

วรลักษณ์ เจริญผลสุพิศ ฤทธิ์แก้วนิรนาท แก้วประเสริฐ ระฆังทองนิยม กำลั้งดีและ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2564, มกราคม-มิถุนายน), ทักษะคดีและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 10 (1) : 58-72

ผลการวิจัย พบว่า หลักในการสมัครใช้บริการ คือ สะดวก รวด เร็ว ประหยัด เวลา เพราะสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ตรวจสอบยอดคงเหลือทั้งเงินฝาก สินเชื่อ สลากออมทรัพย์ ผ่านบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ทวีโชค มูลค่าการทำธุรกรรมเฉลี่ยต่อครั้ง คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาส่วนใหญ่ในการใช้บริการ คือ เวลา 12.00 – 17.59 น. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสมัครใช้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ธนาคาร สาขาของธนาคาร วิธีแก้ไขปัญหาในการใช้บริการ คือ ติดต่อสอบถามจากพนักงานประจำสาขาใกล้บ้านท่าน

### ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile

2) ระดับทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile

