

อิทธิพลของความไว้วางใจที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

Effects of the Trust as Mediated Variables Between Service Quality and Intention to Use Financial Service of SME Bank Users in Ratchaburi Province

Received 17 August 2021

Revised 18 September 2021

Accepted 18 October 2021

สุชาร์ตน์ บุญอยู่, ธนาธิป พัวพรพงษ์,
จันทนา วัฒนกาญจนะ, ปฏิพล แสงดิษฐ์,
และ เนตรนภา แก้วเขียว
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Sucharat Boonyoo, Thanatip Puapornpong,
Chantana Wattanakanjana, Patipon Sangdit
and Natrnapa Kaewkeaw
Nakhon Pathom Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางในการเชื่อมโยงคุณภาพการให้บริการสู่ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีหรือไม่ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม ADANCO 2.2.1 ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ได้ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางในการเชื่อมโยงคุณภาพการให้บริการสู่ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.010 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.167

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความไว้วางใจ, ความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน

Abstract

The study aimed to answer the research questions whether trust as a mediated factor between service quality and intention to use financial service of SME Bank users in Ratchaburi Province or not. This study was quantitative research a with a questionnaire as a research instrument. This study was collecting the data from 400 samples of use financial

service SME Bank users in Ratchaburi Province. Statistics used in the study included frequency, percentage, means, standard deviation, and structural equation model analyses (SEM) by using ADANCO 2.2.1 program. Therefore, this findings in the study revealed that: trust as a mediated factor between service quality and intention to use financial service of SME Bank users in Ratchaburi Province had the coefficient scale of Boot LLCI (Boot Strap Limit Confidence Intervals) at 0.010; whereas its coefficient scale of Boot ULCI (Bootstrap Upper Limit Confidence Intervals) was at 0.167.

Keywords: service quality, trust, intention to use financial service

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลง ในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของสถาบันการเงินของภาครัฐ โดยสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่ทำหน้าที่ระดมเงินออมให้กู้ยืมแก่ผู้ที่ต้องการนำเงินไปเพื่อการบริโภคและการลงทุนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่สูงมากขึ้น และการให้บริการที่ดีถือเป็นจุดสำคัญในธุรกิจการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการที่มีคุณภาพการจะถือเป็นปัจจัยสำคัญของธนาคารในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีก็ถือเป็นหน่วยงานการให้บริการทางการเงินที่เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง โดยมีหน้าที่ในการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร ทั้งแก่ลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล ซึ่งปัจจุบันเกิดสภาพการแข่งขันกันสูงระหว่างธนาคารไทยด้วยกันเองในปัจจุบัน โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้วยการให้บริการเคาน์เตอร์ โดยใช้เทคโนโลยีที่ผ่านแอปพลิเคชันบริการเครื่อง ATM และการให้บริการทางเทคโนโลยีทางด้วยระบบอัตโนมัติต่าง ๆ เช่น Phone Banking, E-Banking และ I-Banking เป็นต้น หนึ่งในธุรกิจที่เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง คือ ธุรกิจตัวกลางทางการเงินอย่างธุรกิจธนาคาร ที่ผู้ใช้บริการล้วนต้องการคุณภาพ การให้บริการ และตอบโต้ความต้องการเฉพาะของบุคคลได้

ด้วยเหตุนี้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทุกธนาคารจึงพยายามนำเสนอบริการทางการเงิน โดยตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน (Intention to Use Financial Service) ที่เป็นการปรารถนาที่จะใช้ธุรกรรมทางการเงินของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างต่อเนื่องนั้น และจะทำให้บุคคลเกิดทัศนคติที่ดีที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการได้นั้น (รัชนิกร กลุ่มเกลี้ยง และธัญนันท์ บุญอยู่, 2564) จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจที่จะนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้นได้ โดยคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จะเป็นการให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการทั้งคุณภาพ กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบ ตลอดจนการดูแลหลังจากการให้บริการนั้น ๆ แล้ว ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่

ผู้รับบริการ (วรสิสญา ศุภธนโชติพงศ์, 2562) โดยคุณภาพการให้บริการจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ 1) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้ และ 2) คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง (ประวร ไชยอ้าย, 2556) และจากการศึกษาวิจัยของวรสิสญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐานการให้บริการที่ดีและสามารถให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้บริการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เจษฎาธิกรเมือง (2560) ก็กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการที่ดีจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการของพนักงานที่สุภาพ นุ่มนวล มีกิริยาที่ดี และมีความในสิ่งที่ให้บริการจะถือว่า เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพที่จะนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการได้เช่นกัน แต่จากการศึกษาของ Ridha, Lubis and Utami (2018) ที่ว่า ความไว้วางใจที่เป็นปัจจัยในการกำหนดความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่เป็นความเชื่อมั่นที่หลากหลายรูปแบบของบุคคลจะมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการที่เต็มใจหรือปรารถนาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะสะท้อนให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Wu et al., 2011; จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2564) นอกจากนี้การศึกษาของ Prasetyo (2018) ที่ว่า ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นที่กระทำด้วยความเต็มใจจะทำให้เป็นความไว้วางใจที่กระทำเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งความไว้วางใจนี้จะก่อให้เกิดการรับรู้ที่สามารถสร้างพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการที่จะเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ให้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เช่นกัน

