า

Mcknight, Carter, Thatcher & Clay (2011) คุณภาพระบบ หมายถึง คุณค่าของระบบที่ถูกประเมินโดยผู้ใช้งาน และคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับจากระบบที่ถูกพัฒนาให้มีคุณภาพ และลดความซับซ้อน

### แนวคิดและทฤษฎี

Estrada & Romero (2016) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานทางด้านวิศวกรรม โดยมีการวัดความสามารถในการทำงาน และลดความไม่แน่นอนของฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบขายสินค้าอย่างครบวงจร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

Peters, Isik, Tona & Popovic (2016) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ใช้สำหรับการแบ่งปันกราฟ และรายงานบนอุปกรณ์คุณภาพระบบ Mobile BI ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพระบบมีตัวชี้วัดความสำเร็จของเทคโนโลยีและระบบนั้น ๆ นำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้งาน

Carrozza, Cotroneo, Natella & Pietrantuono (2013) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพระบบเป็นลักษณะของระบบที่มีความซับซ้อนใช้ในการประเมินคุณภาพซอฟต์แวร์ และการใช้งานระบบของวิศวกรรมระบบที่มีขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพระบบนำไปสู่การใช้งานระบบที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

### 2.5.1 ความง่ายในการใช้งานระบบ (Ease of Use)

#### นิยามและความหมาย

Lu, Ham & Midden (2016) ให้นิยามความง่ายในการใช้งานว่า หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบอย่างมีมาตรฐาน ไม่ซับซ้อน เมื่อลูกค้ามาใช้บริการก็สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ต้องใช้เวลา

ในการศึกษานาน

Schantz, Katajavuori, Antikainen & Juppo (2016) ให้นิยามความง่ายในการใช้งานระบบ หมายถึง ความง่ายในการใช้งาน และความสะดวกในการใช้งาน ถูกจัดอันดับให้เป็นที่ต้องการมากที่สุดจากผู้ใช้งาน โดยประเมินจากการใช้งานจริง

Choi, Kwon & Shin (2017) ให้นิยามความง่ายในการใช้งานระบบว่า หมายถึง การพิจารณาตัดสินใจของผู้บริโภค จากความง่ายในการใช้งานระบบเป็นการรับรู้ของผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่จะใช้ระบบต่อไป

Sealy (2017) ให้นิยามความง่ายในการใช้งานระบบว่า หมายถึง การพิจารณาระบบที่มีความง่ายในการใช้งาน ทำให้การสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ง่ายขึ้น และมีตรงตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

### **แนวคิดและทฤษฎี**

Rodrigues, Oliveira & Costa (2016) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความง่ายในการใช้งานของบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ให้บริการ e-Banking ผลการศึกษาพบว่า ความง่ายในการใช้งานให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้งาน นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Hansen, Saridakis & Benson (2017) ศึกษาเรื่อง รูปแบบประสบการณ์การใช้งานระบบและความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ความง่ายในการใช้งานระบบนำไปสู่การใช้งานระบบที่ไม่ซับซ้อน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ส่งผลให้บริษัทสามารถรักษาลูกค้าเอาไว้ได้

Vanegas, Peeters, Cattrysse & Tecchio (2017) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ตลาดโดยประเมินความง่ายในการใช้งานที่ลูกค้าได้รับรู้จากการใช้งานระบบ พบว่า ความง่ายในการใช้งานจะสร้างแรงจูงใจทางบวกในการใช้งานระบบ

## **2.5.2 ความปลอดภัย (Security)**

### **นิยามและความหมาย**

Augutis, Krikštolaitis, Martišauskas & Pečiulyte (2012) ให้นิยามความปลอดภัยว่า หมายถึง องค์ประกอบสำคัญของการวางแผนและการพัฒนาระบบ สร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้งานว่าจะไม่เกิดการรั่วไหลของข้อมูล

Dieber, Breiling, Taurer & Kacianka (2017) ให้นิยามความปลอดภัยว่า หมายถึง สิ่งที่ผู้บริโภคสามารถพิจารณาถึงความปลอดภัย และสามารถประเมินระบบนั้น ๆ ได้ เช่น ให้มีการเตือนเมื่อมีอุบัติเหตุ ชักนำให้เกิดการหยุดทำงานชั่วคราวของระบบการผลิต เป็นต้น ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบ

Thompson, McGill & Wang (2017) ให้นิยามความปลอดภัยว่า หมายถึง มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการป้องกันไม่ให้เกิดการโจรกรรมข้อมูล เพื่อรองรับในด้านความปลอดภัยใน

การให้บริการของลูกค้าและธุรกิจ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

Ghaleb, Zhioua & Almulhem (2018) ให้นิยามความปลอดภัยว่า หมายถึง การรักษาความลับของข้อมูลตามข้อกำหนดด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะในระบบควบคุมและเก็บข้อมูล ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

Hansen, et al. (2017) ให้นิยามความปลอดภัยว่า หมายถึง การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจว่า จะสามารถเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าได้ และสามารถป้องกันข้อมูลจากการโจรกรรม

### **แนวคิดและทฤษฎี**

Haqaf & Koyuncu (2018) ศึกษาเรื่อง การสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล การใช้งานระบบ และความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าความปลอดภัยของระบบมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

Huang, Hickman & Wu (2018) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตวิทยาในประสบการณ์ความพึงพอใจของลูกค้าในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลระบบการแสดงพิกัดบนแผนที่แบบดิจิทัล มีการป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้เพื่อป้องกันภัยคุกคามจากเครือข่าย ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยของระบบ นำไปสู่การใช้งานระบบที่ได้มาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

Jeong, Lee & Lim (2018) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่มีมาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้งานระบบการลงทุนในตลาดหุ้น ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยของระบบข้อมูลบริษัท สร้างความมั่นใจที่มีต่อการใช้งานระบบของลูกค้า

Liu, Wang & Zhu (2014) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความปลอดภัยในการใช้งานระบบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยในการใช้งานระบบมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

## **2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)**

### **นิยามและความหมาย**

Sharma & Mishra (2017) ให้นิยามคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการภายนอก หมายถึง ด้านที่เป็นรูปธรรมของการให้บริการ คุณภาพการให้บริการภายใน หมายถึง ส่วนประกอบของคุณภาพการบริการที่เป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์

Gulc (2017) ให้นิยามคุณภาพการให้บริการว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการได้รับประสบการณ์ดี ๆ โดยประเมินจากความรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการ



Semchugova, Zyryanov, Negrov & Nikitina (2017) ให้นิยามคุณภาพการให้บริการว่าเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ที่มีต่อสินค้าว่าตรงตามความคาดหวัง ได้รับการประเมินโดยมีตัวบ่งชี้ตัวที่มีคุณภาพ เพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการ

### **แนวคิดและทฤษฎี**

Huang, et al. (2014) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของระบบแผนที่นำทาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบในเชิงบวก

Salameh & Hassan (2015) ศึกษาเรื่อง ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการจากประสบการณ์การเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีเครือข่ายต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

Silalahi, Handayani & Munajat (2017) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งออนไลน์ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งออนไลน์ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า และคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการใช้งานระบบของลูกค้า

## **2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

Hamid, Razak, Bakar & Abdullah (2016) ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพของการจัดหาข้อมูล และการบริหารของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ขอบเขตที่ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบเหล่านี้ ประชากรคือ ลูกค้าที่เป็นที่ใช้งานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 543 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก สถิติวิเคราะห์ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ความง่ายในการใช้งานมีผลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

Alguliyev, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้งาน ในการใช้งานระบบที่มีการรักษาความปลอดภัยของบัญชี และป้องกันปัญหาจากการโจมตีในโลกไซเบอร์ของสถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศ สาธารณรัฐอาเซอร์ไบจาน ประชากรคือ กลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 240 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยสะดวก สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ การบอกต่อ และการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า

Bauer, Bernroider & Chudzikowski (2017) ศึกษาเรื่อง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัยของธนาคารที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารในประเทศอังกฤษ ประชากรคือ ลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการธนาคารในประเทศอังกฤษ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 133 คน ใช้ตัวเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการ

โครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Borishade, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของลูกค้ำ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้ำ ภาคการดูแลสุขภาพของไนจีเรีย ประชากรคือ ลูกค้ำที่ใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนสี่แห่งที่เลือกในรัฐลากอส ประเทศไนจีเรีย เก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 365 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยสะดวก สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

Azainil, Haryaka, Agus & HarsaKridalaksan (2017) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ระบบการเรียนรู้ e-Learning โดยใช้สมาร์ทโฟน ประชากรคือ นักศึกษาคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย Mulawarman ประเทศอินโดนีเซีย ที่ได้ใช้งานระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 178 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความง่ายในการใช้งานระบบมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Hendrik & Jeurung (2017) ศึกษาเรื่อง บทบาทของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อจากการใช้แอปพลิเคชันรายงานสภาพอากาศตามสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศเนเธอร์แลนด์ ประชากรคือ ลูกค้ำที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 326 คน ใช้ตัวเลือกตัวอย่างแบบอาศัยสะดวก สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการบอกต่อของผู้ใช้งาน

Lien, Wen, Huang & Wu (2015) ศึกษาเรื่อง การจองโรงแรมออนไลน์ ผลกระทบของภาพลักษณ์ตราสินค้า คุณค่าที่รับรู้ด้านราคา ความไวเนื้อเชื่อใจ บนพื้นฐานการตัดสินใจซื้อ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในประเทศไต้หวัน โดยเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 366 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ และ 2) ความพึงพอใจของลูกค้ำมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

Lahap, Ramli, Said & Radzi (2016) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ที่ผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำของธุรกิจโรงแรมในประเทศมาเลเซีย เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในประเทศมาเลเซีย โดยเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 225 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ วิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ

Mishra, A., & Mishra, D. (2017) ศึกษาเรื่อง บทบาทของคนกลางที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับร้านค้าสาธารณะที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการ e-Government เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีคุณภาพและการบริการ โดยมีรูปแบบการวิจัยซึ่งได้รับการทดสอบเชิงประจักษ์กับผู้ตอบแบบสอบถาม ประชากรคือ กลุ่มคนจาก 77 หมู่บ้านใน 12 เขตในประเทศอินเดีย จำนวน 328 คน



สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ และ 2) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Tuptuk & Hailes (2018) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบการผลิตอัจฉริยะของลูกค้า ที่ผลิตสินค้าจากโรงงานในลอนดอน ประชากรคือ กลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจในการผลิตที่นำเทคโนโลยีมาใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 100 ราย ใช้การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยสะดวก สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยในการใช้งานระบบมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน

Yang, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง ระบบจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าเพื่อพัฒนาระบบอย่างอัตโนมัติผ่านทางโทรศัพท์มือถือ มีประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในด้านจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ประชากรคือ กลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการร้องเรียนการให้บริการของผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณมือถือ เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 1443 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยสะดวก สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบนำไปสู่การบอกต่อ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

Zakian & Kaveh (2018) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการใช้งานระบบต่อความพึงพอใจของลูกค้าทางการแพทย์ ประชากรคือ ลูกค้าที่มาใช้งานระบบ ในประเทศอิหร่าน เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 640 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ โมเดลสมการโครงสร้างผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบจะส่งผลทางบวกต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า และนำไปบอกต่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจในอนาคต

## 2.8 สมมติฐานการวิจัย

2.8.1 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.8.2 ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.8.3 ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo

ธนาคารออมสิน

2.8.4 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.8.5 ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.8.6 ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.8.7 การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.8.8 การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.8.9 ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.8.10 การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

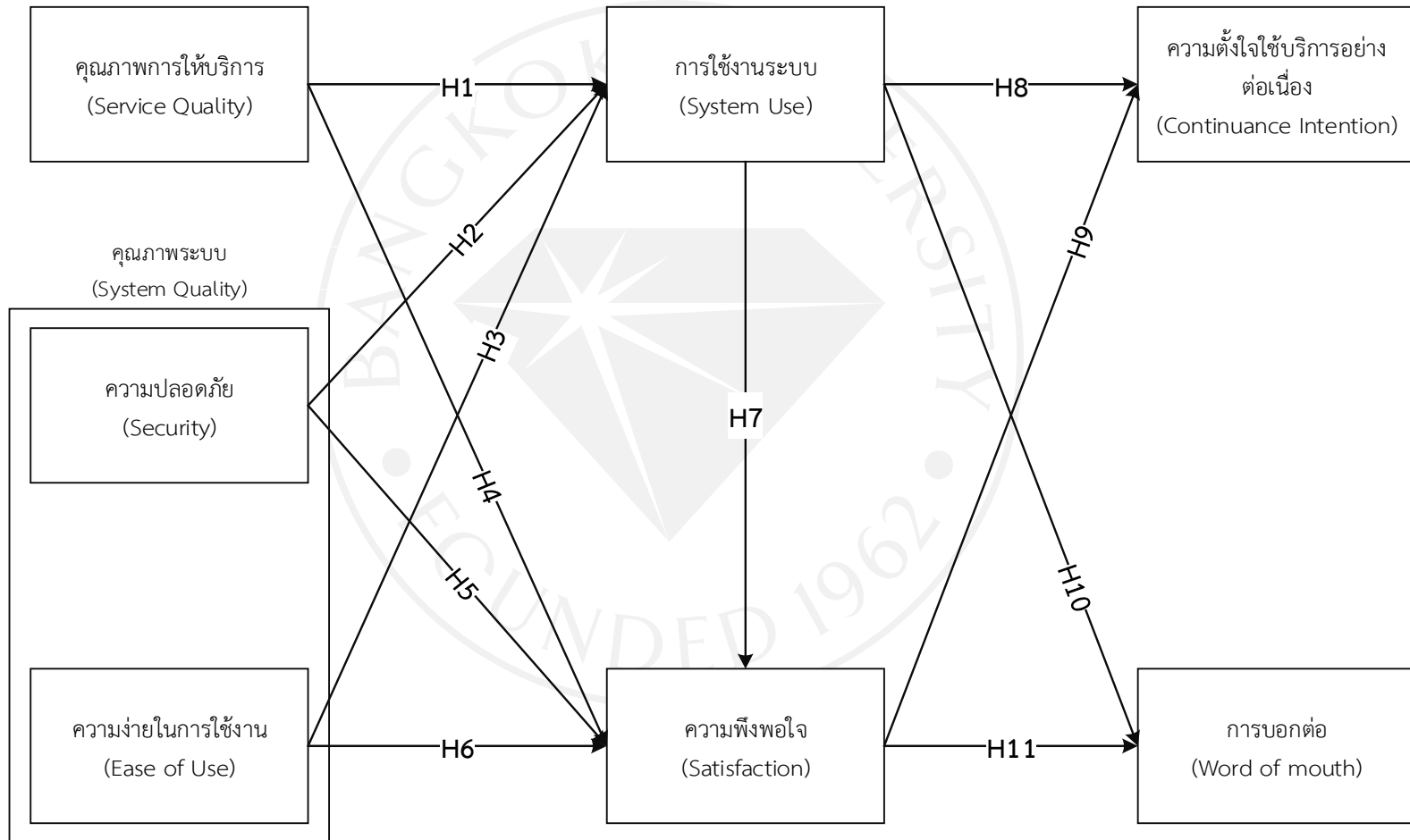
2.8.11 ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

## 2.9 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

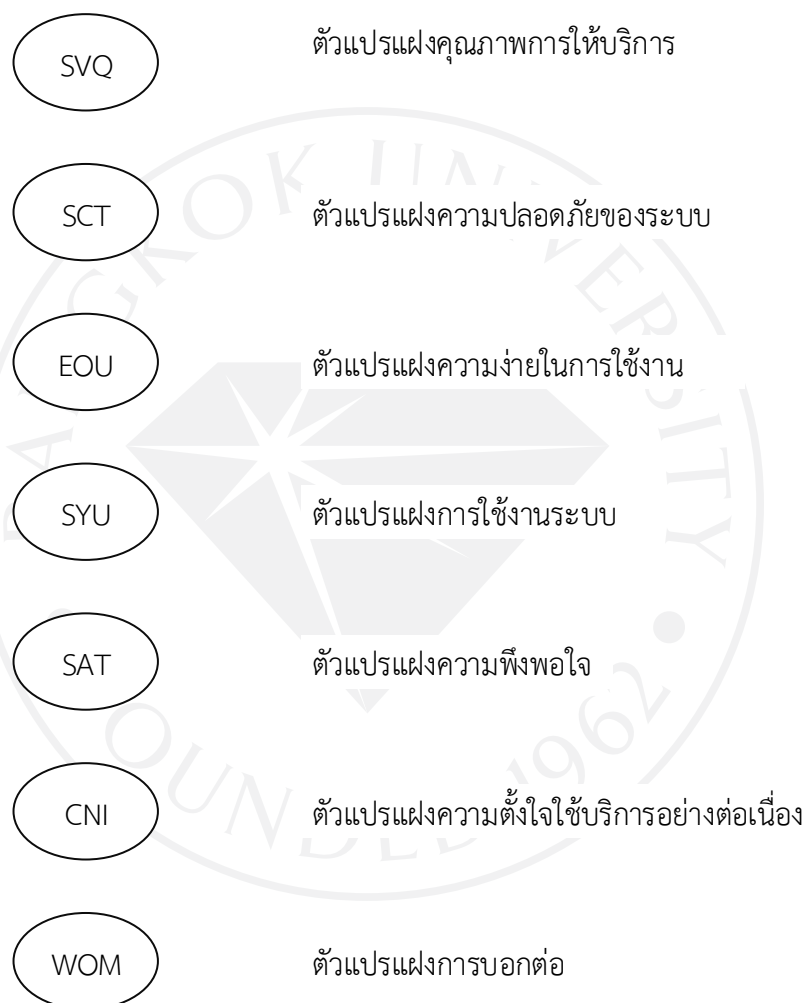
เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน มีกรอบแนวความคิด ดังนี้



ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย





จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยพัฒนากรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในรูปแบบโมเดลรีสเรล หรือโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL or Linear Structural Relationship Model) แบบมีตัวแปรแฝง (Latent Variables) โดยนำเสนอโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในภาพมีความหมายดังนี้



SVQ1	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ฟังพวาอาศัยได้
SVQ2	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ
SVQ3	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม
SVQ4	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี
SVQ5	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว
SVQ6	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน
SVQ7	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ
SVQ8	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี
SVQ9	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ
SVQ10	ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีจำนวนเพียงพอ พร้อมให้บริการ

