

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารออมสินของ
ผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting the Use of Financial Transaction Services via the
Government Savings Bank's Application of the Elderly in Muaeng District,
Chiang Mai Province

กิตติคุณ จันทรังษี^{*1} และ วรัทยา ชินกรรม²

Kittikun Jantharangsi and Warattaya Chinnakam

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ปัจจัย ปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารออมสินของผู้สูงอายุในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างประชากร ที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันกับธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 330 ชุด โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำธุรกรรมของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้สูงอายุที่ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป โดยมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานะยังมีอาชีพและทำงานอยู่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน มาเป็นระยะเวลา 1 ปี มีวัตถุประสงค์การเลือกใช้บริการเพื่อเช็คยอดเงินในบัญชี/ยอดสินเชื่อ/ยอดบัตรเครดิต โดยมีจำนวนความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน(MyMo) ของธนาคารออมสิน เนื่องจาก การใช้งาน แอปพลิเคชันไม่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการทำรายการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันมากที่สุดได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี และจากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงพบเจอปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้งานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านปัญหาเกี่ยวกับความชำนาญด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์ใช้งาน ปัญหาด้านกายภาพ อาทิเช่น ปัญหาด้านสายตา และตัวหนังสือที่เล็ก ภาษาที่ไม่คุ้นเคย รวมไปถึง ปัญหาเกี่ยวกับระบบที่มักขัดข้องจนบางครั้งนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นในการใช้งาน นอกจากนี้การศึกษานี้ยังได้วิเคราะห์ SWOT ของแอปพลิเคชัน (MYMO) เพื่อเป็นประโยชน์และข้อเสนอแนะในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารออมสินให้มากขึ้นโดยเฉพาะรองรับการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุด้วย

คำสำคัญ (5 คำ) : แอปพลิเคชันการเงิน ผู้สูงอายุ ธนาคารออมสิน มายโม การเงินการธนาคาร

ABSTRACT

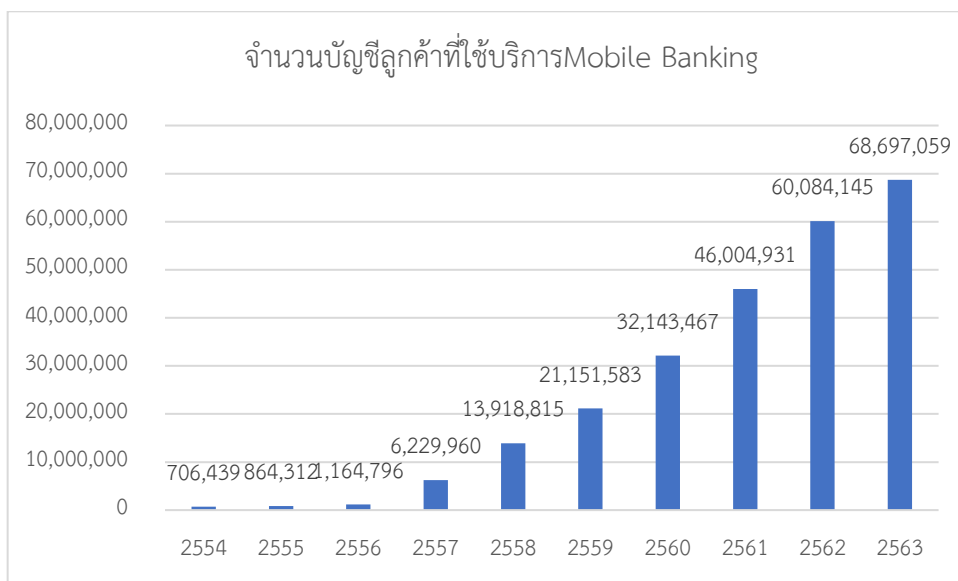
The purpose of this research is to study behaviors, factors, problems and obstacles that affect the use of financial transactions through the Government Savings Bank's application (Mymo) of the elderly in Muang District, Chiang Mai Province. The data was collected via questionnaires from a sample group, the elderly who are over 60 years of age and use Government Savings Bank 's application service within Muang District Chiang Mai Province. The study uses descriptive statistic in order to analyze personal information, application using behavior, problem and obstacles of the sample group. While using Multiple Regression analysis to study about the factors affecting the transaction of a sample group. The study found that Elderly customers who use the Government Savings Bank's application mostly are male in the age of 60 and over, with education at the primary level or lower. The sample still have a career or still working with average monthly income of not more than 5,000 baht. The sample mostly have been using financial transactions through the application for a period of 1 year with the objective to check account's balance / loan's balance / credit card's balance and the number of frequencies using the service is 1 time per month. Most of them choose to use financial transactions through the application (MyMo) because there is no transaction fee. The factors that affect the frequency of using the application service the most are Bachelor's degree. And from the results of the study, it was found that most of the samples still faced various problems and barriers in accessing application such as technology expertise and experience in using financial application, and also some physical problems such as eye-sight problems, small letter, unfamiliar language as well as system crashes that often lead to a lack of trust in usability. In addition, this study also analyzed the application's SWOT for usefulness and to be recommendations for application development in order to reach more targeted customers of the Government Savings Bank, especially supporting its use of the elderly group as well.