จากประเด็นดังกล่าวการวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงธนาคารให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจและทำให้ผู้ให้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการทางการเงินและกลับมาใช้บริการซ้ำต่อไป ตลอดจนสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์สำหรับการเสริมสร้างทางธุรกิจทางการเงิน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและการให้บริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจที่เป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการสู่ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 (H1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 2 (H2) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน

สมมติฐานที่ 3 (H3) ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาขยายองค์ความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารมาปรับใช้ในสาขาที่เกี่ยวข้องได้
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์สำหรับการเสริมสร้างทางธุรกิจทางการเงิน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและการให้บริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพได้อย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของความไว้วางใจที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้พัฒนากลอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขอบเขตและรายละเอียดการวิจัยดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี ซึ่งมีจำนวน 50,000 คน (ข้อมูลประจำเดือนมกราคม, 2564) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการนิยมนำมาใช้ในการกำหนดตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณและเหมาะสมกับขนาดประชากร โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ ± 5 สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{X^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + X^2 p (1-p)} \\
 &= \frac{3.841 * 50,000 * 0.5 (1-0.5)}{0.05^2 (50,000-1) + 3.841 * 0.5 (1-0.5)} \\
 &= \frac{48,012.50}{125.96} \\
 &= 381.18 \approx 382
 \end{aligned}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

X² = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% (X²=3.841)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p=0.5)

ซึ่งจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Krejcie and Morgan (1970) เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 382 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้เกิดความเชื่อมั่นและเกิดความคลาดเคลื่อนน้อย โดยได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาและมีความเป็นตัวแทนที่ดีนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ซึ่งได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model-SEM) โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ดุลพินิจในการพิจารณาถึงลักษณะความสอดคล้องของกลุ่มตัวอย่างว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ โดยมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.796 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับของความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ โดยมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.828 และส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับของความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ โดยมีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.804 ซึ่งแบบสอบถามของส่วนที่ 2-4

จะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) โดยมีความหมายของเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก และ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่ประกอบด้วย 1) ขออนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ถึงผู้จัดการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความจริง ผู้วิจัยจึงให้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ได้แบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ และ 3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คือ 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยการวิเคราะห์ที่ทำให้เกิดค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าน้อยที่สุดและวิเคราะห์ค่าสถิติ คราวละหนึ่งส่วนที่เรียกว่า PLS-SEM (Partial Least Square SEM) ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยโปรแกรม ADANCO 2.2.1

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	171	42.75
	หญิง	229	57.25
อายุ	น้อยกว่า 21 ปี	10	2.50
	21-40 ปี	193	48.25
	41-60 ปี	182	45.50
	มากกว่า 60 ปี	15	3.75

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	119	29.75
สมรส	245	61.25
หย่าร้าง/หม้าย	36	9.00
อาชีพ		
นิสิต/นักศึกษา	4	1.00
เกษตรกร	1	0.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.50
ข้าราชการ	20	5.00
พนักงานบริษัทเอกชน	61	15.25
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	238	59.50
รับจ้างทั่วไป	62	15.50
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	2.25
10,000 - 20,000 บาท	277	69.25
20,001 - 30,000 บาท	105	26.25
30,001 บาท ขึ้นไป	9	2.25

จากตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.25) มีอายุตั้งแต่ 41-60 ปี จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.00) มีสถานภาพสมรส จำนวน 245 คน (ร้อยละ 61.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 238 คน (ร้อยละ 59.50) และมีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 277 คน (ร้อยละ 69.25)

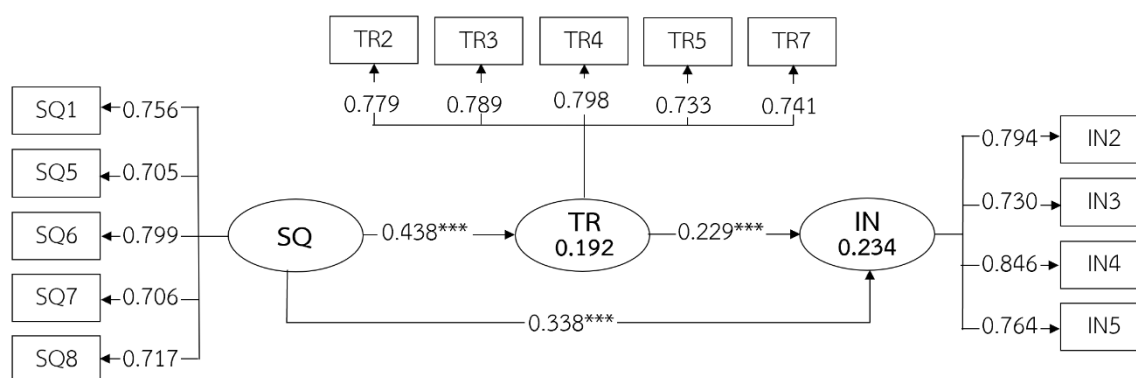
2. ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาของคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD	Level
คุณภาพการให้บริการ	4.05	0.290	มาก
ความไว้วางใจ	4.07	0.282	มาก
ความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน	3.99	0.318	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.282 รองลงมา คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.290 และปัจจัยความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.318