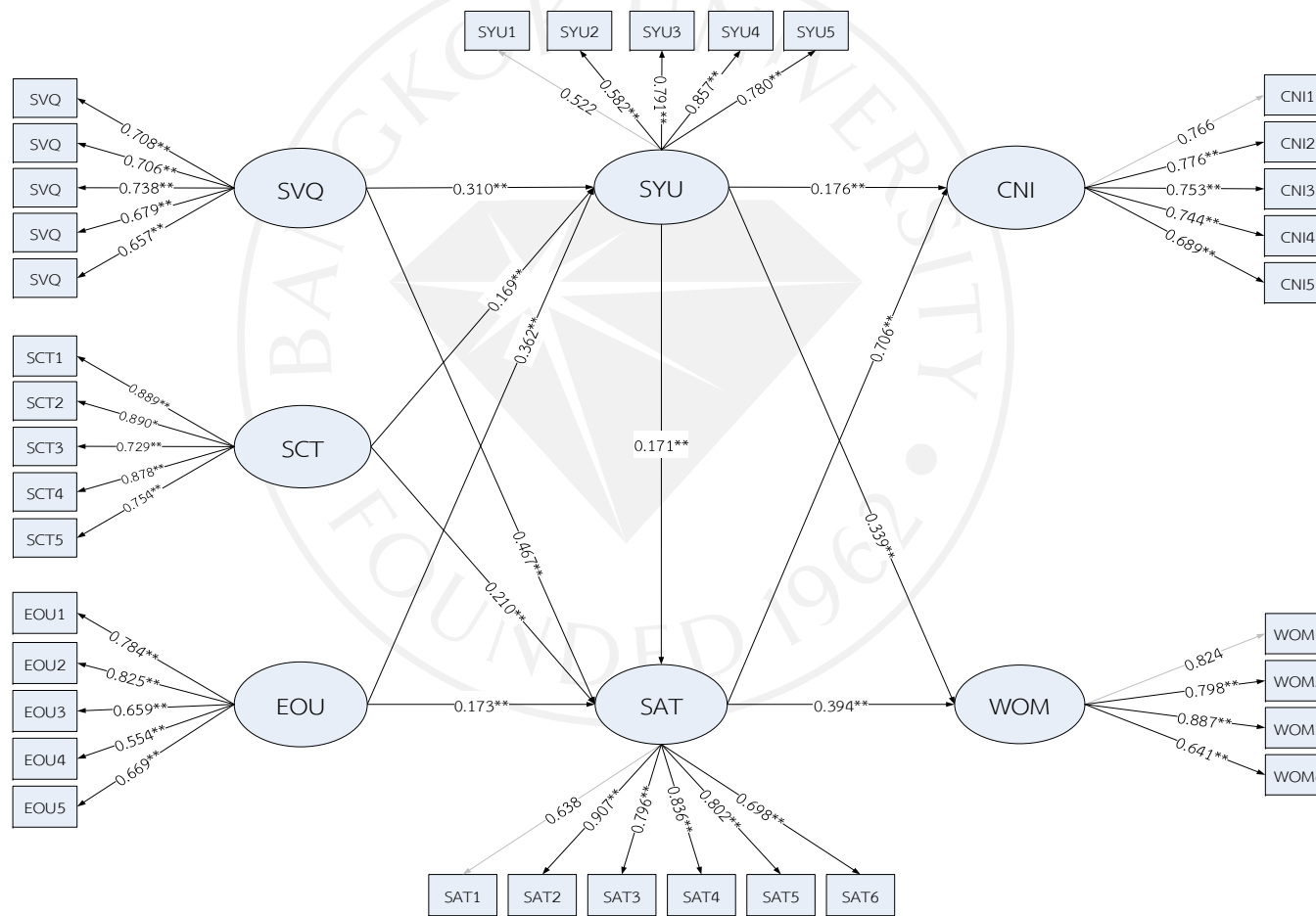
SCT1	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง
SCT2	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด
SCT3	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว
SCT4	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
SCT5	ตัวแปรสังเกตได้ โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน เป็นระบบที่มีความปลอดภัย
EOU1	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย
EOU2	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก
EOU3	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก
EOU4	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว
EOU5	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

SYU1	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ
SYU2	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ
SYU3	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์
SYU4	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์
SYU5	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
SAT1	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
SAT2	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
SAT3	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
SAT4	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
SAT5	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
SAT6	ตัวแปรสังเกตได้ โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

CNI1	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป
CNI2	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป
CNI3	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต
CNI4	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป
CNI5	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นเอง
WOM1	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
WOM2	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดี ที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง
WOM3	ตัวแปรสังเกตได้ ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
WOM4	ตัวแปรสังเกตได้ หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในแง่ลบ ท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้
	หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยจากตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผล
	หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้



ภาพที่ 2.2: โมเดลเชิงสาเหตุที่วัดคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน



### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

##### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่างดังนี้

Nunnally (1978) แนะนำว่า การวิเคราะห์โมเดลริสเรลด้วยวิธีการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood ขนาดตัวอย่างควรมีอย่างน้อย 10 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งหมด 40 ตัวแปร ดังนั้นขนาดของตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ควรมีค่าอย่างน้อยเท่ากับ  $10 \times 40 = 400$  คน

##### การเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

#### 3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

คุณภาพระบบ หมายถึง คุณลักษณะที่ต้องการของระบบสารสนเทศประกอบด้วยความง่ายในการใช้งานระบบ (Ease of Use) และความปลอดภัย (Security)

3.3.1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ผลการทำงานของระบบหลังจากที่ได้ใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน (Parasuraman, et al., 1988) มีข้อคำถาม 10 ข้อ ดังนี้

- 3.3.1.1 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน พึ่งพาอาศัยได้
- 3.3.1.2 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- 3.3.1.3 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม
- 3.3.1.4 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- 3.3.1.5 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว
- 3.3.1.6 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน
- 3.3.1.7 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ
- 3.3.1.8 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี
- 3.3.1.9 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ
- 3.3.1.10 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ

3.3.2 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (Whitman & Mattord, 2012) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

- 3.3.2.1 ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- 3.3.2.2 ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่เกิดข้อผิดพลาด
- 3.3.2.3 ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวลและความกลัว

3.3.2.4 ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.2.5 โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย

3.3.3 ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าผู้ใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน (Doll & Torkzadeh, 1988) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

3.3.3.1 ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย

3.3.3.2 ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก

3.3.3.3 ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก

3.3.3.4 ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว

3.3.3.5 ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

3.3.4 การใช้งานระบบ (System Use) หมายถึง ระดับ และลักษณะที่ผู้ใช้งานความสามารถของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ความถี่ในการใช้งาน และผลกระทบของการใช้งาน (DeLone & McLean, 2008) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

3.3.4.1 ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ

3.3.4.2 ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ

3.3.4.3 ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์

3.3.4.4 ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์

3.3.4.5 ท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.3.5 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีของผู้ใช้งาน หรือความรู้สึกที่มีต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (Delone & McLean, 2003) มีข้อคำถาม 6 ข้อ ดังนี้

3.3.5.1 ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.5.2 ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.5.3 ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.5.4 ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.5.5 ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.5.6 โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.6 ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) หมายถึง การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่อง แทนที่จะใช้บริการจากคู่แข่ง (Hellier, et al., 2003) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

3.3.6.1 ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป

3.3.6.2 ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป

3.3.6.3 ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต

3.3.6.4 ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป

3.3.6.5 ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นแน่นอน

3.3.7 การบอกต่อ (Word of Mouth) หมายถึง เป็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่ผู้คนพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยการแนะนำ ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการ (Anderson, et al., 1994) มีข้อคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

3.3.7.1 ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.7.2 ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดี ที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง

3.3.7.3 ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

3.3.7.4 หากท่านได้ยืมบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 10 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

**ส่วนที่ 2** แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ปรับใช้จาก Parasuraman, et al. (1988) แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูงมาก

**ส่วนที่ 3** แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ปรับใช้จาก Whitman & Mattord (2012) แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำมาก
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำ
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ มิติด้านความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูง
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ มิติด้านความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูงมาก

**ส่วนที่ 4** แบบการประเมินระดับประเมินด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ปรับใช้จาก Doll & Torkzadeh (1988) แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำมาก
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำ
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูง
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูงมาก

**ส่วนที่ 5** แบบการประเมินการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ปรับใช้จาก Petter, et al. (2008) แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้



1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูงมาก

**ส่วนที่ 6** แบบการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ปรับใช้จาก Delone & McLean (2003) แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 6 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูงมาก

**ส่วนที่ 7** แบบการประเมินความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน ปรับใช้จาก Hellier, et al. (2003) แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับ MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับ MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำ



3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับ MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับ MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับ MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูงมาก

**ส่วนที่ 8** แบบการประเมินการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน ปรับใช้จาก Anderson, et al. (1994) แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน ในระดับสูงมาก

### 3.5 การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ 1) การตรวจสอบความตรง (Validity) ประกอบด้วย การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมีดังนี้

#### การตรวจสอบความตรง (Validity)

เพื่อให้เกิดความแม่นยำของเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือสิ่งที่เครื่องมือควรจะวัดและคะแนนที่ได้จากเครื่องมือที่มีความตรงสูงสามารถบอกถึงสภาพที่แท้จริง และพยากรณ์ได้ ถูกต้องแม่นยำ (สุวิมล ติรภานันท์, 2548, หน้า 166) แบบสอบถามจึงต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องในด้านภาษาในเชิงเนื้อหา

#### ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ความตรงเชิงเนื้อหา หมายถึง คุณภาพของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นมีความถูกต้องตรงตาม

เนื้อเรื่องที่ต้องการวัดหรือวัดได้ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมด (วัลลภ ลำพาย, 2547, หน้า 115) เป็นความตรงที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ตรวจสอบเนื้อหาของเครื่องมือว่าเนื้อหาของข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหาของตัวแปรที่ต้องการวัดหรือไม่ ความตรงชนิดนี้นิยมใช้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ ตรวจสอบโดยการพิจารณาจากนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และตารางแสดงประเด็นหลักและประเด็นย่อย หรือพฤติกรรมบ่งชี้ควบคู่กับข้อคำถามว่าเครื่องมือที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมดหรือไม่ (สุวิมล ตีรกานันท์, 2546, หน้า 137-138) ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจะต้องดำเนินการก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-test) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ โครงสร้างการสร้างข้อคำถามควบคู่กับแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง การให้โครงสร้างข้อคำถามแก่ผู้เชี่ยวชาญทำให้ผู้เชี่ยวชาญทราบที่มาของข้อคำถามแต่ละข้อว่ามาจากประเด็นใด ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องนั้นหรือไม่ จำนวนผู้เชี่ยวชาญควรมีตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป เพื่อหลีกเลี่ยงความคิดเห็นที่แบ่งเป็น 2 ขั้ว (สุวิมล ตีรกานันท์, 2546, หน้า 137-138)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากนั้นจึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน ก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-test) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างการสร้างข้อคำถามควบคู่กับเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง ผู้เชี่ยวชาญกรอกผลการพิจารณา ผู้วิจัยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นที่ต้องการทราบ จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

- ให้คะแนน 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
  - ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
  - ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- หลังจากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสมการ

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมของคะแนนตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม}$$

$$n = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}$$

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด (สุวิมล ตรีภานันท์ , 2548, p. 166)

- 1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้
- 2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง  
สรุปผลการตรวจสอบเชิงเนื้อหาว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากมาตรวัดตัวแปรผลการตรวจสอบ IOC ผลแสดงในภาคผนวก ง

### การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นวิธีที่ถูกใช้ในการวัดค่าความเที่ยงอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item–Total Correlation) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Field, 2005) ในการตรวจสอบความเที่ยงผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงทั้งข้อมูลทดลองใช้ ( $n = 47$ ) และข้อมูลที่เก็บจริงของลูกค้า ( $n = 428$ ) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ( $n = 47$ ) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงผู้วิจัยไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนด คือ มีค่าตั้งแต่ 0.822 ถึง 0.981 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item–Total Correlation) Corrected Item Total Correlation มีค่าตั้งแต่ 0.485 ถึง 0.943

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ( $n = 47$ )

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
คุณภาพการให้บริการ (SVQ)	10	SVQ1	.678	.981
		SVQ2	.679	
		SVQ3	.640	
		SVQ4	.843	
		SVQ5	.572	
		SVQ6	.800	
		SVQ7	.690	
		SVQ8	.790	
		SVQ9	.775	
		SVQ10	.498	
ความปลอดภัยของการ ใช้งาน (SCT)	5	SCT1	.752	.892
		SCT2	.824	
		SCT3	.782	
		SCT4	.847	
		SCT5	.485	
ความง่ายในการใช้งาน (EOU)	5	EOU1	.605	.822
		EOU2	.670	
		EOU3	.688	
		EOU4	.541	
		EOU5	.594	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ( $n = 47$ )

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item–Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
การใช้งานระบบ (SYU)	5	SYU1	.659	.859
		SYU2	.712	
		SYU3	.738	
		SYU4	.747	
		SYU5	.536	
ความพึงพอใจ (SAT)	6	SAT1	.640	.938
		SAT2	.922	
		SAT3	.914	
		SAT4	.914	
		SAT5	.943	
		SAT6	.664	
ความตั้งใจใช้บริการอย่าง ต่อเนื่อง (CNI)	5	CNI1	.766	.908
		CNI2	.800	
		CNI3	.786	
		CNI4	.766	
		CNI5	.723	
การบอกต่อ (WOM)	4	WOM1	.664	.853
		WOM2	.730	
		WOM3	.793	
		WOM4	.595	

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง ( $n = 428$ ) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริงพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่า Corrected Item–Total Correlation ตั้งแต่ 0.482 ถึง 0.867 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.825 ถึง 0.923 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร

ตารางที่ 3.2: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง  
( $n = 428$ )

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item–Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
คุณภาพการให้บริการ (SVQ)	10	SVQ1	.609	.887
		SVQ2	.632	
		SVQ3	.621	
		SVQ4	.683	
		SVQ5	.612	
		SVQ6	.683	
		SVQ7	.620	
		SVQ8	.683	
		SVQ9	.602	
		SVQ10	.482	
ความปลอดภัยของการ ใช้งาน (SCT)	5	SCT1	.742	.898
		SCT2	.749	
		SCT3	.795	
		SCT4	.826	
		SCT5	.634	
ความง่ายในการใช้งาน (EOU)	5	EOU1	.602	.825
		EOU2	.694	
		EOU3	.631	
		EOU4	.599	
		EOU5	.577	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง  
( $n = 428$ )

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item–Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
การใช้งานระบบ (SYU)	5	SYU1	.602	.840
		SYU2	.712	
		SYU3	.713	
		SYU4	.650	
		SYU5	.546	
ความพึงพอใจ (SAT)	6	SAT1	.664	.923
		SAT2	.802	
		SAT3	.851	
		SAT4	.867	
		SAT5	.833	
		SAT6	.659	
ความตั้งใจใช้บริการอย่าง ต่อเนื่อง (CNI)	5	CNI1	.766	.908
		CNI2	.800	
		CNI3	.786	
		CNI4	.766	
		CNI5	.723	
การบอกต่อ (WOM)	4	WOM1	.693	.871
		WOM2	.765	
		WOM3	.810	
		WOM4	.643	

### 3.6 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ในการแจกแบบสอบถาม เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2561 จนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 รวมเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน

#### ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ดำเนินการยื่นเรื่องกับทางมหาวิทยาลัยกรุงเทพ เพื่อออกจดหมายขออนุญาตทำวิจัยแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

ขั้นที่ 2 นำใบขออนุญาตไปยื่นให้กับธนาคารออมสิน และมีการเซ็นรับรอง หรือยินยอมให้ทำการวิจัยได้จากธนาคารออมสิน

ขั้นที่ 3 ขอความร่วมมือจากลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน และแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ขั้นที่ 4 รวบรวมเก็บแบบสอบถามและประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมาว่ามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้คือ 400 ชุด หรือไม่

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 550 ชุด คาดว่าจะได้กลับมา 400 ชุด จากการแจกแบบสอบถาม ได้รับกลับมาจำนวน 428 ชุด และมีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 77.82%

### 3.7 วิธีการทางสถิติ

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปรโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) มีชนิดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อแบ่งเป็น 10 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่และค่าร้อยละ

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความมีเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความง่ายในการใช้งาน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 6** ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแบบประเมินด้านการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 7** ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 8** ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 9** ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 10** การทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

## บทที่ 4

### บทวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยรายงานผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้สถิติแบบพหุตัวแปร (Multivariate Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลต้องสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล

ประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพ ของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นเหล่านี้ประกอบด้วย ลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) และการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity)

4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของแต่ละตัวแปรแฝง (Latent Variable) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

4.4 ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการ ใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

4.5 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบสมมติฐาน

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	175	40.89
หญิง	253	59.11
รวม	428	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	.70
20-30 ปี	181	42.29
31-40 ปี	157	36.45
41-50 ปี	64	14.95
51-60 ปี	23	5.61
รวม	428	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	245	57.24
สมรส	180	42.06
หย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่	3	.70
รวม	428	100.00
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	2	.47
อนุปริญญา/ ปวส.	5	1.17
ปริญญาตรี	285	66.59
ปริญญาโท	136	31.77
รวม	428	100.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	17	3.97
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	195	45.56
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	169	39.49
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	47	10.98
อื่น ๆ	0	0
รวม	428	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4	.93
10,001–30,000 บาท	224	52.34
30,001–50,000 บาท	146	34.11
50,001–100,000 บาท	52	12.15
มากกว่า 100,000 บาท	2	.47
รวม	428	100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 59.11 เป็นเพศหญิง และที่เหลือจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 40.89 เป็นเพศชาย

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20–30 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 42.29 รองลงมามีอายุ 31–40 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 36.45 อายุ 41–50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 14.95 อายุ 51–60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

ด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 57.24 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 66.59 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 31.77 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.17 และ

น้อยที่สุด การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47

ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 45.56 รองลงมามีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 39.49 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 10.98 และน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001–30,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 52.34 รองลงมามีรายได้ 30,001–50,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 34.11 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93 และน้อยที่สุด มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47

#### 4.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล

ประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพ ของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสมเรล ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นเหล่านี้ประกอบด้วย ลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) และการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity)

การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้เทคนิคการวิเคราะห์พหุตัวแปร (Multivariate Analysis) สำหรับโมเดลสมการโครงสร้าง ได้แก่

1) การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล 2) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย และ 3) การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพหุตัวแปรการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับข้อตกลงเบื้องต้นของสถิตินั้นถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากเนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีตัวแปรหลายตัวนั้น หากตัวแปรไม่คุณสมบัติไม่สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะปรากฏลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับข้อตกลง เบื้องต้นส่งผลทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลอาจเกิดการผิดพลาดจากข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นโดยที่ ผู้วิจัยไม่สามารถสังเกตได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 14) ดังนั้นข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติวิเคราะห์ พหุตัวแปรสำหรับสถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง จำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นดังต่อไปนี้

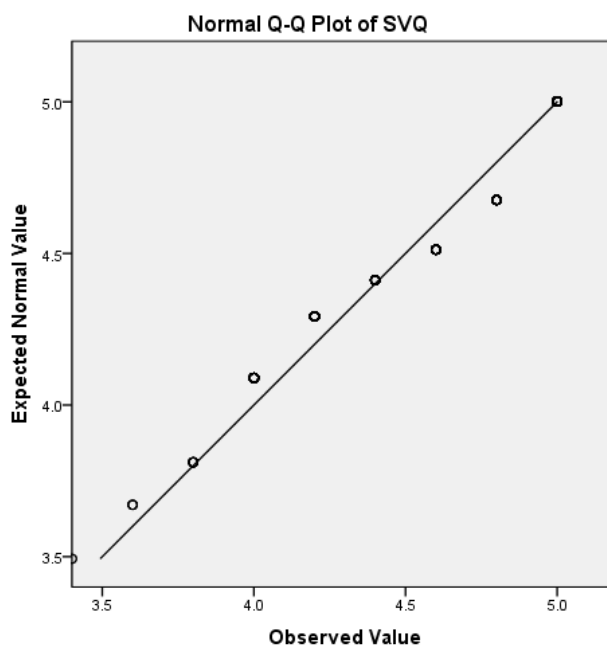
##### การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality)

การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการประมาณค่าของตัวแปรหรือความแกร่ง (Robustness) ของการประมาณค่าสถิติวิเคราะห์ที่ใช้

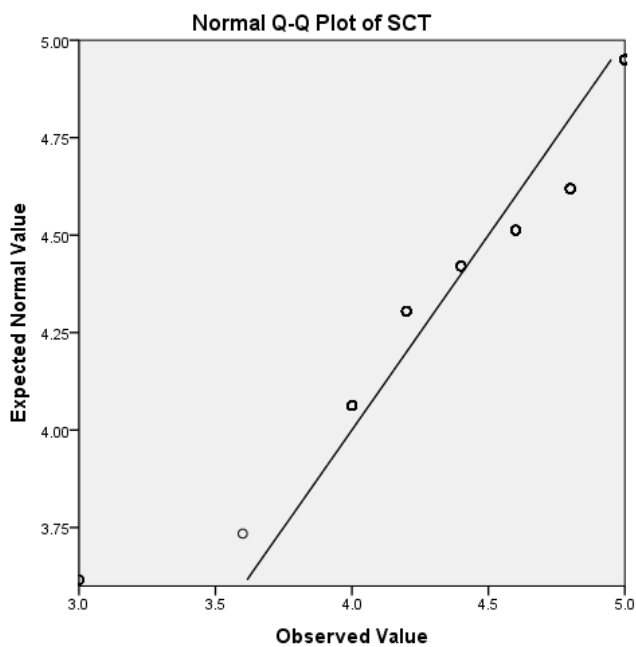
ในการทดสอบแบบ t และ F มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรต้องมีการแจกแจงแบบปกติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 15 และ Hair et al., 2010, p. 71) ควรทำการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลสำหรับตัวแปรต่อเนื่อง (Metric) ทุกตัวที่อยู่ในการวิเคราะห์ (Hair et al., 2010, p. 71)

การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพ Normal Q-Q plot ผลจากการวิเคราะห์แผนภาพ Normal Q-Q plot แต่ละตัวแปรพบว่า ได้เส้นตรงในแนวทแยง สรุปได้ว่าตัวแปรแต่ละตัวมีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 15 และ Hair, et al., 2010, p. 71) ทั้งนี้ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 428 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ดังแสดงในภาพที่ 4.1 ถึงภาพที่ 4.7

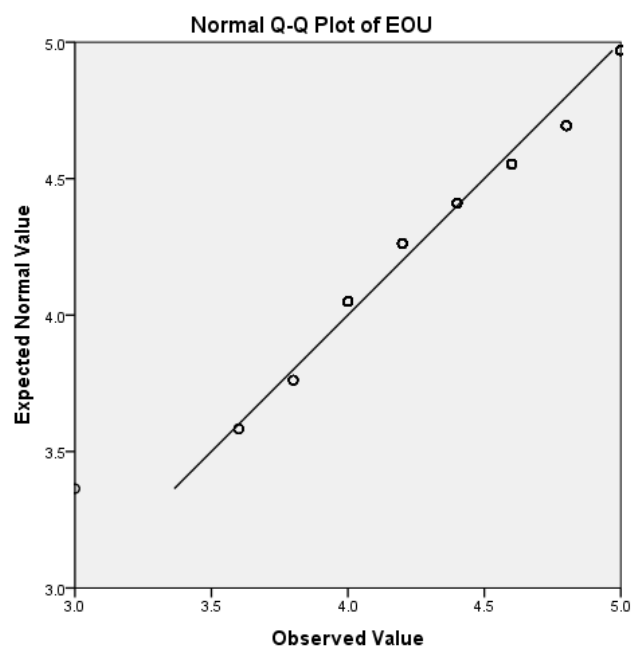
ภาพที่ 4.1: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ)



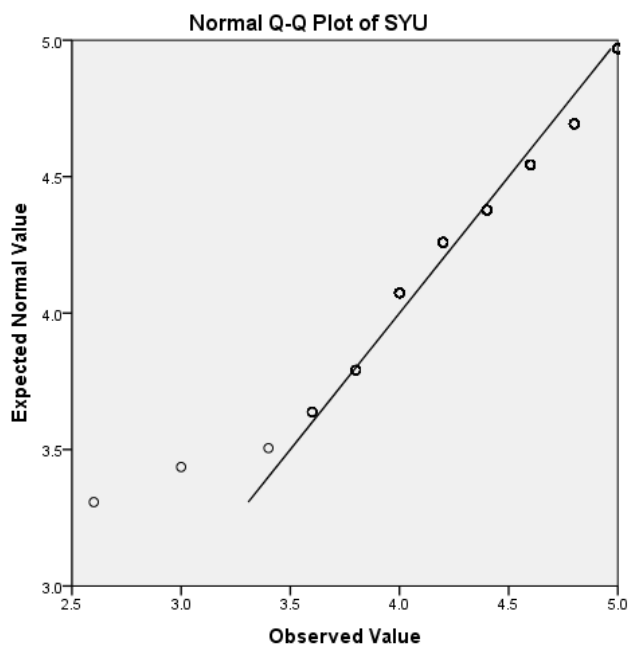
ภาพที่ 4.2: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพความปลอดภัย (SCT)



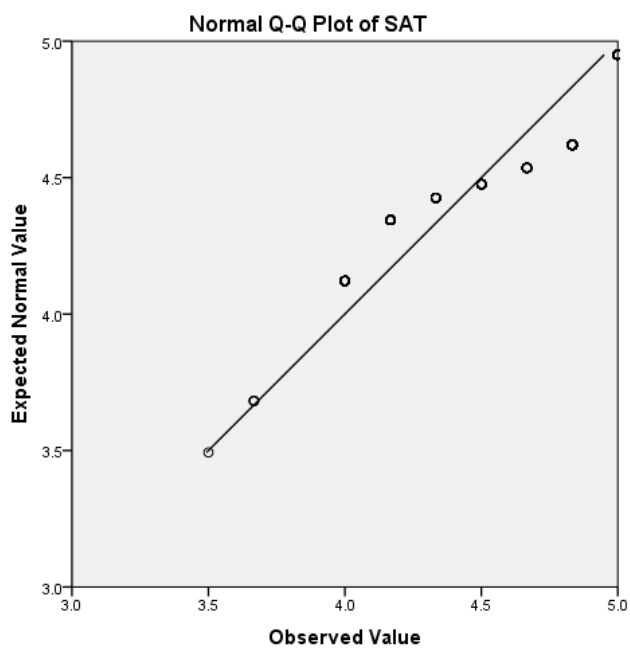
ภาพที่ 4.3: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU)



ภาพที่ 4.4: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการใช้งานระบบ (SYU)

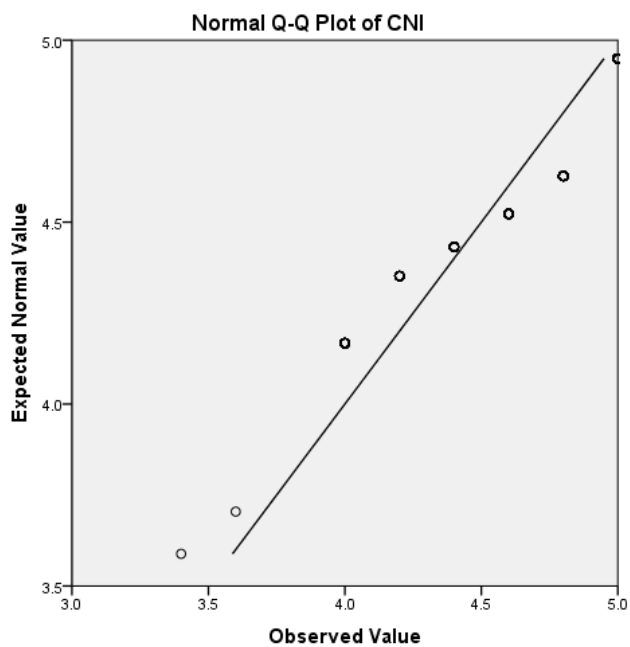


ภาพที่ 4.5: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรความพึงพอใจ (SAT)

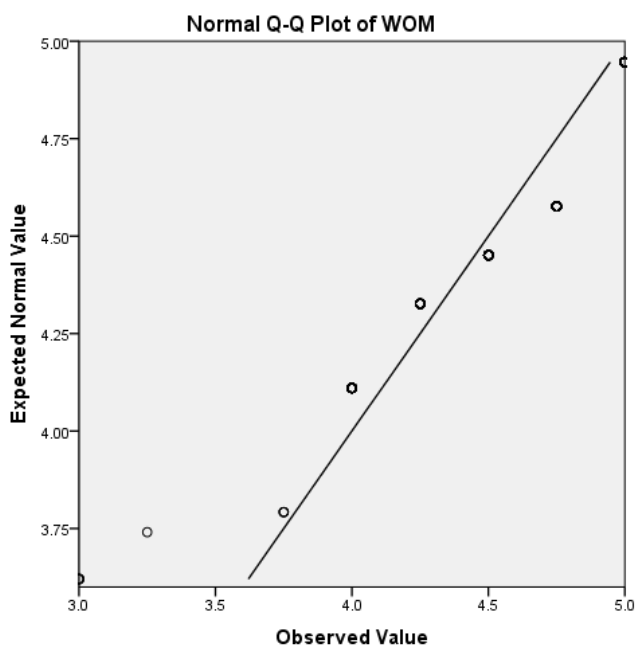




ภาพที่ 4.6: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI)



ภาพที่ 4.7: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการบอกต่อ (WOM)

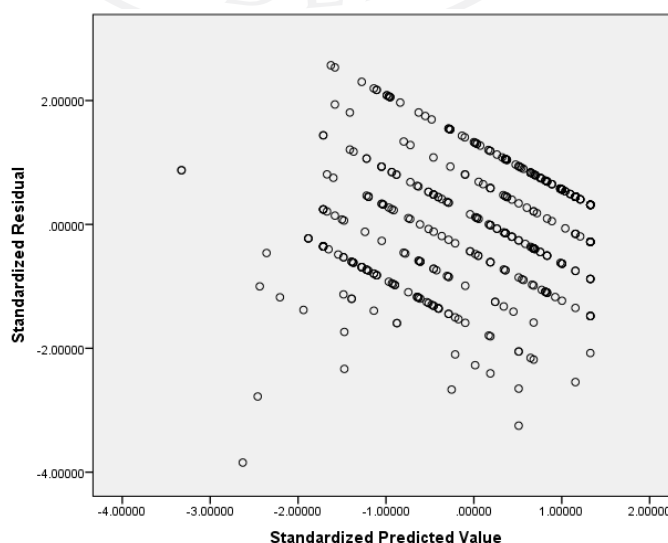


### การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity)

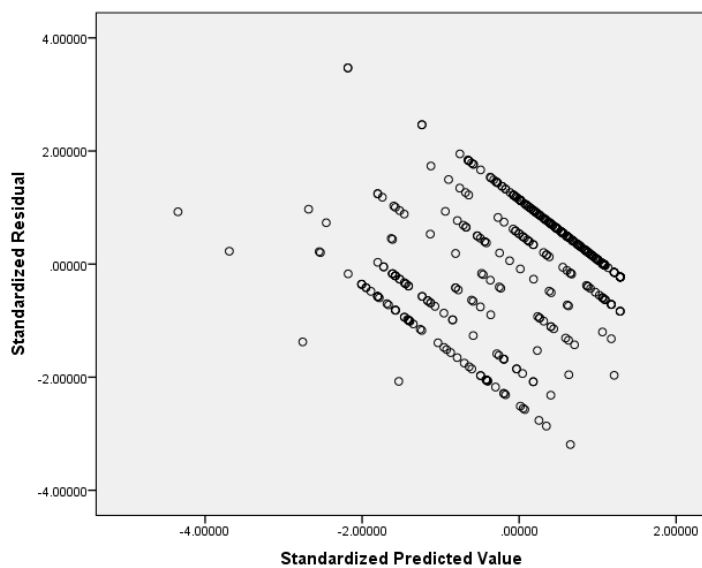
ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) ใช้กับการวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง (Metric Variable) ส่วนความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Homogeneity of Variances) นั้นใช้กับการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง (Metric Variable) และตัวแปรต้นเป็นตัวแปรไม่ต่อเนื่อง (Non-metric Variable) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยตรวจสอบลักษณะความเป็นเอกพันธ์ของการกระจายเนื่องจากทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่องโดยนิยามลักษณะความเป็นเอกพันธ์ของการกระจายหมายถึง คุณสมบัติของตัวแปรตามที่มีการกระจายไม่ต่างกันทุกค่าของตัวแปรต้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 16–17) วิธีการตรวจสอบทำได้โดยการสร้างแผนภาพการจัดกระจายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Pedhazur, 1997, pp. 36–37) พิจารณาจากค่า Standardized Residual หากมีการกระจายตัวแบบสุ่มโดยไม่มีการเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างมีแบบแผนจึงจะสรุปได้ว่า มีความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Hair, et al., 2010, p. 221 และ Hair, et al., 2006, pp. 251–252)

จากภาพที่ 4.8 ถึงภาพที่ 4.11 พบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผน โดยไม่พบค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางมากขึ้นหรือลดลงอย่างมีแบบแผน สรุปได้ว่าข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการมีความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย

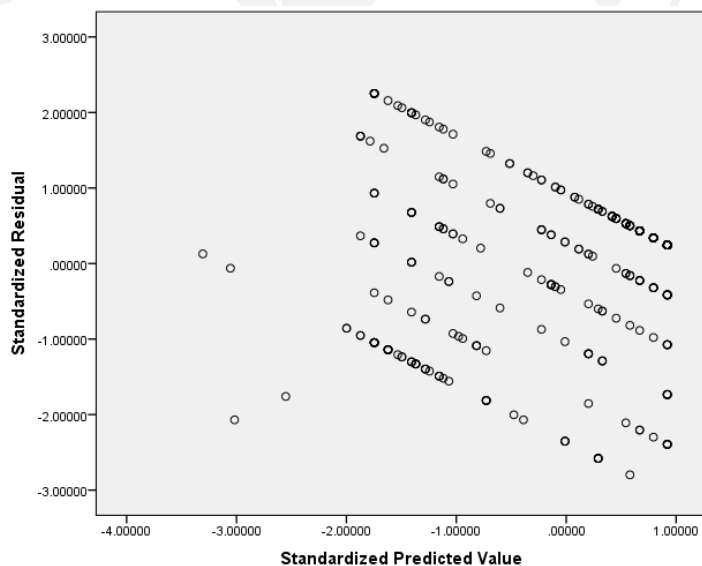
ภาพที่ 4.8: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม



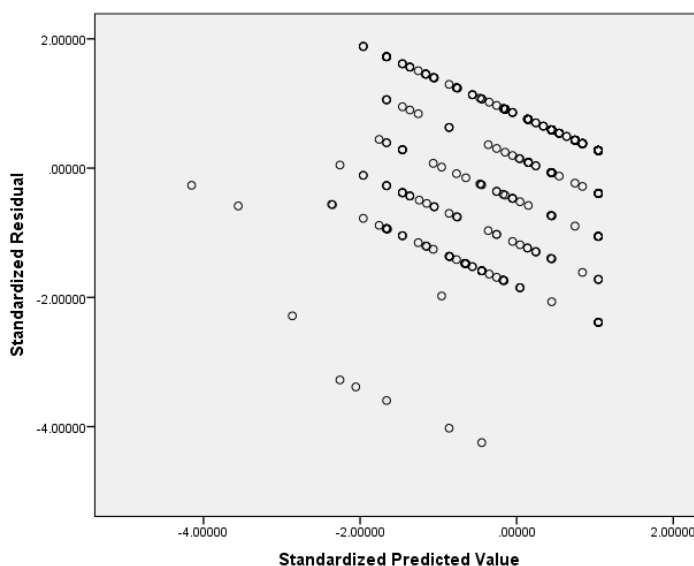
ภาพที่ 4.9: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการใช้งานระบบเป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.10: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการบอกต่อเป็นตัวแปรตาม



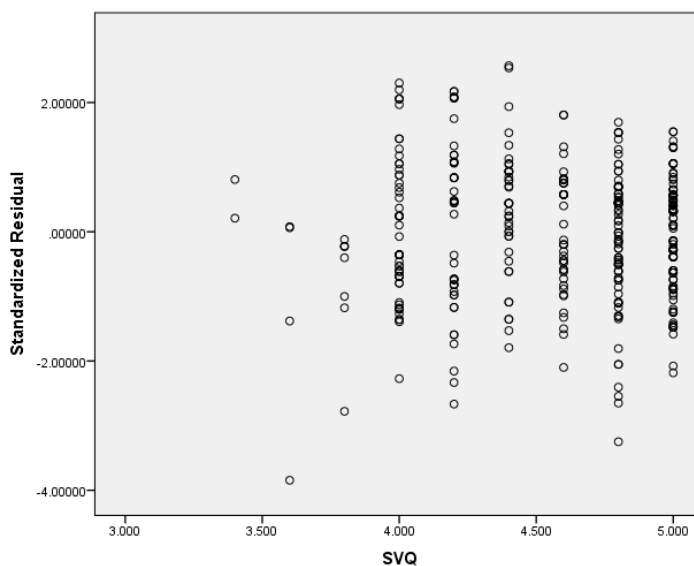
ภาพที่ 4.11: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม



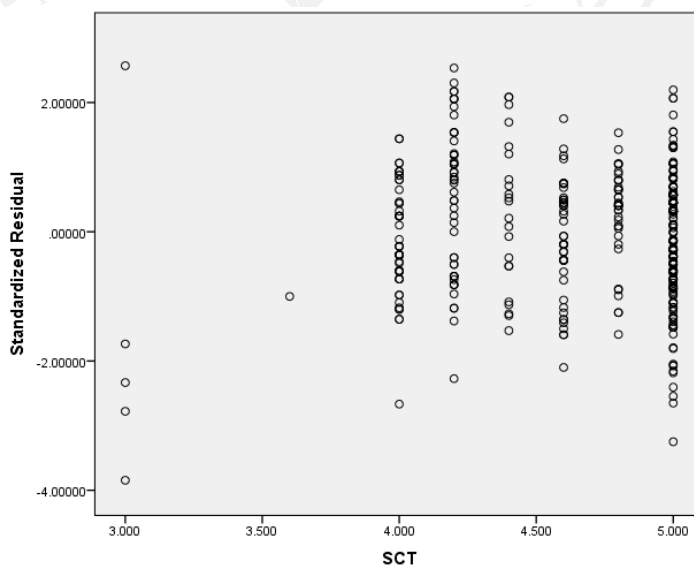
#### การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity)

สถิติวิเคราะห์ทุกประเภทที่มีพื้นฐานการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันต้องมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เป็นแบบเส้นตรงวิธีการตรวจสอบทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพกระจัดกระจาย (Scatter/ Dot) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระแต่ละตัว (Independent Variable) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร (Lin & Lu, 2000, p. 203 และ นางลักษณ วัชรชัย, 2542, หน้า 17) จากแผนภาพกระจัดกระจายพบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผนโดยไม่พบว่าค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางมากขึ้น หรือลดลงอย่างมีแบบแผน สรุปได้ว่าข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ดังแสดงในภาพที่ 4.12 ถึงภาพที่ 4.22

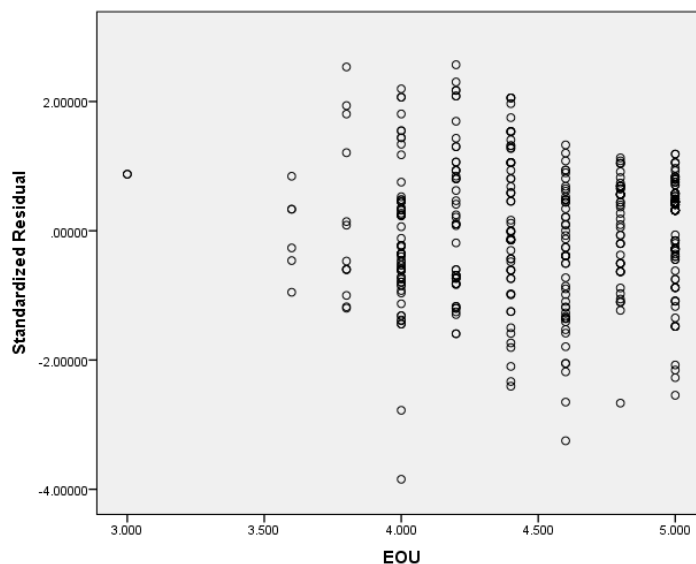
ภาพที่ 4.12: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง  
คุณภาพการให้บริการ (SVQ) ในกรณีที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม



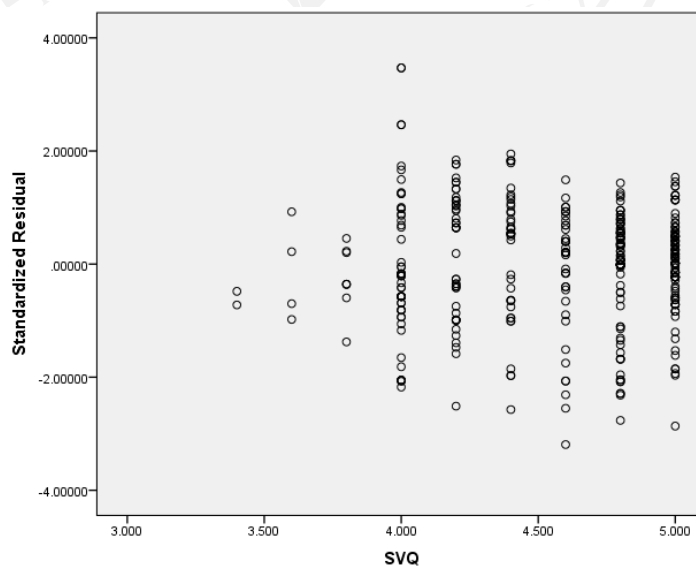
ภาพที่ 4.13: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง  
คุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) ในกรณีที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปร  
ตาม