Keyword (5 คำ): Financial application, Elderly, Government Savings Bank, MYMO, Financial and Banking

ที่มาและความสำคัญ

รูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ ในชีวิตประจำวัน ที่เริ่มเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมแบบดั้งเดิมนั้นคือ การใช้เงินสด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือตัวช่วยสำคัญที่เข้ามาอำนวยความสะดวกให้การทำธุรกรรมทางการเงิน จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย(ภาพที่ 1) พบว่า จำนวน

บัญชีสะสมทั้งหมดที่ทำสัญญาขอใช้บริการ การทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2554-2563 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีการทำธุรกรรมโอนเงินต่างธนาคารมากขึ้นอย่างก้าวกระโดด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) ด้วยกระแสสังคมไร้เงินสดและการปรับตัวของคนไทยในการเปิดรับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนี้เอง ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและลดจำนวนสาขาให้บริการลง พัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองแก่ความต้องการกับกลุ่มลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งปัจจุบันทุกธนาคารต่างก็ให้ความสำคัญและพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้บริการที่ครอบคลุมกับธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบันให้มากที่สุด และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาฐานลูกค้าของตนเองไว้



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2564)

ภาพที่ 1 จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554-2563

ธนาคารออมสิน แม้จะเป็นธนาคารภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล และมีการกระบวนการทำงานภายใต้นโยบายของรัฐ ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทางการเงินได้ นอกจากการรักษาฐานลูกค้า โดยให้บริการตามนโยบายภาครัฐแล้ว การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทางการเงินจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับธนาคารออมสินเป็นอย่างยิ่ง ด้วยโครงสร้างอายุประชากรในประเทศไทยที่ได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ และขณะเดียวกันกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มลูกค้าหลักของธนาคารออมสินอันเนื่องมาจากนโยบายภาครัฐต่าง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาว่าผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุมีพฤติกรรมในการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างไร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเป็นอย่างไร พร้อมวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เป็นกรณีศึกษาในการวิจัย เพื่อข้อมูลที่

ได้รับจะเป็นประโยชน์และข้อเสนอแนะต่อการวางกลยุทธ์แผนการพัฒนาแอปพลิเคชันของธนาคารออมสิน แก่ลูกค้าและผู้ที่มีสนใจในการใช้ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารออมสินของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารออมสินของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารออมสิน ของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปและเป็นลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันกับธนาคารออมสิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 330 ราย ศึกษาข้อมูลด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารออมสิน ของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคารออมสินของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า (ตารางที่ 1) มีงานทำ (ตารางที่ 2) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (ตารางที่ 3) ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของธนาคารออมสิน มาเป็นระยะเวลา 1 ปี (ตารางที่ 4) ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) เพื่อเช็คยอดเงินในบัญชี/ยอดสินเชื่อ/ยอดบัตรเครดิต (ตารางที่ 5) และใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) 1 ครั้งต่อเดือน (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	207	62.73
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	82	24.85
อนุปริญญา/ปวส.	4	1.21
ปริญญาตรี	33	10.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.21
รวม	330	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะในการทำงาน

สถานะในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ทำงาน	170	51.52
ไม่ได้ทำงาน	160	48.48
รวม	330	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	157	47.58
5,001 – 10,000 บาท	142	43.03
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	31	9.39
รวม	330	100.00

หมายเหตุ : รายได้น้อยที่สุด 2,000 บาท รายได้มากที่สุด 100,000 บาท และรายได้โดยเฉลี่ย 7,534.85 บาท

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ปี	126	38.18
2 ปี	124	37.58
3 ปี	76	23.03
4 ปี	2	0.61
5 ปี	2	0.61
รวม	330	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์การเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo)

วัตถุประสงค์การเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo)	จำนวน	ร้อยละ
เช็คยอดเงินในบัญชี/ยอดสินเชื่อ/ยอดบัตรเครดิต	185	56.06
โอนเงิน / พร้อมเพย์	97	29.39
ถอนเงินจากตู้ATM (MyMo My Card)	43	13.03
ซื้อสลากออมสินดิจิทัล	5	1.52
รวม	330	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	158	47.88
2 ครั้ง	78	23.64
3 ครั้ง	42	12.73
4 ครั้ง	32	9.70
5 ครั้ง	13	3.94
6 ครั้ง	7	2.12
รวม	330	100.00

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ในภาพรวม (ตารางที่ 7) พบว่า ปัจจัยด้านราคา มีผลสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย คือ 1) ไม่มีอัตราค่าธรรมเนียมในการทำรายการแต่ละรายการ 2) ไม่มีค่าธรรมเนียมรายปี 3) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการสมัคร อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย คือ 1) ชื่อเสียงและภาพพจน์ธนาคาร 2) มีความน่าสนใจ มีความทันสมัยของรูปแบบรายการ 3) ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรม อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย คือ 1) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์ โฆษณา วิทยุ ฯลฯ 2) มีบริการเสริมที่หลากหลาย และอันดับที่ 4 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย คือ 1) พนักงาน สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2) พนักงานกระตือรือร้น ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา 3) ความสะดวกในการสมัครและทำรายการ ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.79	0.356	มากที่สุด	2
ด้านราคา (Price)	4.92	0.311	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	4.72	0.408	มากที่สุด	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	4.73	0.577	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.360	มากที่สุด	

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อการอธิบายอิทธิพลต่อความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สถานะในการทำงาน, ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการ โอนเงิน/พร้อมเพย์ ชื่อสลากออมสินดิจิทัล ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรม และพนักงานกระตือรือร้นให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา (ตารางที่ 8) โดยสามารถอธิบายอิทธิพลต่อความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 76.70 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.628

ตารางที่ 8 แสดงค่าจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ 8 เพื่อการอธิบายอิทธิพลต่อความถี่
การใช้บริการต่อเดือนในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของผู้สูงอายุ ในอำเภอ
เมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปร	ค่า สัมประสิทธิ์	t-stat	P-value
ค่าคงที่	2.325	17.700	.000
สถานะในการทำงาน	-1.226	-14.271	.000
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.0055	6.057	.000
โอนเงิน/พร้อมเพย์	.533	5.828	.000
ระดับการศึกษาปริญญาตรี	1.247	8.069	.000
ระยะเวลาที่ใช้บริการ	-.221	-4.911	.000
ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	.472	5.426	.000
ซื้อสลากออมสินดิจิทัล	-1.484	-4.791	.000
ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	1.398	3.015	.003