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ (SQ) มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน (IN) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.438 และ 0.338 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน (IN) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.148 และ 2) ความไว้วางใจ (TR) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน (IN) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.229

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ตัวแบบของปัจจัยที่เชื่อมโยงสู่ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ	0.438***	9.259	สนับสนุน

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H2 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน	0.338***	9.577	สนับสนุน
H3 ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน	0.229***	3.885	สนับสนุน

หมายเหตุ: (***) หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ $t \geq 2.58$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 โดยมีค่า t-test เท่ากับ 9.259 และ 9.577 ตามลำดับ และ 2) ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 โดยมีค่า t-test เท่ากับ 3.885

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบจะปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

Hypothesis	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H4 ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน	0.082	0.039	0.010	0.167

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน เพราะค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) ถึงขอบเขตบน (Boot ULCL) มีค่าไม่คลุม 0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) เท่ากับ 0.010 ถึงขอบเขตบน (Boot ULCL) เท่ากับ 0.167

การอภิปรายผล

ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจที่เป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการสู่ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ที่ว่าการที่ธนาคารรัฐวิสาหกิจได้มีการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานการให้บริการที่

มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจในการให้บริการได้ ซึ่งความไว้วางใจนี้จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้บริการที่เป็นความปรารถนาที่จะใช้บริการของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรวิสิษฐา สุภธนโชติพงศ์ (2562) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน การให้บริการที่ดีและสามารถให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้บริการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ไชยภา ภิรมเมือง (2560) ก็กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการที่ดีจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการของพนักงานที่สุภาพ นุ่มนวล มีกิริยาที่ดี และมีความในสิ่งที่ให้บริการจะถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพที่จะนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการได้เช่นกัน แต่จากการศึกษาของ Ridha, Lubis and Utami (2018) ที่ว่า ความไว้วางใจที่เป็นปัจจัยในการกำหนดความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่เป็นความเชื่อมั่นที่หลากหลายรูปแบบของบุคคลจะมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการที่เต็มใจหรือปรารถนาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะสะท้อนให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Wu et al., 2011; จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2564)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในการใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจ ในจังหวัดราชบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องความมั่นใจว่า ข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงินได้รับความคุ้มครอง กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจึงให้คะแนนน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงธนาคารควรสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำธุรกรรมทางการเงิน

2. จากการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจใน จังหวัดราชบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องความสามารถของพนักงานในการตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการให้คะแนนน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงธนาคารควรอธิบายข้อสงสัยกับผู้ใช้บริการอย่างละเอียด เพื่อไม่ก่อให้เกิดปัญหาภายหลัง

3. จากการวิจัยพบว่า ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจใน จังหวัดราชบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องของการแนะนำให้แก่บุคคลรู้จักให้ เลือกใช้บริการทางการเงินของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการให้คะแนนน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงธนาคารควรสร้างดอกเบี๋ยต่าง ๆ ให้ตรงใจและเข้าถึงผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการจูงใจผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษา เช่น ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี ความพึงพอใจมาใช้เป็นตัวแปรในการสร้างความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ โดยในส่วนของ การวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ใช้บริการทางการเงิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของความตั้งใจใช้บริการทางการเงิน

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา ธีรเมือง. (2560). *คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). *อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ, 4(2), 789-801.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีของประชาชนผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชนิกร กล่อมเกลี้ยง และธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). *ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม*. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ, 4(2), 647-657.
- วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610.
- Likert, R. A. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. Archives of Psychology, 140, 5-53.
- Prasetyo, K. A. (2018). *The influence of trust, security and service quality toward purchase decision at Lazada*. Journal of Research in Management, 1(2), 18-22.
- Ridha, T. K., Lubis, P. H., & Utami, S. (2018). *Consumer trust, adoption level of innovation and acceptance of technology as the variables that affecting online shopping behavior-evidence in Banda Aceh*. International Journal of Business and Management Review, 6(8), 24-42.
- Wu, K., Zhao, Y., Zhu, Q. Tan, X., & Zheng, H. (2011). *A meta-analysis of the impact of trust on technology acceptance model: Investigation of moderating influence of subject and context type*. International Journal of Information Management, 31, 572-581.