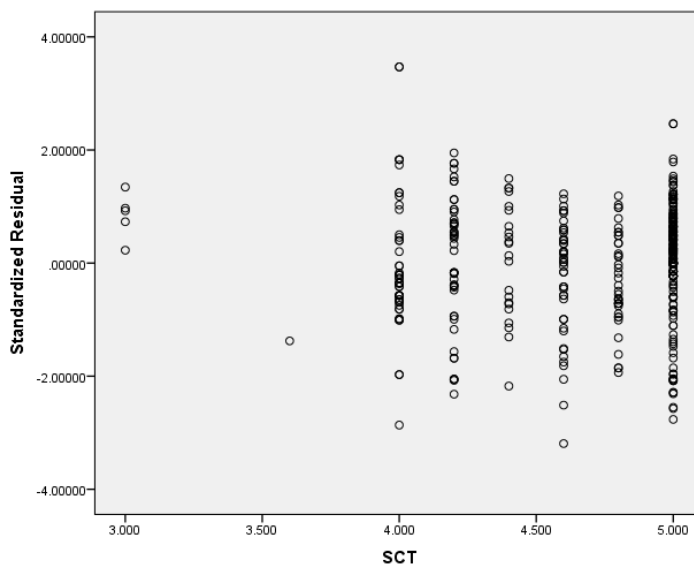
ภาพที่ 4.14: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง  
 คุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) ในกรณีที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม



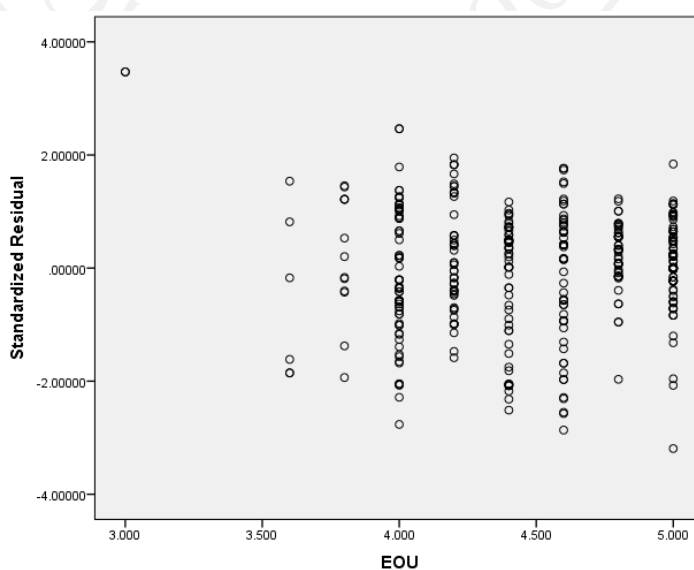
ภาพที่ 4.15: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง  
 คุณภาพการให้บริการ (SVQ) ในกรณีที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม



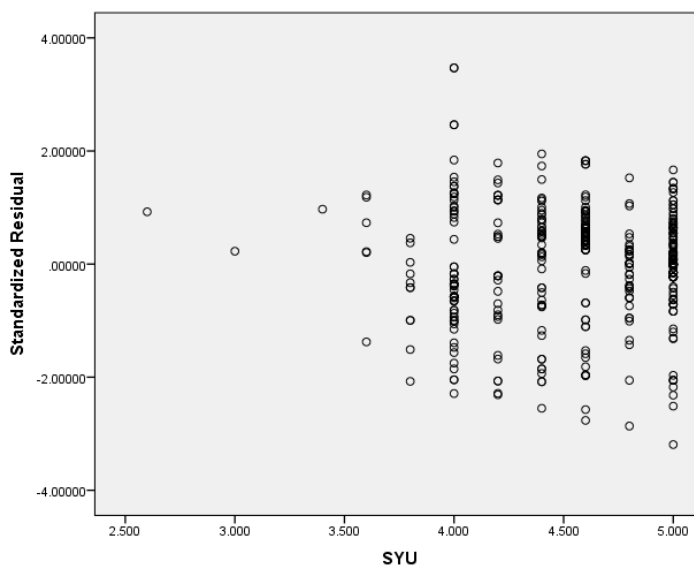
ภาพที่ 4.16: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง  
 คุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) ในกรณีที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปร  
 ตาม



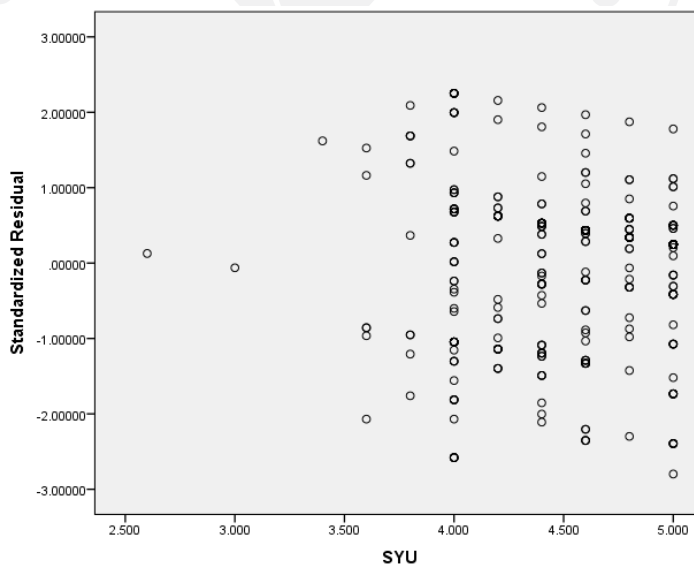
ภาพที่ 4.17: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง  
 คุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) ในกรณีที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็น  
 ตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.18: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง  
การใช้งานระบบ (SYU) ในกรณีที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรตาม

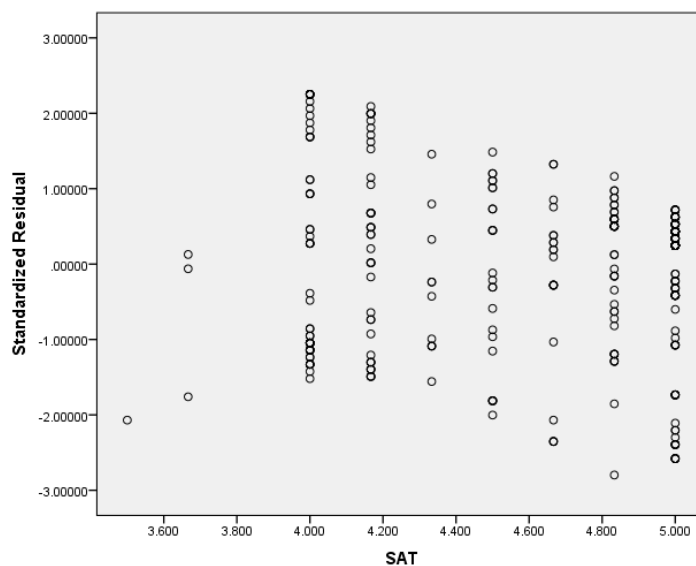


ภาพที่ 4.19: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง  
การใช้งานระบบ (SYU) ในกรณีที่การบอกต่อเป็นตัวแปรตาม

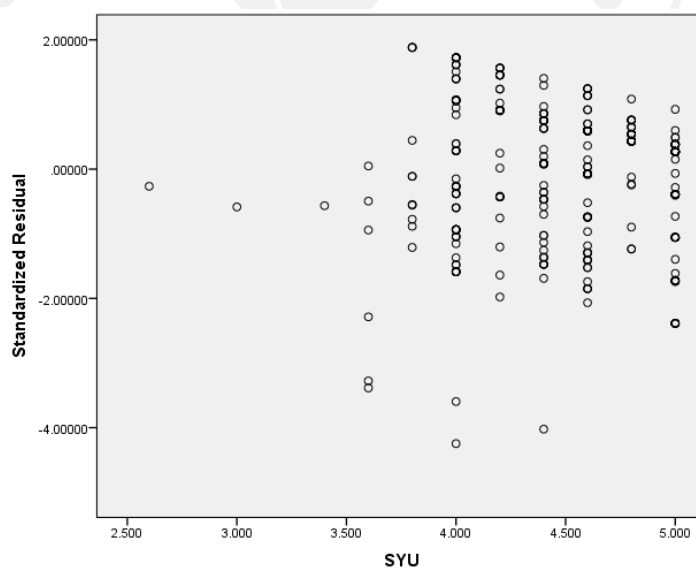




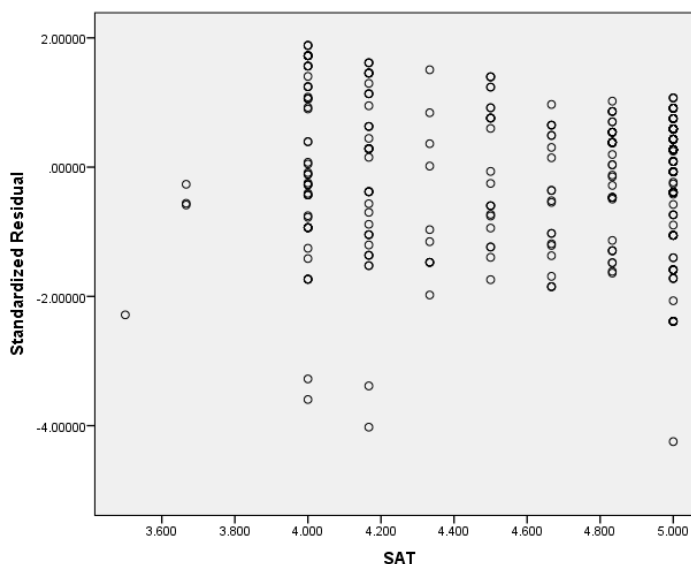
ภาพที่ 4.20: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง ความพึงพอใจ (SAT) ในกรณีที่การบอกต่อเป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.21: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง การใช้งานระบบ (SYU) ในกรณีที่มีความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.22: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง ความพึงพอใจ (SAT) ในกรณีที่มีความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม



#### 4.3 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของแต่ละตัวแปรแฝง (Latent Variable) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของตัวแปรแฝง (Latent Variable) ที่เกิดจากการวัดโดยตัวแปรโครงสร้าง (Construct Variable) ให้เป็นไปตามทฤษฎีการวัดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการวัดค่าของตัวแปรที่ได้จากตัวอย่างสามารถแทนค่าจริงที่มีอยู่ในประชากรได้ (Hair, et al., 2006, p. 776) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) การวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้โปรแกรมลิสเรล

ผู้วิจัยศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้าที่เป็นตัวแปรแฝงมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดได้โดยตรงประกอบด้วย ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) ตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้าน

ความง่ายในการใช้งาน (EOU) ตัวแปรการใช้งานระบบ (SYU) ตัวแปรความพึงพอใจ (SAT) ตัวแปรความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) และตัวแปรการบอกต่อ (WOM) จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 40 ข้อ โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 428 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงในรูปแบบโมเดลการวัด (Measurement Model) ประกอบด้วย โมเดลการวัดตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) ตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) ตัวแปรการใช้งานระบบ (SYU) ตัวแปรความพึงพอใจ (SAT) ตัวแปรความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) และตัวแปรการบอกต่อ (WOM) ดังแสดงในภาพที่ 4.12 ถึงภาพที่ 4.22 และตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.12 ตามลำดับ ส่วนผลการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) ซึ่งตรวจสอบค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) และค่า Average Variance Extracted แสดงในตารางที่ 4.2

#### การตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

การตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) เป็นรายการหรือตัวชี้วัดที่มีความแปรปรวนร่วมกันเพื่อตรวจสอบว่ารายการหรือตัวชี้วัดเหล่านี้วัดตัวแปรเดียวกัน วิธีการวัดความตรงแบบรวมศูนย์มีข้อกำหนด 3 ประการ ดังนี้ (Hair, et al., 2006, pp. 776–778 และ Knight & Cavusgil, 2004, p. 134)

1) น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize Factor Loading) หากค่าของน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าสูงแสดงให้เห็นถึงการมีจุดศูนย์รวมร่วมกันสูง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.5

2) ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปคำนวณได้จากสมการ (สุภมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชชัญญ์ ภิญญ์ภูวนาวัฒน์, 2552)

$$AVE = \frac{\left( \sum_{i=1}^n \lambda_i^2 \right)}{\left( \sum_{i=1}^n \lambda_i^2 \right) + \left( \sum_{i=1}^n \delta_i \right)}$$

AVE = Average Variance Extracted ของแต่ละตัวแปร

$\lambda_i$  = น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading)

$n$  = จำนวนข้อคำถามที่วัดตัวแปร

$\delta_i$  = ค่าคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนของตัวแปร (Error Variance)

3) ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป คำนวณได้จากสมการ

$$CR = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i\right)^2}{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i\right)^2 + \left(\sum_{i=1}^n \delta_i\right)}$$

CR = ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability)

การวิเคราะห์โมเดลคุณภาพการให้บริการ (SVQ) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม พนักงานระบบ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน พึ่งพาอาศัยได้ (SVQ1) พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) และพนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SCT1) ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SCT2) ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว (SCT3) ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SCT4) และโดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SCT5)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย (EOU1) ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่าง

คล่องแคล่ว (EOU4) ท่านสามารถใช้งานระบบและแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบ (SYU) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ (SYU1) ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ (SYU2) ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (SYU3) ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์ (SYU4) และท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU5)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความพึงพอใจ (SAT) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT1) ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT2) ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT3) ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT4) และท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT5) โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT6)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป (CNI1) ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI2) ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต (CNI3) ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI4) และท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นแน่นอน (CNI5)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านการบอกต่อ (WOM) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM1) ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดี ที่ได้รับจากบริการ

แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้ บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM3) และหากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4)

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล มีข้อตกลงที่ยอมรับให้ ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยเกณฑ์ในการพิจารณาว่า โมเดลการวัดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ให้พิจารณาจากค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ  $\chi^2/df$  เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 2.00 (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร, 2535, หน้า 41 และ สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2548, หน้า 97) ค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยต้องมีค่ามากกว่า .05 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, ไศภิต ผ่องเสรี และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2549, หน้า 208 และ สุภมาศ อังสุโชติ และคณะ, 2548, หน้า 97) ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร, 2535, หน้า 41-42 และ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2549, หน้า 214)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 221.989 ค่าองศาอิสระ ( $df$ ) มีค่าเท่ากับ 224 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ 0.991 ค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าเท่ากับ 0.525 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.971 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.919

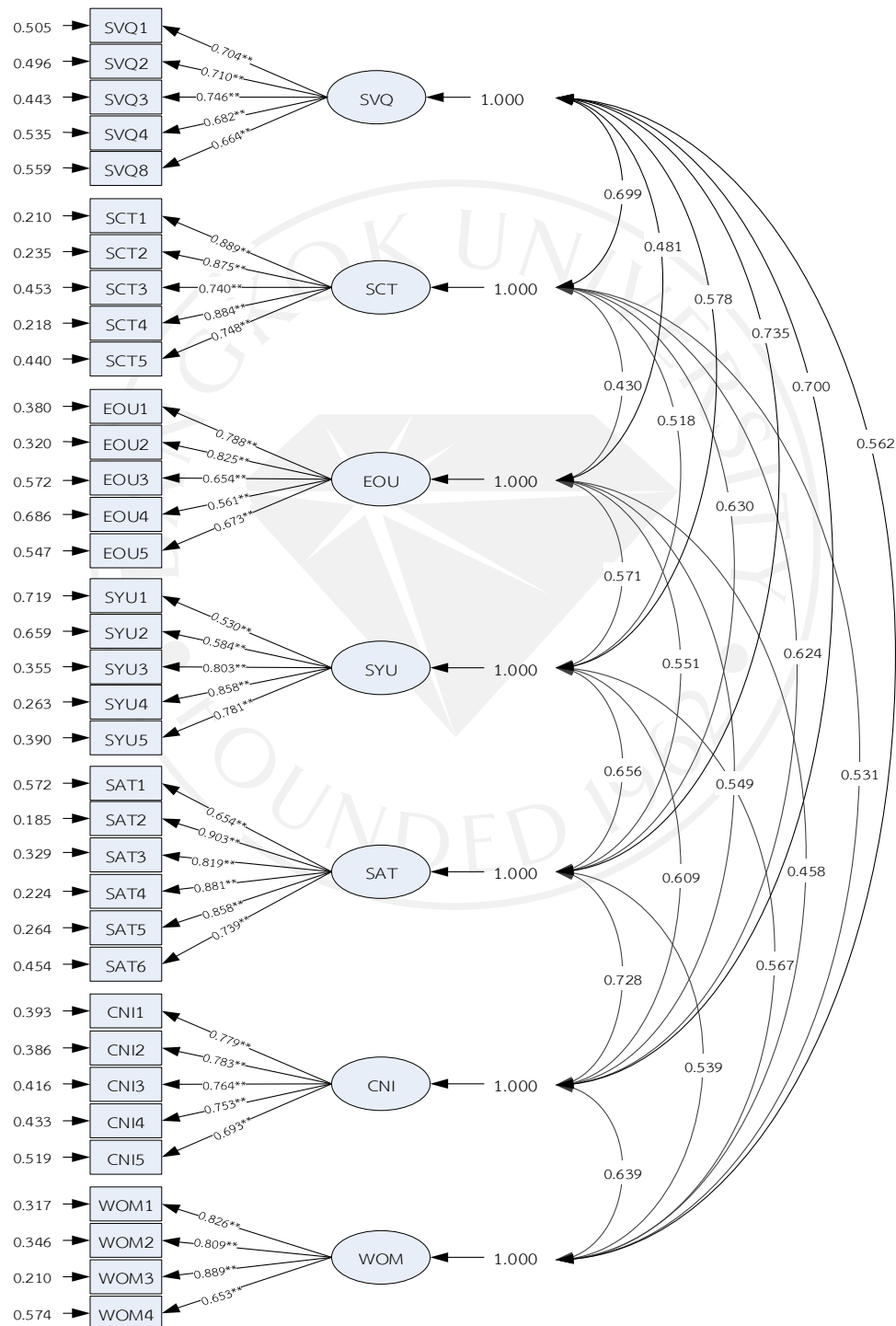
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า คุณภาพการให้บริการ (SVQ) มีค่า AVE เท่ากับ 0.492 และค่า CR เท่ากับ 0.829 SCT มีค่า AVE เท่ากับ 0.689 และค่า CR เท่ากับ 0.835 EOU มีค่า AVE เท่ากับ 0.499 และค่า CR เท่ากับ 0.830 SYU มีค่า AVE เท่ากับ 0.523 และค่า CR เท่ากับ 0.841 SAT มีค่า AVE เท่ากับ 0.749 และค่า CR เท่ากับ 0.921 CNI มีค่า AVE เท่ากับ 0.713 และค่า CR เท่ากับ 0.869 WOM มีค่า AVE เท่ากับ 0.638 และค่า CR เท่ากับ 0.875

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของตัวแปรแฝงทั้งหมด ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ตัวแปรความปลอดภัย (SCT) ตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (EOU) ตัวแปรการใช้งานระบบ (SYU) ตัวแปรความพึงพอใจ (SAT)

ตัวแปรความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) ตัวแปรการบอกต่อ (WOM) ดังแสดงในภาพที่ 4.23



ภาพที่ 4.23: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน



$\chi^2 = 221.989, df = 224, \chi^2/df = 0.991, p\text{-value} = 0.525, RMSEA = 0.000, GFI = 0.971, AGFI = 0.919$