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้บริการเพียงเดือนละครั้ง โดยจะใช้บริการแอปพลิเคชัน (MyMo) เพื่อเช็คยอดเงินในบัญชี/ยอดสินเชื่อ/ยอดบัตรเครดิต โอนเงิน / พร้อมเพย์ ถอนเงินจากตู้ ATM (MyMo My Card) และซื้อสลากออมสินดิจิทัล โดยปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ต่อเดือนในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา ได้แก่ รายได้ การโอนเงิน/พร้อมเพย์ สูงกว่าปริญญาตรี และ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ตามลำดับ หมายความว่า ถ้าผู้สูงอายุมีระดับการศึกษาสูงมากขึ้น มีรายได้มากขึ้น และมีพฤติกรรมการโอนเงิน/พร้อมเพย์บ่อยๆ จะมีการใช้บริการต่อเดือนในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) เพิ่มมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุ พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานและการเข้าถึงแอปพลิเคชัน ทั้งทางด้านกายภาพ เช่น ตัวหนังสือเล็กเกินไป การใช้งานและภาษาที่ซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจของผู้สูงอายุ และ ความไม่เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ จึงมีความต้องการให้พนักงานของธนาคาร ออมสินคอยให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน (MyMo) อย่างละเอียดทุกขั้นตอน ซึ่งทำให้ธนาคารไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของการลดธุรกรรมที่สาขาทางได้เนื่องจากยังคงต้องไปติดต่อใช้งานที่สาขาตามเดิม รวมไปถึงการขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลจากธนาคารในการใช้งาน ซึ่งเป็นอุปสรรคของธนาคารในการเสนอผลิตภัณฑ์แก่กลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ ดังนั้นเพื่อเป็นการรองรับและตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ทันคู่แข่ง ธนาคารควรศึกษาความต้องการของกลุ่มลูกค้าและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมและครอบคลุมแก่กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญตา กิระวิศาสิกขิง. (2542). การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: *กรณีศึกษาบริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินดาพร บทสูงเนิน (2554). *ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดนครราชสีมา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ชวกร อมรมนิมิต. (2559). *การทำการตลาดตามรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ธุรกิจเดลิเวอรี่อาหารแบบบริการถึงบ้านของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking*. แหล่งที่มา www.bot.or.th
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ*. แหล่งที่มา www.bot.or.th
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet Banking*. แหล่งที่มา www.bot.or.th
- ธนาคารออมสิน. (2558). *บริการออนไลน์*. แหล่งที่มา www.gsb.or.th/Mymo
- ธรรพร สภารัตน์ (2558). *การใช้และความพึงพอใจบริการสื่อออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย(2558)*. การค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นุสรรา เรืองสม. (2558). *ความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชัน ส่วนประสมทางการตลาด 4 C'S ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชันวงในของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ปาณิสดา เตียวตระกูล (2559). *ความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ MyMo By GSB Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารออมสิน ธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- พรทิพย์ เกิดขา และ ศิริภัสสร โจรงานสัญญาชัยกุล (2553). *พฤติกรรมกรรมการอำนวยการส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- พรพรรณ ช่างงานเนียม. (2553). *ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน*

- ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารใน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มีนา อ่องบางน้อย. (2553). *คุณค่าตราสินค้าความไว้วางใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า
CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศศิธร สุขเกษม. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้ออาหารต่างท้องถิ่นจากอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคใน
กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และ งามอาจ ปะทะวานิช. 2541. *การบริหาร
การตลาดยุคใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้ เทคโนโลยี*
- สุชาดา พลาชัยภิรมย์ศิลป์. (2554). *แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน : Usages Trend of Mobile
Application*. วารสารนักบริหาร, 31(4), 110-115.
- สุพานีสถุภฎ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่7)*. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนีรัตน์ เสริมประสาทกุล. (2541). *การยอมรับแนวคิดใหม่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ ฉบับที่ 8*. งานวิจัย คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก
- ศุภณีย์วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2564). *การใช้บริการผ่าน Mobile Banking ของผู้สูงอายุ*. แหล่งที่มา :
<https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-elders-20>
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรมการพัฒนา
ชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัญชลิกา พาภิรมย์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่
ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. ค้นคว้าอิสระ
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัญฉรียา ปราบอริพ่าย.(2547).*เทคนิคการวิเคราะห์สถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS : ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ*.
กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing, an introduction (9 th ed.)*. New Jersey: Pearson
Prentice Hall.
- Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Boston : Houghton Mifflin.
- The Standard. (2561). *The Standard Business*. แหล่งที่มา www.thestandard.com