ตารางที่ 4.2: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรลและการวิเคราะห์  
ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	Lambda ( $\lambda_i$ )	SE	t-value	R <sup>2</sup>	Theta-Delta ( $\delta_i$ )	AVE ( $\rho_v$ )	CR ( $\rho_c$ )
<b>SVQ</b>						<b>0.492</b>	<b>0.829</b>
SVQ1	0.704	0.023	15.525	0.495	0.505		
SVQ2	0.710	0.022	15.975	0.504	0.496		
SVQ3	0.746	0.022	16.901	0.557	0.443		
SVQ4	0.682	0.024	15.381	0.465	0.535		
SVQ8	0.664	0.023	14.642	0.441	0.559		
<b>SCT</b>						<b>0.689</b>	<b>0.835</b>
SCT1	0.889	0.022	20.123	0.790	0.210		
SCT2	0.875	0.026	17.116	0.766	0.235		
SCT3	0.740	0.023	16.199	0.548	0.453		
SCT4	0.884	0.021	20.658	0.781	0.218		
SCT5	0.748	0.021	16.725	0.560	0.440		
<b>EOU</b>						<b>0.499</b>	<b>0.830</b>
EOU1	0.788	0.025	16.909	0.621	0.380		
EOU2	0.825	0.023	17.768	0.681	0.320		
EOU3	0.654	0.029	11.888	0.428	0.572		
EOU4	0.561	0.029	11.049	0.315	0.686		
EOU5	0.547	0.029	12.228	0.453	0.547		
<b>SYU</b>						<b>0.523</b>	<b>0.841</b>
SYU1	0.530	0.028	10.645	0.281	0.719		
SYU2	0.584	0.026	12.450	0.341	0.659		
SYU3	0.803	0.026	16.253	0.645	0.355		
SYU4	0.858	0.022	19.919	0.736	0.263		
SYU5	0.781	0.022	17.441	0.610	0.390		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรลและการวิเคราะห์  
ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	Lambda ( $\lambda_i$ )	SE	t-value	R <sup>2</sup>	Theta-Delta ( $\delta_i$ )	AVE ( $\rho_v$ )	CR ( $\rho_c$ )
<b>SAT</b>						<b>0.794</b>	<b>0.921</b>
SAT1	0.654	0.022	13.424	0.428	0.572		
SAT2	0.903	0.020	21.515	0.815	0.185		
SAT3	0.819	0.020	19.182	0.671	0.329		
SAT4	0.881	0.020	20.776	0.776	0.224		
SAT5	0.858	0.021	18.661	0.736	0.264		
SAT6	0.739	0.023	15.371	0.546	0.454		
<b>CNI</b>						<b>0.713</b>	<b>0.869</b>
CNI1	0.779	0.020	16.971	0.607	0.393		
CNI2	0.783	0.022	15.707	0.613	0.386		
CNI3	0.764	0.022	15.993	0.584	0.416		
CNI4	0.753	0.022	16.269	0.567	0.433		
CNI5	0.693	0.021	14.814	0.480	0.519		
<b>WOM</b>						<b>0.638</b>	<b>0.875</b>
WOM1	0.826	0.022	17.537	0.682	0.317		
WOM2	0.809	0.024	17.169	0.654	0.346		
WOM3	0.889	0.027	15.792	0.790	0.210		
WOM4	0.653	0.035	9.910	0.426	0.574		

$\chi^2 = 221.989$ ,  $df = 224$ ,  $\chi^2/df = 0.991$ ,  $p$ -value = 0.525,  $RMSEA = 0.000$ ,  $GFI = 0.971$ ,  $AGFI = 0.919$

จากภาพที่ 4.23 และตารางที่ 4.2 โมเดลการวัดตัวแปรคุณภาพการให้บริการ พบว่า  
น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ  
มีค่ามากกว่า 0.5 โดยพนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการ  
ให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด

เท่ากับ 0.746 รองลงมาคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าเท่ากับ 0.710 ส่วนพนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน พึ่งพาอาศัยได้ (SVQ1) มีค่าเท่ากับ 0.704 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าเท่ากับ 0.682 และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าเท่ากับ 0.664 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ( $SE$ ) และค่าสถิติ  $t$  พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า  $R^2$  ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าความเที่ยง ( $R^2$ ) มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.557 รองลงมาคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าเท่ากับ 0.504 ส่วนพนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน พึ่งพาอาศัยได้ (SVQ1) มีค่าเท่ากับ 0.495 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าเท่ากับ 0.465 และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าเท่ากับ 0.441

โมเดลการวัดตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดย แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SCT1) มีค่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.889 รองลงมา คือ นโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SCT4) มีค่าเท่ากับ 0.884 ส่วนการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SCT2) มีค่าเท่ากับ 0.875 โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SCT5) มีค่าเท่ากับ 0.748 และน้อยที่สุด คือ สามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว (SCT3) มีค่าเท่ากับ 0.740 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ( $SE$ ) และค่าสถิติ  $t$  พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า  $R^2$  ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SCT1) มีค่าความเที่ยง ( $R^2$ ) มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.790 รองลงมา คือ นโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SCT4) มีค่าเท่ากับ 0.781 ส่วนการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SCT2) มีค่าเท่ากับ 0.766 โดยภาพรวมการใช้งาน

แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SCT5) มีค่าเท่ากับ 0.560 และน้อยที่สุด คือ สามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว (SCT3) มีค่าเท่ากับ 0.548

โมเดลการวัดตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.825 รองลงมาคือ สามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าเท่ากับ 0.788 ส่วนสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าเท่ากับ 0.654 สามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้ อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าเท่ากับ 0.561 และน้อยที่สุด คือ สามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าเท่ากับ 0.547 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ  $t$  พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า  $R^2$  ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า สามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าความเที่ยง ( $R^2$ ) มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.681 รองลงมา คือ สามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าเท่ากับ 0.621 ส่วนสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าเท่ากับ 0.453 สามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าเท่ากับ 0.428 และน้อยที่สุด คือ สามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าเท่ากับ 0.315

โมเดลการวัดตัวแปรความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยการจากระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์ (SYU4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.858 รองลงมาคือ การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (SYU3) มีค่าเท่ากับ 0.803 ส่วนการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU5) มีค่าเท่ากับ 0.781 ส่วนการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ (SYU2) มีค่า

เท่ากับ 0.584 และน้อยที่สุดคือ การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ (SYU1) มีค่าเท่ากับ 0.530 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ  $t$  พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า  $R^2$  ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า การใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีประโยชน์ (SYU4) มีค่า  $R^2$  มากที่สุด เท่ากับ 0.736 รองลงมาคือ การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (SYU3) มีค่าเท่ากับ 0.645 ส่วนการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU5) มีค่าเท่ากับ 0.610 ส่วน การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU2) มีค่าเท่ากับ 0.341 และน้อยที่สุดคือ การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ (SYU1) มีค่าเท่ากับ 0.281

โมเดลการวัดตัวแปรความผูกพันของลูกค้าพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.903 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT4) มีค่าเท่ากับ 0.881 ส่วนความพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT5) มีค่าเท่ากับ 0.858 ส่วนโดยภาพรวม ท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT6) มีค่าเท่ากับ 0.739 และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT1) มีค่าเท่ากับ 0.654 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ  $t$  พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า  $R^2$  ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT2) มีค่า  $R^2$  มากที่สุดเท่ากับ 0.815 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT4) มีค่าเท่ากับ 0.776 ส่วนความพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT5) มีค่าเท่ากับ 0.736 ส่วนความพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT3) มีค่าเท่ากับ 0.671 และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT1) มีค่าเท่ากับ 0.428

โมเดลการวัดตัวแปรการบอกต่อพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยการวางแผนใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.783 รองลงมา คือ จะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสินต่อเนื่องต่อไป (CNI1) มีค่าเท่ากับ 0.779 ส่วนความต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต (CNI3) มีค่าเท่ากับ 0.764 ส่วนความตั้งใจที่จะใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI4) มีค่าเท่ากับ 0.753 และ น้อยที่สุดคือ จะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้แน่นอน (CNI5) มีค่าเท่ากับ 0.693 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ  $t$  พบว่า น้ำหนัก องค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า  $R^2$  ซึ่งเป็นค่าที่ บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า การวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI2) มีค่า  $R^2$  มากที่สุดเท่ากับ 0.613 รองลงมาคือ จะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ต่อเนื่องต่อไป (CNI1) มีค่าเท่ากับ 0.607 ส่วนความตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI4) มีค่าเท่ากับ 0.567 และน้อยที่สุดคือ จะไม่ยุติการใช้ บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้แน่นอน (CNI5) มีค่าเท่ากับ 0.480

โมเดลการวัดตัวแปรการซื้อซ้ำของลูกค้า พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยจะบอกต่อ ให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.889 รองลงมา คือ จะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM1) มีค่าเท่ากับ 0.826 พูดถึงประสบการณ์ที่ดี ที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าเท่ากับ 0.809 และน้อยที่สุดคือ หากได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึง การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าเท่ากับ 0.653 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ  $t$  พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ค่า  $R^2$  ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า จะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้ มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM3) มีค่า  $R^2$  มากที่สุดโดย เท่ากับ 0.790 รองลงมาคือ จะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้



บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM1) มีค่าเท่ากับ 0.682 พุดถึงประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าเท่ากับ 0.654 และน้อยที่สุดคือ หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พุดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าเท่ากับ 0.426

สรุปภาพรวมการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ควรผ่านเกณฑ์กำหนด คือ ตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่า (Average Variance Extracted) ตั้งแต่ 0.492 ถึง 0.794 และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) มีค่าตั้งแต่ 0.829 ถึง 0.921 ในขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตั้งแต่ 0.530 ถึง 0.903 ทั้งนี้ผู้วิจัยมิได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปรแฝง

#### 4.4 ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ คุณภาพระบบ ต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน แบ่งออกเป็น 7 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ (SVQ) 2) ระดับคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพระบบในมิติด้านความปลอดภัย (SCT) 3) ระดับคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพระบบ ในมิติด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) 4) ระดับการรับรู้ต่อการใช้งานระบบ (SYU) 5) ระดับการรับรู้ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT) 6) ระดับการรับรู้ต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) และ 7) ระดับการรับรู้การบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM)

ตารางที่ 4.3: ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ (n = 428)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
คุณภาพการให้บริการ (SVQ)	4.594	.510	ระดับสูง
- พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ฟังพาท้ายได้ (SVQ1)	4.643	.508	ระดับสูง
- พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2)	4.629	.489	ระดับสูง
- พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการ ให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3)	4.624	.490	ระดับสูง
- พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4)	4.477	.541	ระดับสูง
- พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความ ต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8)	4.598	.523	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการ (SVQ) มีค่าเฉลี่ย 4.594 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ฟังพาท้ายได้ (SVQ1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.643 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าเฉลี่ย 4.629 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าเฉลี่ย 4.624 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่าน เป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าเฉลี่ย 4.598 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าเฉลี่ย 4.477 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง



ตารางที่ 4.4: ระดับการรับรู้ต่อความปลอดภัย ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
<b>คุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT)</b>	4.667	.498	ระดับสูง
- ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วน เกี่ยวข้อง (SCT1)	4.626	.513	ระดับสูง
- ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งาน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่ เกิดข้อผิดพลาด (SCT2)	4.624	.513	ระดับสูง
- ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว (SCT3)	4.664	.502	ระดับสูง
- ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัย ของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน (SCT4)	4.682	.491	ระดับสูง
- โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SCT5)	4.741	.470	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อความปลอดภัย จากตารางที่ 4.4 พบว่า ด้านความปลอดภัย (SCT) มีค่าเฉลี่ย 4.667 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน เป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SCT5) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.741 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SCT4) มีค่าเฉลี่ย 4.682 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว (SCT3) มีค่าเฉลี่ย 4.664 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SCT1) มีค่าเฉลี่ย 4.626 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรม ผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SCT2) มีค่าเฉลี่ย 4.624 แปลความว่า

## อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.5: ระดับการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
<b>ความง่ายในการใช้งาน (EOU)</b>	4.511	.536	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย (EOU1)	4.619	.537	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2)	4.556	.507	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3)	4.495	.537	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4)	4.409	.580	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบและแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5)	4.477	.518	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความง่ายในการใช้งาน (EOU) มีค่าเฉลี่ย 4.511 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน ได้ง่าย (EOU1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.619 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน ได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าเฉลี่ย 4.556 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก

(EOU3) มีค่าเฉลี่ย 4.495 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านสามารถใช้งานระบบและแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าเฉลี่ย 4.477 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าเฉลี่ย 4.409 แปลความว่าอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.6: ระดับการใช้งานระบบ ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
<b>ด้านการใช้งานระบบ (SYU)</b>	4.556	.537	ระดับสูง
- ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็น ประจำ (SYU1)	4.493	.562	ระดับสูง
- ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่าง สม่ำเสมอ (SYU2)	4.444	.572	ระดับสูง
- ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้ อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (SYU3)	4.558	.529	ระดับสูง
- ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมี ประโยชน์ (SYU4)	4.624	.513	ระดับสูง
- ท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมาก ที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU5)	4.661	.507	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ จากตารางที่ 4.6 พบว่า การใช้งานระบบ (SYU) มีค่าเฉลี่ย 4.556 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU5) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.661 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์ (SYU4) มีค่าเฉลี่ย 4.624 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (SYU3) มีค่าเฉลี่ย 4.558 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ (SYU1) มีค่าเฉลี่ย 4.493 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ (SYU2) มีค่าเฉลี่ย 4.444 แปลความว่าอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.7: ระดับความพึงพอใจ ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
<b>ความพึงพอใจ (SAT)</b>	4.677	.472	ระดับสูง
- ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT1)	4.727	.462	ระดับสูง
- ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน(SAT2)	4.682	.481	ระดับสูง
- ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT3)	4.680	.467	ระดับปานกลาง
- ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT4)	4.678	.473	ระดับสูง
- ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT5)	4.683	.471	ระดับสูง
- โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT6)	4.666	.477	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจ (SAT) มีค่าเฉลี่ย 4.677 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.727 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบ การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT5) มีค่าเฉลี่ย 4.683 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT2) มีค่าเฉลี่ย 4.682 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT3) มีค่าเฉลี่ย 4.680 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT4) มีค่าเฉลี่ย 4.678 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT6) มีค่าเฉลี่ย 4.666 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.8: ระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI)	4.716	.456	ระดับสูง
- ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป (CNI1)	4.727	.446	ระดับสูง
- ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI2)	4.738	.451	ระดับสูง
- ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต (CNI3)	4.720	.455	ระดับสูง
- ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI4)	4.680	.472	ระดับสูง
- ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นเอง (CNI5)	4.715	.457	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจากตารางที่ 4.8 พบว่า ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) มีค่าเฉลี่ย 4.716 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาข้อคำถามพบว่า ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI2) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.738 แปลความว่าอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป (CNI1) มีค่าเฉลี่ย 4.727 แปลความว่าอยู่ในระดับสูง ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต (CNI3) มีค่าเฉลี่ย 4.720 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นแน่นอน (CNI5) มีค่าเฉลี่ย 4.715 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI4) ค่าเฉลี่ย 4.680 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.9: ระดับด้านการบอกต่อ ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
ด้านการบอกต่อ (WOM)	4.686	.501	ระดับสูง
- ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มา ใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน (WOM1)	4.749	.470	ระดับสูง
- ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจาก บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสินให้กับครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2)	4.644	.503	ระดับสูง
- ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มา เลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM3)	4.679	.487	ระดับสูง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ระดับด้านการบอกต่อ ( $n = 428$ )

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
- หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำ ธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4)	4.672	.544	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการบอกต่อ จากตารางที่ 4.9 พบว่า การบอกต่อ (WOM) มีค่าเฉลี่ย 4.686 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.749 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM3) มีค่าเฉลี่ย 4.679 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในแง่ลบ ท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าเฉลี่ย 4.672 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดี ที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าเฉลี่ย 4.644 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

#### 4.5 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ตามอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อ การใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ ด้านความปลอดภัย (SCT) ตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) ตัวแปรการใช้งานระบบ (SYU) ตัวแปรความพึงพอใจ (SAT) ตัวแปรความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI)

และตัวแปร การบอกต่อ (WOM) การปรับโมเดลเพื่อให้กรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อน (Error Variance) มีความสัมพันธ์กันได้ตามความเป็นจริง ค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กันรายละเอียดของการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.23

ตารางที่ 4.10: ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า  $t$ -value ของโมเดล  
 สมการโครงสร้างหลังจากปรับโมเดลสำหรับการวิเคราะห์ห่อหุ้มของคุณภาพ  
 การให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจ  
 ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ( $n = 428$ )

Path Diagram	Loading/ Path Coefficients	Standard Errors	t-values
LAMBDA-Y			
SVQ → SVQ1	0.708	-	-
SVQ → SVQ2	0.706**	0.032	12.507
SVQ → SVQ3	0.738**	0.043	14.997
SVQ → SVQ4	0.679**	0.041	15.472
SVQ → SVQ8	0.657**	0.035	16.272
SCT → SCT1	0.889	-	-
SCT → SCT2	0.890**	0.032	20.466
SCT → SCT3	0.729**	0.036	18.005
SCT → SCT4	0.878**	0.032	19.720
SCT → SCT5	0.754**	0.032	17.022
EOU → EOU1	0.784	-	-
EOU → EOU2	0.825**	0.029	22.911
EOU → EOU3	0.659**	0.029	23.571
EOU → EOU4	0.554**	0.033	21.743
EOU → EOU5	0.669**	-	-

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า  $t$ -value ของโมเดล  
 สมการโครงสร้างหลังจากปรับโมเดลสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพ  
 การให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจ  
 ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน  
 ( $n = 428$ )

Path Diagram		Loading/ Path Coefficients	Standard Errors	t-values
SYU	→ SYU1	0.522	-	-
SYU	→ SYU2	0.582**	0.032	21.865
SYU	→ SYU3	0.791**	0.035	20.230
SYU	→ SYU4	0.857**	0.034	21.512
SYU	→ SYU5	0.780**	0.034	21.512
LAMBDA-X				
SAT	→ SAT1	0.638**	0.029	19.094
SAT	→ SAT2	0.907**	0.034	18.717
SAT	→ SAT3	0.796**	0.035	14.761
SAT	→ SAT4	0.836**	0.035	20.320
SAT	→ SAT5	0.802**	0.034	17.459
SAT	→ SAT6	0.698**	0.036	20.652
CNI	→ CNI1	0.766**	0.034	18.393
CNI	→ CNI2	0.776**	0.034	16.275
CNI	→ CNI3	0.753**	0.031	17.394
CNI	→ CNI4	0.744**	0.034	15.956
CNI	→ CNI5	0.689**	0.038	12.183
WOM	→ WOM1	0.824**	0.028	13.008
WOM	→ WOM2	0.798**	0.031	12.688
WOM	→ WOM3	0.887**	0.026	17.472
WOM	→ WOM4	0.641**	0.029	19.838
PVP	→ PVP5	0.745**	0.031	16.019

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า  $t$ -value ของโมเดล  
 สมการโครงสร้างหลังจากปรับโมเดลสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพ  
 การให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจ  
 ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน  
 ( $n = 428$ )

	Path Diagram	Loading/ Path Coefficients	Standard Errors	t-values
BETA				
SYU	→ SAT	0.171**	0.058	2.938
SYU	→ CNI	0.176**	0.065	2.698
SYU	→ WOM	0.339**	0.074	4.556
SAT	→ CNI	0.706**	0.082	8.600
SAT	→ WOM	0.394**	0.074	5.326
GAMMA				
SVQ	→ SYU	0.310**	0.075	4.136
SVQ	→ SAT	0.467*	0.070	6.632
SCT	→ SYU	0.169**	0.062	2.736
SCT	→ SAT	0.210**	0.057	3.647
EOU	→ SYU	0.362**	0.059	6.127
EOU	→ SAT	0.173**	0.045	3.882

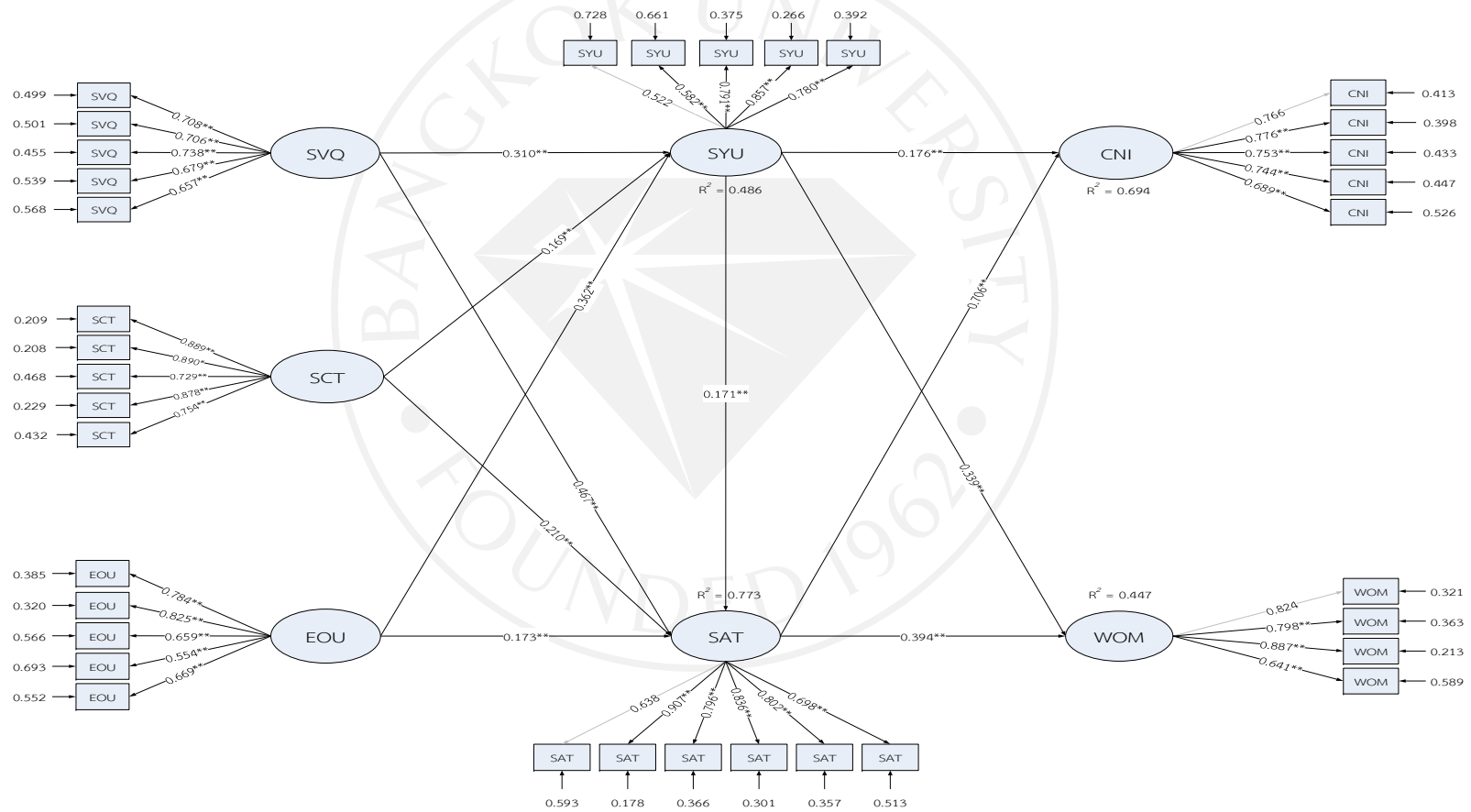
หมายเหตุ: Path Diagram คือ แผนภาพเส้นทาง

Path Coefficients คือ สัมประสิทธิ์เส้นทาง

\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$ )

\*\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $t\text{-value} \geq 2.576$ )

ภาพที่ 4.24: โมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับแสดงโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน



$\chi^2=258.748, df=231, \chi^2/df=1.120, p\text{-value}=0.101, RMSEA=0.017, GFI=0.967, AGFI=0.909$

จากตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โมเดลสมการโครงสร้าง หลังการปรับ (Modified Model) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังทำการปรับโมเดล 354 ครั้ง แสดงว่ายอมรับ สมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ พิจารณาจากค่าสถิติไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 258.748 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 231 ค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าเท่ากับ 0.101 ผ่านเกณฑ์ คือ ต้องมีค่ามากกว่า .05 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ 1.120 ผ่านเกณฑ์คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 2 เมื่อพิจารณา ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.967 ผ่านเกณฑ์คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.909 ผ่านเกณฑ์ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 และค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.017 ผ่านเกณฑ์คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ตามโมเดลอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน นำเสนอเป็นสองส่วนคือ ส่วนขององค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายนอกกับตัวแปรแฝงภายนอก (LAMBDA-X) และ 2) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (LAMBDA-Y) และส่วนของโครงสร้าง ประกอบด้วย 1) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน (GAMMA) และ 2) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (BETA) ผลการวิเคราะห์ดูตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

1) ผลการวิเคราะห์ในส่วนขององค์ประกอบอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

1.1) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายนอกกับตัวแปรแฝงภายนอก

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของผลการพิจารณาตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญของตัวแปรแฝงภายนอกในที่นี้ คือ ตัวแปรแฝงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SVQ) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อย คือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน พึ่งพาอาศัยได้ (SVQ1) พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4)

และพนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบตัวแปรอิทธิพล คุณภาพการให้บริการกับลูกค้า MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.738 รองลงมาคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน พึ่งพาอาศัยได้ (SVQ1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.708 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.706 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.679 และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.657 มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.567 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

ตัวแปรแฝงอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SCT) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อย คือ ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SCT1) ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SCT2) ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว (SCT3) ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SCT4) และโดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SCT5) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบตัวแปรอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) มากที่สุด คือ ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SCT2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.890 รองลงมาคือ ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SCT1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.889 ท่านมั่นใจนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SCT4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.878 โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน เป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SCT5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.754 และน้อยที่สุดคือ ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวลและความกลัว (SCT3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.729 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

ตัวแปรแฝงอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (EOU) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย (EOU1) ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินใน

การทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) ท่านสามารถใช้งานระบบและแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบตัวแปรอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (EOU) มากที่สุด คือ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.825 รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.784 ท่านสามารถใช้งานระบบและแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน ได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.669 ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.659 และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทางเท่ากับ 0.554 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

1.2) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายในคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SYU) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อย คือ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ (SYU1) ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ (SYU2) ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (SYU3) ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์ (SYU4) และท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU5) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบ ที่สามารถอธิบายตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบ (SYU) ของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้มากที่สุดคือ ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์ (SYU4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.857 รองลงมาคือ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (SYU3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.791 ท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรม

ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.780 ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ (SYU2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.582 และน้อยที่สุดคือ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ (SYU1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.522 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายในความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อย คือ ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT1) ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT2) ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT3) ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT4) และท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT5) โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT6) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สามารถอธิบายตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน (SAT) ได้มากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.907 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.836 ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.802 ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.796 โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT6) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.698 และน้อยที่สุดคือ ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.638 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน (CNI) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป (CNI1) ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI2) ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต (CNI3) ท่านตั้งใจ



ที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI4) และท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นแน่นอน (CNI5) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สามารถอธิบายคุณค่าที่รับรู้ด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) ได้มากที่สุดคือ ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.776 รองลงมาคือ ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.766 ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต (CNI3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.753 ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.744 และน้อยที่สุดคือ ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นแน่นอน (CNI5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.689 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน (WOM) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM1) ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM3) และหากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน (WOM) ได้มากที่สุดคือ ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.887 รองลงมาคือ ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.824 ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.798 และน้อยที่สุดคือ หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.641 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24

2) ผลการวิเคราะห์ในส่วนของโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นแสดงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการ



อย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

2.1) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในพบว่า สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ต่อความพึงพอใจ (SAT) มีค่ามากที่สุดโดยมีค่าเท่ากับ 0.467 รองลงมาคือ สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (EOU) ต่อคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบ (SYU) มีค่าเท่ากับ 0.362 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ต่อคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบ (SYU) มีค่าเท่ากับ 0.310 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) ต่อความพึงพอใจ (SAT) มีค่าเท่ากับ 0.210 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (EOU) ต่อความพึงพอใจ (SAT) มีค่าเท่ากับ 0.173 และน้อยที่สุดคือ สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านความปลอดภัย (SCT) ต่อคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบ (SYU) มีค่าเท่ากับ 0.169 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

2.2) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายใน

เมื่อพิจารณาโครงสร้างระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายใน พบว่า สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของความพึงพอใจ (SAT) ต่อคุณค่าที่รับรู้ด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) มีค่ามากที่สุดโดย มีค่าเท่ากับ 0.706 รองลงมาคือ สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของความพึงพอใจ (SAT) ต่อการบอกต่อ (WOM) มีค่าเท่ากับ 0.394 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบ (SYU) ต่อการบอกต่อ (WOM) มีค่าเท่ากับ 0.339 สัมประสิทธิ์ เส้นทางระหว่างตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบ (SYU) ต่อคุณค่าที่รับรู้ด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) มีค่าเท่ากับ 0.176 และน้อยที่สุด คือ สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านการใช้งานระบบ (SYU) ต่อความพึงพอใจ (SAT) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.171 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.2

ตารางที่ 4.11: อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ตัวแปรผลลัพธ์ ตัวแปรสาเหตุ	SYU			SAT			CNI			WOM		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
SVQ	0.310** (0.075)		0.310** (0.075)	0.467** (0.070)	0.053** (0.019)	0.520** (0.072)		0.422** (0.056)	0.422** (0.056)		0.310** (0.047)	0.310** (0.047)
SCT	0.169** (0.062)		0.169** (0.062)	0.210 (0.057)	0.029 (0.015)	0.239** (0.060)		0.198** (0.047)	0.198** (0.047)		0.151** (0.037)	0.151** (0.037)
EOU	0.362** (0.059)		0.362** (0.059)	0.173** (0.045)	0.062** (0.022)	0.235** (0.044)		0.230** (0.036)	0.230** (0.036)		0.215** (0.031)	0.215** (0.031)
SYU				0.171** (0.058)		0.171** (0.058)	0.176** (0.065)	0.120** (0.043)	0.296** (0.065)	0.339** (0.074)	0.067** (0.026)	0.406** (0.072)
SAT							0.706** (0.082)		0.706** (0.082)	0.394** (0.074)		0.394** (0.074)
ตัวแปรสังเกตได้	SVQ1	SVQ2	SVQ3	SVQ4	SVQ8	SCT1	SCT2	SCT3	SCT4	SCT5	EOU1	EOU2
ความเที่ยง	0.501	0.499	0.545	0.461	0.432	0.791	0.792	0.532	0.771	0.568	0.615	0.680
ตัวแปรสังเกตได้	EOU3	EOU4	EOU5	SYU1	SYU2	SYU3	SYU4	SYU5	SAT1	SAT2	SAT3	SAT4
ความเที่ยง	0.434	0.307	0.448	0.272	0.339	0.625	0.734	0.608	0.407	0.822	0.634	0.699
ตัวแปรสังเกตได้	SAT5	SAT6	CNI1	CNI2	CNI3	CNI4	CNI5	WOM1	WOM2	WOM3	WOM4	
ความเที่ยง	0.643	0.487	0.587	0.602	0.567	0.553	0.474	0.679	0.637	0.787	0.411	
ตัวแปรแฝง ภายใน	SYU			SAT			CNI			WOM		
R <sup>2</sup>	0.486			0.733			0.694			0.447		

$\chi^2=258.748$ ,  $df=231$ ,  $\chi^2/df=1.120$ ,  $p\text{-value}=0.101$ ,  $RMSEA=0.017$ ,  $GFI=0.967$ ,  $AGFI=0.909$

หมายเหตุ: DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect

\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$ )

\*\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $t\text{-value} \geq 2.57$ )

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพการให้บริการ (SVQ) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าเท่ากับ 0.545 รองลงมาคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ฟังพหาคัยได้ (SVQ1) มีค่าเท่ากับ 0.501 ส่วนพนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าเท่ากับ 0.499 พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าเท่ากับ 0.461 และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าเท่ากับ 0.432

ความปลอดภัย (SCT) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดที่ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SCT2) มีค่าเท่ากับ 0.792 รองลงมาคือ ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SCT1) มีค่าเท่ากับ 0.791 ส่วนความมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SCT4) มีค่าเท่ากับ 0.771 โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SCT5) มีค่าเท่ากับ 0.568 และน้อยที่สุดคือ ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว (SCT3) มีค่าเท่ากับ 0.532

ความง่ายในการใช้งาน (EOU) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าเท่ากับ 0.680 รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าเท่ากับ 0.615 ส่วนท่านสามารถใช้งานระบบและแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าเท่ากับ 0.448 ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าเท่ากับ 0.434 และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าเท่ากับ 0.307

การใช้งานระบบ (SYU) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์ (SYU4) มีค่าเท่ากับ 0.734 รองลงมาคือ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (SYU3) มีค่าเท่ากับ 0.625 ส่วนท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (SYU5) มีค่าเท่ากับ 0.608 ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ (SYU2)

มีค่าเท่ากับ 0.339 และน้อยที่สุด คือ ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ (SYU1) มีค่าเท่ากับ 0.272

ความพึงพอใจ (SAT) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT2) มีค่าเท่ากับ 0.822 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT4) มีค่าเท่ากับ 0.699 ส่วนท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT5) มีค่าเท่ากับ 0.643 ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT3) มีค่าเท่ากับ 0.634 โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT6) มีค่าเท่ากับ 0.487 และน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (SAT1) มีค่าเท่ากับ 0.407

ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI2) มีค่าเท่ากับ 0.602 รองลงมาคือ ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป (CNI1) มีค่าเท่ากับ 0.587 ส่วนท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต (CNI3) มีค่าเท่ากับ 0.567 ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป (CNI4) มีค่าเท่ากับ 0.553 และน้อยที่สุด คือ ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นเอง (CNI5) มีค่าเท่ากับ 0.474

การบอกต่อ (WOM) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM3) มีค่าเท่ากับ 0.787 รองลงมาคือ ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (WOM1) มีค่าเท่ากับ 0.679 ส่วนท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าเท่ากับ 0.637 และน้อยที่สุดคือ หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าเท่ากับ 0.411

#### 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลรวมของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบ

ต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน รายละเอียดของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุ ในแต่ละเส้นทางนำมาตอบสมมติฐานแต่ละข้อตามลำดับดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์จากภาพที่ 4.24 และตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวก ต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.310 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์จากภาพที่ 4.24 และตารางที่ 4.10 พบว่า ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวก ต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.169 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์จากภาพที่ 4.24 และภาพที่ 4.25 พบว่า ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวก ต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.362 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์จากภาพที่ 4.24 และภาพที่ 4.25 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวก ต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.467 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 5** ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์จากภาพที่ 4.24 และภาพที่ 4.25 พบว่า ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวก ต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.210 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 6** ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน



โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ความปลอดภัย (SCT) และความง่ายในการใช้งานระบบ (EOU) สามารถอธิบายการใช้งานระบบ (SYU) ได้ร้อยละ 48.60 ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ความปลอดภัย (SCT) และความง่ายในการใช้งานระบบ (EOU) สามารถอธิบายความพึงพอใจ (SAT) ได้ร้อยละ 73.30 ตัวแปรการใช้งานระบบ (SYU) และความพึงพอใจ (SAT) สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CNI) ได้ร้อยละ 69.40 และตัวแปรการใช้งานระบบ (SYU) และความพึงพอใจ (SAT) สามารถอธิบายการบอกต่อ (WOM) ได้ร้อยละ 44.70

ตารางที่ 4.12: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

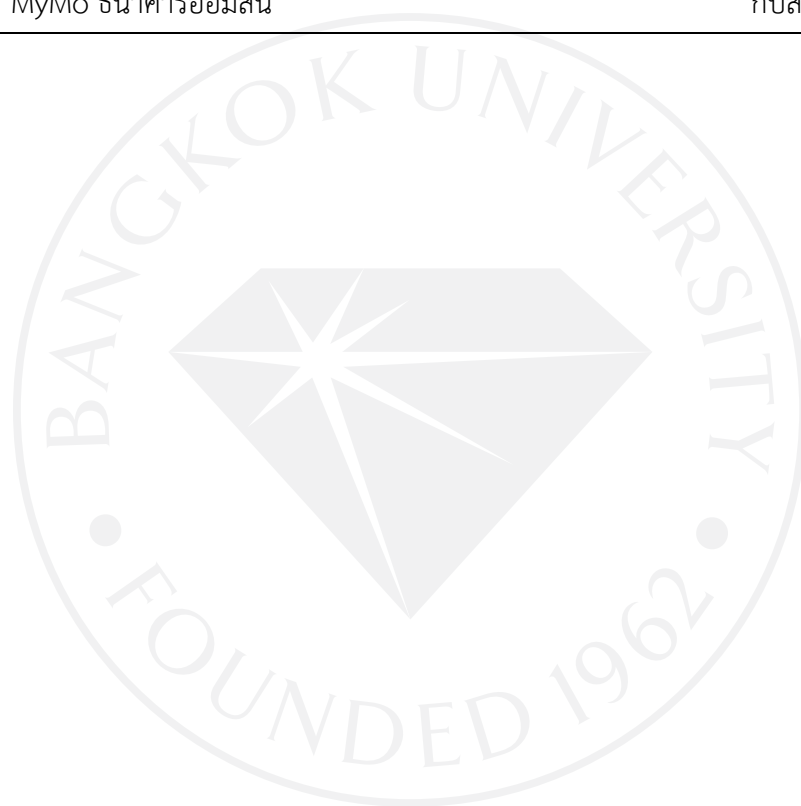
สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H1 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H2 ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H3 ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H4 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H5 ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H6 ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H7 การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H8 การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H9 การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.12 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H10 ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการ อย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H11 ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้





## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในบทนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อสรุปผลการศึกษาทั้งหมด (Conclusion) ให้เกิดความกระชับ ง่ายต่อการอ่าน และทำความเข้าใจพร้อมกับการอภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ในประเด็นสำคัญ ๆ เพื่อให้เห็นทัศนะของผู้วิจัยที่มีต่อประเด็นเหล่านี้และในท้ายที่สุดเป็นการเสนอแนะเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน จำนวนทั้งสิ้น 428 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.11 มีอายุ 20–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.29 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.24 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.59 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.56 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001–30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.34

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ความปลอดภัย อยู่ในระดับสูง ความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับสูง การใช้งานระบบอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับสูง และการบอกต่ออยู่ในระดับสูง

##### 5.1.2 การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.310 2) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.169 และ 3) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.362

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ คุณภาพระบบ และการใช้งานระบบต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.467 2) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทางเท่ากับ 0.210 3) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.173 และ 4) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.171

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบ และความพึงพอใจต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า 1) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.176 และ 2) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.706

**วัตถุประสงค์ที่ 4** เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งานระบบ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า 1) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.339 และ 2) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.349

**วัตถุประสงค์ที่ 5** เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสินกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัยแสดงว่า โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 258.748 ที่องศาอิสระ (*df*) เท่ากับ 231 ค่าความน่าจะเป็น (*p-value*) เท่ากับ 0.101 ไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.120 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (*GFI*) เท่ากับ 0.967 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (*AGFI*) เท่ากับ 0.909 และค่าดัชนี ค่าความคลาดเคลื่อน

ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.017

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้จากการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อ ของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ผู้วิจัยนำเสนอ การตีความ และประเมินข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย เพื่ออธิบายและยืนยันความสอดคล้องระหว่างข้อค้นพบกับสมมติฐานการวิจัย โดยอธิบายข้อค้นพบว่า สนับสนุนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอย่างไร ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ทางเส้นเท่ากับ 0.310 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tam & Oliveira (2016) เป็นไปตามทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1988) กล่าวคือ หากพนักงานธนาคารออมสินสามารถให้คำแนะนำ และฟังพาดาคัยได้ จะส่งผลให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ และหากพนักงานธนาคารออมสินรับรู้ และเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี จะส่งผลให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงและใช้งานฟังก์ชันแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสินได้หลากหลายมากขึ้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้ลูกค้าใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.169 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Augutis, et al. (2012) เป็นไปตามทฤษฎีของ Whitman & Mattord (2012) กล่าวคือ หากลูกค้ามั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไม่พบปัญหา จะส่งผลให้ลูกค้าใช้ทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ และโดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็น ระบบที่มีความปลอดภัย จะส่งผลให้ลูกค้ามีความตั้งใจใช้งาน ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้ารับรู้ถึงความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ลูกค้าใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ทางเส้นเท่ากับ 0.362 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Choi, et al. (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Doll & Torkzadeh (1988) กล่าวคือ หากลูกค้าสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย จะส่งผลให้ลูกค้าใช้งานระบบการทำธุรกรรม ผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินได้อย่างครบวงจร

และหากสามารถใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก จะส่งผลให้ลูกค้าใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้าใช้งานระบบที่ง่ายมากขึ้น จะส่งผลให้ลูกค้าใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ทางเส้นเท่ากับ 0.467 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma & Mishra (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1988) กล่าวคือ หากพนักงานผู้ดูแลระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ จะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน และพนักงานผู้ดูแลระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี จะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.210 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dieber, et al. (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Whitman & Mattord (2012) กล่าวคือ หากลูกค้ามั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่พบปัญหา จะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน และหากลูกค้ามั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะส่งผลให้พึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้ารับรู้ถึงความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ทางเส้นเท่ากับ 0.173 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lu, et al. (2016) เป็นไปตามทฤษฎีของ Doll & Torkzadeh (1988) กล่าวคือ หากลูกค้าสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก จะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน และหากลูกค้าสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก จะส่งผลให้โดยภาพรวมลูกค้าพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้ารับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

ตามไปด้วย

การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.171 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lan & Peris (2018) เป็นไปตามทฤษฎีของ Petter, et al. (2008) กล่าวคือ หากลูกค้าใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินทำธุรกรรมได้อย่างครบวงจร จะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อความสะดวกในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน และลูกค้าคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์ จะส่งผลให้โดยภาพรวมลูกค้าพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้าใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.176 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zakian & Kaveh (2018) เป็นไปตามทฤษฎีของ Petter, et al. (2008) กล่าวคือ หากลูกค้าใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้ลูกค้าตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป และหากลูกค้าตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จะส่งผลให้ลูกค้าต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคตทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้าใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.706 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Friman, et al. (2018) เป็นไปตามทฤษฎีของ Oliver (1997) กล่าวคือ หากลูกค้าพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะส่งผลให้ลูกค้าตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป และหากลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะส่งผลให้ลูกค้าไม่ยุติการให้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนั้นแน่นอน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้าพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.339 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, et al. (2018) เป็นไปตามทฤษฎีของ Petter, et al. (2008) กล่าวคือ หากลูกค้าใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่าน

แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์ จะส่งผลให้ลูกค้าจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน และหากลูกค้าทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จะส่งผลให้ลูกค้าอยากแบ่งปันประสบการณ์บอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้าใช้งานระบบเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้การบอกต่อของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.394 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Borishade, et al. (2018) เป็นไปตามทฤษฎีของ Oliver (1997) กล่าวคือ หากลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะส่งผลให้ลูกค้าพูดถึงประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง และโดยภาพรวมลูกค้าพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะส่งผลให้ลูกค้าจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากลูกค้าพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้การบอกต่อของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะให้ธนาคารออมสินส่งเสริม และมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน ดังต่อไปนี้

5.3.1 ธนาคารออมสินควรมุ่งเน้นด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้บริการรวดเร็ว ว่องไว ในระยะเวลาที่เหมาะสม พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม มีความน่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ฟังพาคำได้ เข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี ยินดีรับฟังในสิ่งที่ลูกค้าร้องขอ นอกจากนี้ควรรับฟังความคิดเห็น จากลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการในครั้งถัดไป

5.3.2 ธนาคารออมสิน ควรมุ่งเน้นด้านความง่ายในการใช้งาน ควรมีการออกแบบ แอปพลิเคชันให้การใช้งานง่ายขึ้น ให้ลูกค้าสามารถใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก และไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

5.3.3 ผู้วิจัยเสนอให้ธนาคารออมสิน มุ่งเน้นด้านความปลอดภัย ควรทดสอบการรักษาความปลอดภัยของระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความกังวล และมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

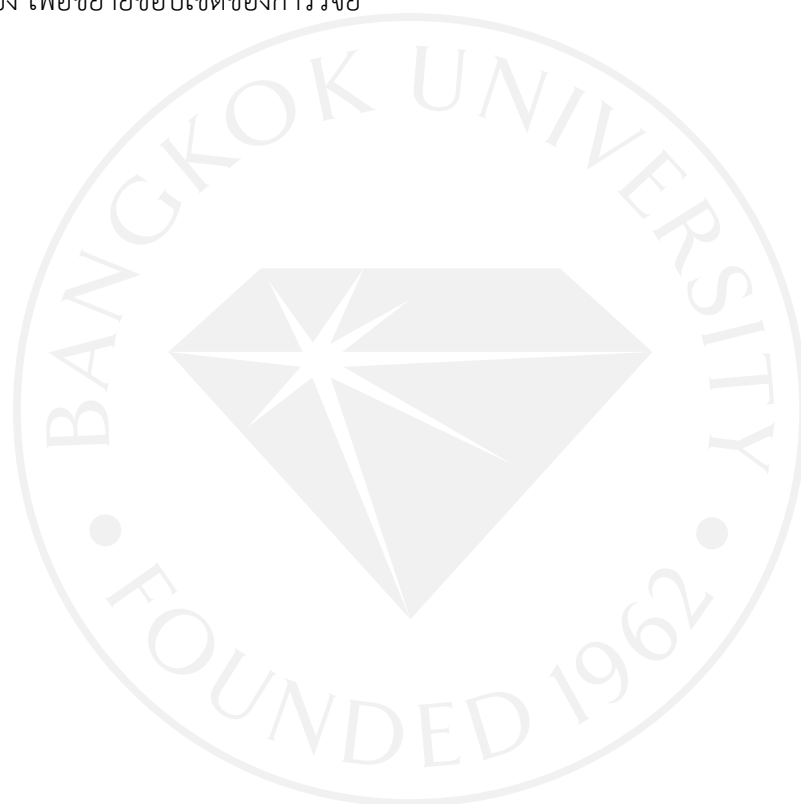


#### 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งทั้งหมดไว้จำนวน 11 สมมติฐาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.4.1 ควรทำวิจัยซ้ำโดยใช้กรอบแนวคิดนี้กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับธนาคาร เช่น สถาบันการเงินอื่น ๆ เช่น Krungthai NEXT, K PLUS, SCB EASY เป็นต้น เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัย

5.4.2 ควรศึกษาตัวแปรต้นอื่น ๆ เช่น ความมีเสถียรภาพของระบบ หรือเวลาในการตอบสนอง เพื่อขยายขอบเขตของการวิจัย



### บรรณานุกรม

- ธนาคารออมสิน. (2561). *บริการออนไลน์*. สืบค้นจาก <https://www.gsb.or.th/Mymo.aspx>.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร. (2535). *การวิเคราะห์เส้นโยงด้วยลิสเรล: สถิติสำหรับนักวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคมและพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรชัย ชุนหจินดา. (2560). *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*. 7(1), 1–23.
- ภักดี รัตนมุขย์. (2561). *Thailand 4.0 ตอบโจทย์ประเทศไทย?*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- วัลลภ ลำพาย. (2547). *เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิวัฒนาการแห่งการทำธุรกรรม–การใช้แอปพธธนาคารบนมือถือ. (2560). สืบค้นจาก [https://www.matichon.co.th/lifestyle/news\\_534194](https://www.matichon.co.th/lifestyle/news_534194).
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). *ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาด ปีนี้รายได้แบ่งกัลด 9 พันล้าน เหตุเพราะยกเลิกค่าธรรมเนียม*. สืบค้นจาก <https://today.line.me/th/pc/article/>.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, ไศภิต ผ่องเสรี และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2549). *แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2548). *การใช้โปรแกรมลิสเรล: โปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2552). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญมั่งคั่งการพิมพ์.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หัวใจสำคัญของงานด้านการบริการที่พิชิตใจลูกค้า. (2561). สืบค้นจาก <https://www.swisseducation.ac/>.



- อนุพงศ์ อวิรุทธา. (2559). *Business 4.0 พลิกธุรกิจสู่เศรษฐกิจดิจิทัล*. กรุงเทพฯ : เกรท ไอเดีย.
- อรุณี นรินทรกุล, กุสุมา เวชชบุล และพรมนัส สิริธรงค์ศรี. (2559). *การจัดการการเงิน (Essentials of Financial Management)*. กรุงเทพฯ: เซนเกจ เลินนิ่ง อินโด-ไชน่า.
- อิทธิพลของการบอกต่อบนโลกอินเทอร์เน็ต. (2560). สืบค้นจาก <https://aumaimworld.wordpress.com/2017/05/11/>.
- Amoroso, D., & Lim, R. (2017). The mediating effects of habit on continuance Intention. *International Journal of Information Management*, 37(6), 693–702.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *The Journal of Marketing*, 58, 53–66.
- Alguliyev, R., Imamverdiyev, Y., & Sukhostat, L. (2018). Cyber-physical systems and their security issues. *Computers in Industry*, 100, 212–223.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability. *Journal of Marketing*, 58, 53–66.
- Ariffin, S., Yusof, J. M., Putit, L., & Shah, M. I. A. (2016). Factors influencing perceived quality and repurchase intention towards green products. *Procedia Economics and Finance*, 37, 391–396.
- Augutis, J., Krikštolaitis, R., Martišauskas, L., & Pečiulyte, S. (2012). Energy security level assessment technology. *Applied Energy*, 97, 143–149.
- Azainil, R., Haryaka, U., Agus, F., & HarsaKridalaksan, A. H. (2017). User satisfaction model for e-learning using smartphone. *Procedia Computer Science*, 116, 373–380.
- Baek, H., Oh, S., Yang, H., & Ahn, J. (2017). *Electronic word-of-mouth, box office revenue and social media*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/313494434\\_Electronic\\_word-of-mouth\\_box\\_office\\_revenue\\_and\\_social\\_media](https://www.researchgate.net/publication/313494434_Electronic_word-of-mouth_box_office_revenue_and_social_media).
- Balaji, M. S., Roy, S. K., & Lassar, W. M. (2017). *Language divergence in service encounters: Revisiting its influence on word-of-mouth*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/307637726\\_Language\\_divergence\\_in\\_service\\_encounters\\_Revisiting\\_its\\_influence\\_on\\_word-of-mouth](https://www.researchgate.net/publication/307637726_Language_divergence_in_service_encounters_Revisiting_its_influence_on_word-of-mouth).

- Bauer, S., Bernroider, E. W. N., & Chudzikowski, K. (2017). Prevention is better than cure! Designing information security awareness programs to overcome users' non-compliance with information security policies in banks. *Computers & Security, 68*, 145–159.
- Borishade, T. T., Worlu, R. E., Kehinde, O., Ibidunni, A., Ogunnaike, O., Dirisu, J., Ogueyungbo, O., & Peter. F. (2018). *A dataset of customer loyalty and variation in perception of customers across demographic characteristics in healthcare sector of Nigeria*. Retrieved from <http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/11918/1/Borishade%20et%20al%202018%20DiB.pdf>.
- Carrozza, G., Cotroneo, D., Natella, R., & Pietrantuono, R. (2013). *Analysis and prediction of mandelbugs in an industrial software system*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/235921428\\_Analysis\\_and\\_Prediction\\_of\\_Mandelbugs\\_in\\_an\\_Industrial\\_Software\\_System](https://www.researchgate.net/publication/235921428_Analysis_and_Prediction_of_Mandelbugs_in_an_Industrial_Software_System).
- Chen, K., Luo, P., & Wang, H. (2017). An influence framework on product word-of-mouth (WoM) measurement. *Information & Management, 54*(2), 228–240.
- Choi, B., Kwon, O., & Shin, B. (2017). Location-based system: Comparative effects of personalization vs ease of use. *Telematics and Informatics, 34*(1), 91–102.
- Costa, J. (2016). Does ease of use contributes to the perception of enjoyment a case of gamification in e-banking. *Computers in Human Behavior, 61*, 114–126.
- D'Alessandro, S., Girardi, A., & Tiangsoongnern, L. (2012). Perceived risk and trust as antecedents of online purchasing behavior in the USA gemstone industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 24*(3), 433–460.
- Deb, S., & Ahmed, M. A. (2018). Determining the service quality of the city bus service based on users' perceptions and expectations. *Travel Behaviour and Society, 12*, 1–10.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System, 19*(4), 9–30.

- De Vos, J., & Witlox, F. (2017). Travel satisfaction revisited: On the pivotal role of travel satisfaction in conceptualising a travel behaviour process. *Transportation Research Part A Policy and Practice*, 106, 364–373.
- Dieber, B., Breiling, B., Taurer, S., & Kacianka, S. (2017). *Security for the robot operating system*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/320368007\\_Security\\_for\\_the\\_Robot\\_Operating\\_System](https://www.researchgate.net/publication/320368007_Security_for_the_Robot_Operating_System).
- Dixon–Gordon, K. L., Bernecker, S. L., & Christensen, K. (2015). Recent innovations in the field of interpersonal emotion regulation. *Current Opinion in Psychology*, 3, 36–42.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12, 259–274.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten–year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Estrada, A., & Romero, D. A. (2016). System quality attributes ontology for product service systems functional measurement based on a holistic approach. *Procedia CIRP*, 47, 78–83.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2<sup>nd</sup> ed.). London: Sage.
- Friman, M., Westman, J., & Olsson, L. E. (2018). *Children's life satisfaction and satisfaction with school travel*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/326674035\\_Children's\\_Life\\_Satisfaction\\_and\\_Satisfaction\\_with\\_School\\_Travel](https://www.researchgate.net/publication/326674035_Children's_Life_Satisfaction_and_Satisfaction_with_School_Travel).
- Ghaleb, A., Zhioua, S., & Almulhem, A. (2018). On PLC network security. *International Journal of Critical Infrastructure Protection*, 22, 62–69.
- Gitto, J., Bosch–Mauchand, M., Durupt, A. P., & Cherfi, Z. (2016). *A methodology for complex system quality model construction–first level*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/306068908\\_A\\_Methodology\\_for\\_Complex\\_System\\_Quality\\_Model\\_Construction\\_-\\_First\\_level](https://www.researchgate.net/publication/306068908_A_Methodology_for_Complex_System_Quality_Model_Construction_-_First_level).

- Godey, B., Manthiou, A., Pederzoli, D., Rokka, J., Aiello, G., Donvito, R., & Singh, R. (2016). Social media marketing efforts of luxury brands: Influence on brand equity and consumer behavior. *Journal of Business Research*, *69*, 5833–5841.
- Gulc, A. (2017). Models and methods of measuring the quality of logistic service. *Procedia Engineering*, *182*, 255–264.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River: Pearson Education.
- Hamid, A. A., Razak, F. Z. A., Bakar, A. A., & Abdullah, W. S. W. (2016). The effects of perceived usefulness and perceived ease of use on continuance intention to use e-government. *Procedia Economics and Finance*, *35*, 644–649.
- Hansen, J., Saridakis, G., & Benson, V. (2017). *Risk, trust, and the interaction of perceived ease of use and behavioral control in predicting consumers' use of social media for transactions*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/320994032\\_Risk\\_Trust\\_and\\_the\\_Interaction\\_of\\_Perceived\\_Ease\\_of\\_Use\\_and\\_Behavioral\\_Control\\_in\\_Predicting\\_Consumers'\\_Use\\_of\\_Social\\_Media\\_for\\_Transactions](https://www.researchgate.net/publication/320994032_Risk_Trust_and_the_Interaction_of_Perceived_Ease_of_Use_and_Behavioral_Control_in_Predicting_Consumers'_Use_of_Social_Media_for_Transactions).
- Haqaf, H., & Koyuncu, M. (2018). Understanding key skills for information security managers. *International Journal of Information Management*, *43*, 165–172.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, *37*(11/12), 1762–1800.
- Hendrik, J., & Jeurig, G. (2017). Weather perceptions, holiday satisfaction and Perceived attractiveness of domestic vacationing in the Netherlands. *Tourism Management*, *61*, 70–81.
- Herrmann, J. W. (2015). *Engineering decision making and risk management*. Hoboken: John Wiley & Sons.

- Hooi, R., & Cho, H. (2014). *Avatar-driven self-disclosure: The virtual me is the actual me*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/264006086\\_avatar-driven\\_self-disclosure\\_The\\_virtual\\_me\\_is\\_the\\_actual\\_me](https://www.researchgate.net/publication/264006086_avatar-driven_self-disclosure_The_virtual_me_is_the_actual_me).
- Huang, Y. C., Yang, M., & Wang, Y. C. (2014). Effects of green brand on green Purchase intention. *Marketing Intelligence & Planning*, 32(3), 250–268.
- Huang, Y., Hickman, J. E., & Wu, S. (2018). Impacts of enhanced fertilizer applications on tropospheric ozone and crop damage over sub-saharan Africa. *Atmospheric Environment*, 180, 117–125.
- Imran, K., Ruchi, J. G., & Zillur, R. (2015). Customer service experience in hotel operation: An empirical analysis. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 189, 266–274.
- Jeong, C., Lee, S., & Lim, J. (2018). *Information security breaches and IT security investments: Impacts on competitors*. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S037872061830435X?via%3Dihub>.
- Joo, Y. J., Park, S., & Shin, E. K. (2017). Students' expectation, satisfaction, and continuance intention to use digital textbooks. *Computers in Human Behavior*, 69, 83–90.
- Jung, N. Y., & Seock, Y. (2017). Effect of service recovery on customers' perceived justice, satisfaction, and word-of-mouth intentions on online shopping websites. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 23–30.
- Knight, G. A., & Cavusgil, S. T. (2004). Innovation, organizational capabilities, and the born global firm. *Journal of International Business Studies*, 35, 124–141.
- Lahap, J., Ramli, N. S., Said, N. M., & Radzi, S. M. (2016). A study of brand image towards customer's satisfaction in the Malaysian hotel industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 149–157.
- Lan, Y., & Peris, A. (2018). Weak stability of non-autonomous discrete dynamical systems. *Topology and its Applications*, 250, 53–60.
- Lee, D. (2018). Strategies for technology-driven service encounters for patient experience satisfaction in hospitals. *Technological Forecasting and Social Change*, 137, 118–127.

- Liao, K. H., & Li, Y. C. (2011). The effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in Steel Company Services. In *Industrial Engineering and Engineering Management in 2010 proceedings of the 18<sup>th</sup> International Conference*. Changchun, China, 1413–1417.
- Lien, C., Wen, M., Huang, L., & Wu, K. (2015). Online hotel booking: The effects of brand image, price, trust and value on purchase intentions. *Asia Pacific Management Review*, 20, 210–218.
- Lin, J. C. C., & Lu, H. (2000). Towards and understanding of the behavioral intention to use a website. *International Journal Information Management*, 20(3), 197–208.
- Lisha, C., Goh, C. F., YiFan, S., & Rasli, A. (2017). *Integrating Guanxi into technology acceptance: An empirical investigation of WeChat*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/316789795\\_Integrating\\_Guanxi\\_into\\_Technology\\_Acceptance\\_An\\_Empirical\\_Investigation\\_of\\_WeChat](https://www.researchgate.net/publication/316789795_Integrating_Guanxi_into_Technology_Acceptance_An_Empirical_Investigation_of_WeChat).
- Liu, Y., Wang, Y., & Zhu, X. (2014). *Novel robust multiple watermarking against regional attacks of digital images*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/286705607\\_Novel\\_robust\\_multiple\\_watermarking\\_against\\_regional\\_attacks\\_of\\_digital\\_images](https://www.researchgate.net/publication/286705607_Novel_robust_multiple_watermarking_against_regional_attacks_of_digital_images).
- Lois, R., Noguerol, R., & Soto, B. (2018). Evaluation of environmental impact of two ready-to-eat canned meat products using life cycle assessment. *Journal of Food Engineering*, 237, 118–127.
- Lu, S., Ham, J. R. C., & Midden, C. J. H. (2016). The influence of color association strength and consistency on ease of processing of ambient lighting feedback. *Journal of Environmental Psychology*, 47, 204–212.
- Makkonen, T., & Inkinen, T. (2018). *Sectoral and technological systems of environmental innovation: The case of marine scrubber systems*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/326453478\\_Sectoral\\_and\\_technological\\_systems\\_of\\_environmental\\_innovation\\_The\\_case\\_of\\_marine\\_scrubber\\_systems](https://www.researchgate.net/publication/326453478_Sectoral_and_technological_systems_of_environmental_innovation_The_case_of_marine_scrubber_systems).

- Mcknight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology: An investigation of its components and measures. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 2(2), 12.
- Mehrad, D., & Mohammadi, S. (2016). *Word of mouth impact on the adoption of mobile banking in Iran*. Retrieved from <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/134190.pdf>.
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89, 371–377.
- Mishra, A., & Mishra, D. (2011). *E-government—exploring the different dimensions of challenges, implementation, and success factors*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/220627546\\_E-Government\\_-\\_Exploring\\_the\\_Different\\_Dimensions\\_Of\\_Challenges\\_Implementation\\_and\\_Success\\_Factors](https://www.researchgate.net/publication/220627546_E-Government_-_Exploring_the_Different_Dimensions_Of_Challenges_Implementation_and_Success_Factors).
- Nascimento, B., Oliveira, T., & Tam, C. (2018). *Wearable technology: What explains continuance intention in smartwatches?*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/324209441\\_Wearable\\_technology\\_What\\_explains\\_continuance\\_intention\\_in\\_smartwatches](https://www.researchgate.net/publication/324209441_Wearable_technology_What_explains_continuance_intention_in_smartwatches).
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw–Hill.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioural perspective on the consumer*. New York: McGraw–Hill.
- Pandey, S. (2018). The influence of medical course experience on satisfaction, loyalty, and word-of-mouth in Indian Medical Colleges. *Procedia Computer Science*, 132, 84–91.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pedhazur, E. J. (1997). *Multiple regression in behavioral research* (3<sup>rd</sup> ed.). Orlando, FL: Harcourt Brace.



- Peris, A., & Casacuberta, F. (2018). *Active learning for interactive neural machine translation of data streams*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/326696807\\_Active\\_Learning\\_for\\_Interactive\\_Neural\\_Machine\\_Translation\\_of\\_Data\\_Streams](https://www.researchgate.net/publication/326696807_Active_Learning_for_Interactive_Neural_Machine_Translation_of_Data_Streams).
- Peters, T., Isik, O., Tona, O., & Popovic, A. (2016). How system quality influences mobile BI use: The mediating role of engagement. *International Journal of Information Management*, 36, 773–783.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17, 236–263.
- Ramayah, T., Ahmad, N. H., & Lo, M. C. (2010). The role of quality factors in intention to continue using an e-learning system in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5422–5426.
- Ramayah, T., Ling, N. S., Taghizadeh–Nastaran, S. K., & Rahman, S. A. (2015). *Factors influencing SMEs website continuance intention in Malaysia*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/278851106\\_Factors\\_influencing\\_SMEs\\_website\\_continuance\\_intention\\_in\\_Malaysia](https://www.researchgate.net/publication/278851106_Factors_influencing_SMEs_website_continuance_intention_in_Malaysia).
- Rod, M., Ashill, N. J., & Gibbs, T. (2016). Customer perceptions of frontline employee service delivery: A study of Russian bank customer satisfaction and behavioural intentions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 212–221.
- Rodrigues, L. F., Oliveira, A., & Costa, C. J. (2016). *Playing seriously—how gamification and social cues influence bank customers to use gamified e-business applications*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/303664831\\_Playing\\_seriously\\_How\\_gamification\\_and\\_social\\_cues\\_influence\\_bank\\_customers\\_to\\_use\\_gamified\\_e-business\\_applications](https://www.researchgate.net/publication/303664831_Playing_seriously_How_gamification_and_social_cues_influence_bank_customers_to_use_gamified_e-business_applications).
- Salameh, A. A., & Hassan, S. (2015). *Measuring service quality in m-commerce context: A conceptual model*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/278301909\\_Measuring\\_Service\\_Quality\\_in\\_M-commerce\\_Context\\_A\\_Conceptual\\_Model](https://www.researchgate.net/publication/278301909_Measuring_Service_Quality_in_M-commerce_Context_A_Conceptual_Model).



- Sealy, S. (2017). Inter-relationships between objective and subjective measures of the residential environment among urban African American women. *Annals of Epidemiology*, 27(3), 164–168.
- Sebetci, O. (2018). Enhancing end-user satisfaction through technology compatibility: An assessment on health information system. *Health Policy and Technology*, 7(3), 265–274.
- Semchugova, E., Zyryanov, V., Negrov, N., & Nikitina, A. (2017). Models of estimation of application of passenger service quality parameters. *Transportation Research Procedia*, 20, 584–590.
- Schantz, S., Katajavuori, N., Antikainen, O., & Juppo, A. M. (2016). Evaluation of dry powder inhalers with a focus on ease of use and user preference in inhaler-naïve individuals. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/303360987\\_Evaluation\\_of\\_dry\\_powder\\_inhalers\\_with\\_a\\_focus\\_on\\_ease\\_of\\_use\\_and\\_user\\_preference\\_in\\_inhaler-naive\\_individuals](https://www.researchgate.net/publication/303360987_Evaluation_of_dry_powder_inhalers_with_a_focus_on_ease_of_use_and_user_preference_in_inhaler-naive_individuals).
- Sharma, R., & Mishra, R. (2017). Investigating the role of intermediaries in adoption of public access outlets for delivery of e-government services in developing countries: An empirical study. *Government Information Quarterly*, 34(4), 658–679.
- Shin, S. (2017). Fallback and recovery control system of industrial control system for Cybersecurity. *IFAC-PapersOnLine*, 50(1), 15247–15252.
- Silalahi, S., Handayani, P., & Munajat, Q. (2017). Service quality analysis for online transportation services: Case study of go-jek. *Procedia Computer Science*, 124, 487–495.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244.
- Thompson, N., McGill, T. J., & Wang, X. (2017). *Security begins at home: Determinants of home computer and mobile device security behavior*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/318385870\\_Security\\_begins\\_at\\_home\\_Determinants\\_of\\_home\\_computer\\_and\\_mobile\\_device\\_security\\_behavior](https://www.researchgate.net/publication/318385870_Security_begins_at_home_Determinants_of_home_computer_and_mobile_device_security_behavior).

- Thompson, R., Grove, L., Tilley, N., & Farrell, G. (2017). The effectiveness of burglary security devices. *Security Journal*, 30(2), 646–664.
- Tuptuk, N., & Hailes, S. (2018). Security of smart manufacturing systems. *Journal of Manufacturing Systems*, 47, 93–106.
- Valaei, N., & Baroto, M. B. (2017). *Modelling continuance intention of citizens in government Facebook page: A complementary PLS approach*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/315508302\\_Modelling\\_continuance\\_intention\\_of\\_citizens\\_in\\_government\\_Facebook\\_page\\_A\\_complementary\\_PLS\\_approach](https://www.researchgate.net/publication/315508302_Modelling_continuance_intention_of_citizens_in_government_Facebook_page_A_complementary_PLS_approach).
- Vanegas, P., Peeters, J. R., Cattrysse, D., & Tecchio, P. (2017). *Ease of disassembly of products to support circular economy strategies*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/318434125\\_Ease\\_of\\_disassembly\\_of\\_products\\_to\\_support\\_circular\\_economy\\_strategies](https://www.researchgate.net/publication/318434125_Ease_of_disassembly_of_products_to_support_circular_economy_strategies).
- Verma, V., Sharma, D., & Sheth, J. (2016). Does relationship marketing matter in online retailing? a meta-analytic approach. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44, 206–217.
- Wang, W., Watanabe, T., Hughes, M., Nakagawa, T., & Chelba, C. (2018). *Denoising neural machine translation training with trusted data and online data selection*. Retrieved from <https://aclweb.org/anthology/W18-6314>.
- Whitman, M. E., & Mattord, H. J. (2012). *Principle of information security* (4<sup>th</sup> ed.). Boston: Thomson Course Technology.
- Wikhamn, W. (2019). Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 102–110.
- Yang, W., Wang, X., Song, X., Yang, Y., & Patnaik, S. (2018). Design of intelligent transportation system support by new generation wireless communication technology. *International Journal of Ambient Computing and Intelligence*, 9(1), 78–94.
- Zakian, P., & Kaveh, A. (2018). *Economic dispatch of power systems using an adaptive charged system search algorithm*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/327607917\\_Economic\\_dispatch\\_of\\_power\\_systems\\_using\\_an\\_adaptive\\_charged\\_system\\_search\\_algorithm](https://www.researchgate.net/publication/327607917_Economic_dispatch_of_power_systems_using_an_adaptive_charged_system_search_algorithm).



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

### รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

1. คุณปรีชนันท์ ซามาตย์  
ตำแหน่ง: รองผู้อำนวยการฝ่ายระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนระบบงาน e-Banking  
ธนาคารออมสิน
2. คุณจริญญา พิษิตกุล  
ตำแหน่ง: ประธานคณะกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มบริษัทอูเบะ  
เคมิคอลส์ (เอเชีย) จำกัด (มหาชน)
3. คุณอนุชิต ธีรานุชิต  
ตำแหน่ง: กรรมการรองผู้อำนวยการ บริษัทอูเบะเคมิคอลส์ (เอเชีย) จำกัด (มหาชน)







## แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

### เรื่อง

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจำหน่ายสินค้าและการให้บริการของบริษัท **ถาวรกิจเจริญกุลการ (2001) จำกัด** ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 8 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ มิติด้านความความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ มิติด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแบบประเมินด้านการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็น  
ประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

(ชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ)  
นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด  
เพียงคำตอบเดียว

#### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

- น้อยกว่า 20 ปี  20–30 ปี  
 31–40 ปี  41–50 ปี  
 51–60 ปี  มากกว่า 60 ปี

#### 3. สถานภาพ

- โสด  สมรส  
 หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่

#### 4. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.  
 อนุปริญญา/ ปวส.  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก

#### 5. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน  ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

#### 6. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท  10,001–30,000 บาท  
 30,001–50,000 บาท  50,001–100,000 บาท  
 มากกว่า 100,000 บาท



## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง: ท่านรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียว

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = เฉย ๆ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ท่านมีความเห็นว่า...

คุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน พึ่งพาอาศัยได้	5	4	3	2	1
2. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ	5	4	3	2	1
3. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
4. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี	5	4	3	2	1
5. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว	5	4	3	2	1
6. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	5	4	3	2	1
7. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ	5	4	3	2	1
8. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
9. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
10. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีจำนวนเพียงพอ พร้อมให้บริการ	5	4	3	2	1

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบ มิติด้านความปลอดภัยของการใช้งาน

#### แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง: ท่านรับรู้ต่อความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย O ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ท่านมีความเห็นว่า...

ความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง	5	4	3	2	1
2. ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด	5	4	3	2	1
3. ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว	5	4	3	2	1
4. ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1
5. โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย	5	4	3	2	1

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง: ท่านรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียว

5 =มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ท่านมีความเห็นว่า...

ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย	5	4	3	2	1
2. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก	5	4	3	2	1
3. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก	5	4	3	2	1
4. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว	5	4	3	2	1
5. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก	5	4	3	2	1

### ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง: ท่านมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ท่านมีความเห็นว่า...

การใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ	5	4	3	2	1
2. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
3. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์	5	4	3	2	1
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์	5	4	3	2	1
5. ท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้	5	4	3	2	1

## ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง: ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย O ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

**ท่านมีความเห็นว่า...**

ความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1
2. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1
3. ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1
4. ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1
5. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1
6. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1

## ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง: ท่านมีความคิดเห็นต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสินมากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย O ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ท่านมีความเห็นว่า...

ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป	5	4	3	2	1
2. ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป	5	4	3	2	1
3. ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต	5	4	3	2	1
4. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป	5	4	3	2	1
5. ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปีนี้นั่นแน่นอน	5	4	3	2	1

### ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน

คำชี้แจง: ท่านมีความคิดเห็นต่อการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสินมากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ท่านมีความเห็นว่า...

การบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1
2. ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดี ที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง	5	4	3	2	1
3. ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	5	4	3	2	1
4. หากท่านได้ยืมบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้	5	4	3	2	1

\*\*\* ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม \*\*\*



ภาคผนวก ค

แบบฟอร์มการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและแบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา  
(Content Validity)



## แบบฟอร์มการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา



เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของ  
เครื่องมือวิจัย

เรียน ท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่เคารพ

ด้วยดิฉัน นางสาวชุตিকাญจน์ ศิริวิมลวรรณ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ กำลังทำวิจัยหัวข้อเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งาน  
ระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อ

ของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

เครื่องมือวิจัยเป็นส่วนที่สำคัญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ดิฉัน  
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ  
วิจัย ซึ่งดิฉันขอรบกวนเวลาของท่านประมาณ 15 นาที การทำวิจัยในครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วง  
ไปได้ด้วยดีหากปราศจากความช่วยเหลือ สนับสนุน และความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิ

ดิฉันขอขอบพระคุณอย่างสูงในความช่วยเหลือ และความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้  
กรณีที่ท่านมีข้อสงสัย หรือข้อคำถามเกี่ยวกับเครื่องมือวิจัย ท่านสามารถติดต่อมายังดิฉันได้ที่อีเมล  
chutikarn.sir@gmail.com หรือที่โทรศัพท์มือถือหมายเลข 092 639 0556

ด้วยความเคารพอย่างสูง

(ชุตিকাญจน์ ศิริวิมลวรรณ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

## แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)



### เรื่อง

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหานี้ประกอบด้วย 8 ส่วน คือ

1. แบบประเมินด้านคุณภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
2. แบบประเมินด้านคุณภาพระบบ มิติด้านความมีเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
3. แบบประเมินด้านคุณภาพระบบ มิติด้านความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
4. แบบประเมินด้านคุณภาพระบบ มิติด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
5. แบบประเมินด้านการใช้งานระบบของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
6. แบบประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน
7. แบบประเมินด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน
8. แบบประเมินด้านการบอกต่อของผู้ใช้งาน MyMo ธนาคารออมสิน

### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงปฏิบัติการและข้อความให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณาดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความ และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

- ให้คะแนน 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

### ส่วนที่ 1 แบบประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ

**คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)** หมายถึง ความแตกต่างระหว่าง

ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ผลการทำงานของระบบหลังจากที่ได้ใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน (Parasuraman et al., 1988)

*ท่านมีความเห็นว่า...*

ข้อความ	+1	0	-1
1. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน พึงพาอาศัยได้			
2. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ			
3. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม			
4. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี			
5. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว			
6. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน			
7. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ			
8. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี			
9. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ			
10. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีจำนวนเพียงพอ พร้อมให้บริการ			

## ส่วนที่ 2 แบบประเมินด้านข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

**คุณภาพระบบ (System Quality)** หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของระบบ การประมวลผลซึ่งรวมถึง ซอฟต์แวร์ ส่วนประกอบของข้อมูล และวัดได้ในระดับเทคนิคของระบบ (Seddon, 1997) ประกอบด้วย 1) ความมีเสถียรภาพของระบบ 2) ความปลอดภัย และ 3) ความง่ายในการใช้งาน

**มิติด้านความมีเสถียรภาพของระบบ (System Reliability)** หมายถึง ความมั่นคง คงเส้นคงวา ความมีเสถียรของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (Ives, Olson, & Baroudi, 1983)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินได้ตลอดเวลา			
2. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ			
3. แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน สามารถทำงานได้ อย่างมั่นคง คงเส้นคงวา			
4. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดข้อขัดข้องระหว่างการใช้งาน			
5. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินได้อย่างต่อเนื่อง			

### ส่วนที่ 3 แบบประเมินด้านข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

มิติด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (Whitman & Mattord, 2012)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง			
2. ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด			
3. ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว			
4. ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			
5. โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย			

#### ส่วนที่ 4 แบบประเมินด้านข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

มิติด้านความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าผู้ใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน (Doll & Torkzadeh, 1988)

#### ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย			
2. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก			
3. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก			
4. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว			
5. ท่านสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก			

### ส่วนที่ 5 แบบประเมินด้านการใช้งานระบบ

การใช้งานระบบ (System Use) หมายถึง ระดับ และลักษณะที่ผู้ใช้งาน ความสามารถของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ความถี่ในการใช้งาน และผลกระทบของการใช้งาน (Petter, DeLone & McLean, 2008)

#### ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ			
2. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ			
3. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์			
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์			
5. ท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้			

### ส่วนที่ 6 แบบประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึงทัศนคติที่ดีของผู้ใช้งานหรือความรู้สึกดีที่มีต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน (Delone & McLean, 2003)

#### ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความคำถาม	+1	0	-1
1. ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			
2. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			
3. ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			
4. ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			
5. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			
6. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			



ส่วนที่ 7 แบบประเมินด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) หมายถึง การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่อง แทนที่จะใช้บริการจากคู่แข่ง (Hellier et al., 2003)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. ท่านจะยังคงใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินต่อเนื่องต่อไป			
2. ท่านวางแผนใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป			
3. ท่านต้องการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากขึ้นในอนาคต			
4. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป			
5. ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินในปี นี้แน่นอน			

### ส่วนที่ 8 แบบประเมินด้านการบอกต่อ

การบอกต่อ (Word of Mouth) หมายถึง เป็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่ผู้คนพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยการแนะนำ ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการ (Anderson et al., 1994)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			
2. ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดี ที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง			
3. ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน			
4. หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้			

ผู้ทรงคุณวุฒิ

( \_\_\_\_\_ )

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_



ภาคผนวก ง  
ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ข้อความ	คุณ ปรีชนันท์ ชามาตย์	คุณ จรรย์ญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ฟังพาอาศัยได้	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความเต็มใจ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีมนุษยสัมพันธ์ดี	1	1	3	3	1.00	ผ่าน
5. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
6. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

ตารางมีต่อ

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (ต่อ)

ข้อคำถาม	คุณ ปรีชนันท์ ซามาตย์	คุณ จริญญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
7. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
8. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
9. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
10. พนักงานระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีจำนวนเพียงพอ พร้อมให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## คุณภาพระบบ (System Quality)

ข้อคำถาม	คุณ ปรีชนันท์ ชามาตย์	คุณ จรัญญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินได้ตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน สามารถทำงานได้ อย่าง มั่นคง คงเส้นคงวา	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
4. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดข้อขัดข้องระหว่างการใช้งาน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
5. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินได้อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## ด้านความปลอดภัย (Security)

ข้อคำถาม	คุณ ปรีชนันท์ ชามาตย์	คุณ จริญญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านมั่นใจว่าแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านมั่นใจว่าการทำธุรกรรมผ่านการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จะไม่เกิดข้อผิดพลาด	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน โดยไร้ความกังวล และความกลัว	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
5. โดยภาพรวมการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นระบบที่มีความปลอดภัย	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## ด้านความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)

ข้อคำถาม	คุณ ปรีชนันท์ ชามาตย์	คุณ จรรย์ญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านสามารถใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสินในการทำธุรกรรมผ่าน สมาร์ทโฟนได้ง่าย	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านสามารถใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่าน สมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านสามารถใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่าน สมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. ท่านสามารถใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่าน สมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
5. ท่านสามารถใช้งานระบบ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน ในการทำธุรกรรมผ่าน สมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความ พยายามมาก	1	1	1	3	1.00	ผ่าน



## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## การใช้งานระบบ (System Use)

ข้อคำถาม	คุณ ปรีชนันท์ ชามาตย์	คุณ จรัญญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเป็นประจำ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมีประโยชน์	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
5. ท่านตั้งใจใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินมากที่สุดเท่าที่จะทำได้	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

ข้อคำถาม	คุณ ปรีชนันท์ ชามาตย์	คุณ จรัญญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านพึงพอใจต่อการไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
5. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
6. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention)

ข้อคำถาม	คุณ ปรีชานันท์ ชามาตย์	คุณ จรรย์ญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านจะยังคงใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสินต่อเนื่องต่อไป	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านวางแผนใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน อย่างต่อเนื่องต่อไป	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านต้องการใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสินมากขึ้นในอนาคต	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสินอย่างต่อเนื่องต่อไป	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
5. ท่านจะไม่ยุติการใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสินในปีนี้นั่นแน่นอน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## การบอกต่อ (Word of Mouth)

ข้อความ	คุณ ปรีชัชฌ์ ชามาตย์	คุณ จรรย์ญา พิชิตกุล	คุณ อนุชิต ถิรานุชิต	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตร สหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคล อื่น ๆ ให้มาใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ที่ดี ที่ได้รับจากบริการแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินให้กับ ครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือ บุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ธนาคาร ออมสิน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูด ถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ใน แง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชุติกกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ
อีเมล	Chutikarn.sir@gmail.com
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จังหวัดปทุมธานี</li> <li>- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ บดินทรเดชา จังหวัดกรุงเทพมหานคร</li> </ul>
ประสบการณ์การทำงาน	<p>บริษัทที่เคยทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัท เบอร์ลี ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง System Engineer</li> </ul> <p>บริษัททำงานปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ตำแหน่ง พนักงานพัฒนาระบบงาน สายงานวางแผนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 24 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชุตติกา บุญศรีศิริวิมลวรรณ อยู่บ้านเลขที่ 318/101 ถนนไคเมโทรพอลิส พระราม 4

ซอย สุขุมวิท 40 ถนน - ตำบล/แขวง พระโขนง

อำเภอ/เขต คลองเตย จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600202555

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

อิทธิพลของคณิศรในวังมฤ และคณิศรระบบต่อทปอใช้ในระบบ ความพึงพอใจ ความถี่ใจใช้วังมฤอย่างต่อเนื่อง และทรบอต่อของลูกค้า MyMo ตลาดออนไลน์

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( น.ล. บุศย์ทพฺพณี ศิริวิมลวรรณ )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน  
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร