

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชน
ในจังหวัดสมุทรสาคร
SATISFACTION PEOPLE'S ON FINANCIAL SERVICES WITH
THE APPLICATION K PLUS IN SAMUT SAKHON PROVINCE

นัชชยา เทศผ่อง

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nutchaya Tespong

E-mail: nutchaya.tespong@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านความสะดวก รวดเร็ว, ด้านความปลอดภัย, ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 มีความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS สัปดาห์ละ 1 - 3 วัน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ด้านราคา และด้านความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, แอปพลิเคชัน

ABSTRACT

The objective is to study the satisfaction people's on financial services with the K PLUS application in Samut Sakhon province the factors of research include product, convenience and quick, safety, price and marketing promotion.

The population in this research is KASIKORNBANK customers who use K PLUS application in Samut Sakhon Province. The sample group who answered the questionnaire consisted of 400 people. The instrument used for data collection was the questionnaire. Data analysis was performed using a computer packaged program to find percentage, mean and standard deviation.

The results found that the user all respondents 400 peoples. Most are female 305 peoples representing 76.25%. Most aged 21 - 30 years old 291 peoples representing 72.75%. Most are bachelor's degree 325 peoples representing 81.25%. Most status single 298 peoples representing 74.50%. Most are the private employees 227 peoples representing 56.75%. Most are average income per month 10,000 - 20,000 baht 133 peoples representing 33.25%. Most of them use K PLUS application service 1-2 days per week 120 peoples representing 30.00%.

The results found that satisfaction people's financial services with the application K PLUS in Samut Sakhon Province overall is at the best level considering each side, The aspect that is at the highest level is in terms of safety, price, convenience and speed. The aspect that is at a high level is product and marketing promotion.

Keywords : Satisfaction, Application

บทนำ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยในทุกวันนี้ ช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้เราการดำเนินชีวิตอย่างง่ายดายขึ้น ซึ่งหนึ่งในธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการให้บริการลูกค้าคือ ธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ที่เราเรียกกันว่า ธนาคาร ปัจจุบันนี้ธนาคารมีการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น บริการรับฝากเงิน, บริการเงินกู้, บริการด้านการต่างประเทศ รวมถึงบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และหากลูกค้าใช้บริการต่างๆของธนาคาร ลูกค้ามีโอกาสได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆจากธนาคาร เป็นผลตอบแทนคืนกลับให้ลูกค้า ด้วยปัจจุบันจำนวนสาขาของธนาคารที่มีมากขึ้น ย่อมตามมาด้วยการแข่งขันอันดุเดือดของธุรกิจธนาคารด้วยเช่นกัน

“บริการทุกระดับประทับใจ” เป็นคำขวัญประจำธนาคารกสิกรไทย เป็นหนึ่งในธนาคารที่ ฝ่าฟันภาวะเศรษฐกิจ วิกฤตการณ์ต่างๆ และอยู่คู่คนไทยมาช้านาน และทางธนาคารกสิกรไทยได้มีผลิตภัณฑ์ที่เป็นแอปพลิเคชันการทำธุรกรรมทางการเงินมาให้ลูกค้าได้ใช้บริการทางการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น นั่นคือ แอปพลิเคชัน K PLUS ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร มีดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้ำของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทางผู้วิจัยจึงทำการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเป็น 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามนั้นได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ทางผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพิ่มอีก 4% (15 คน) ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

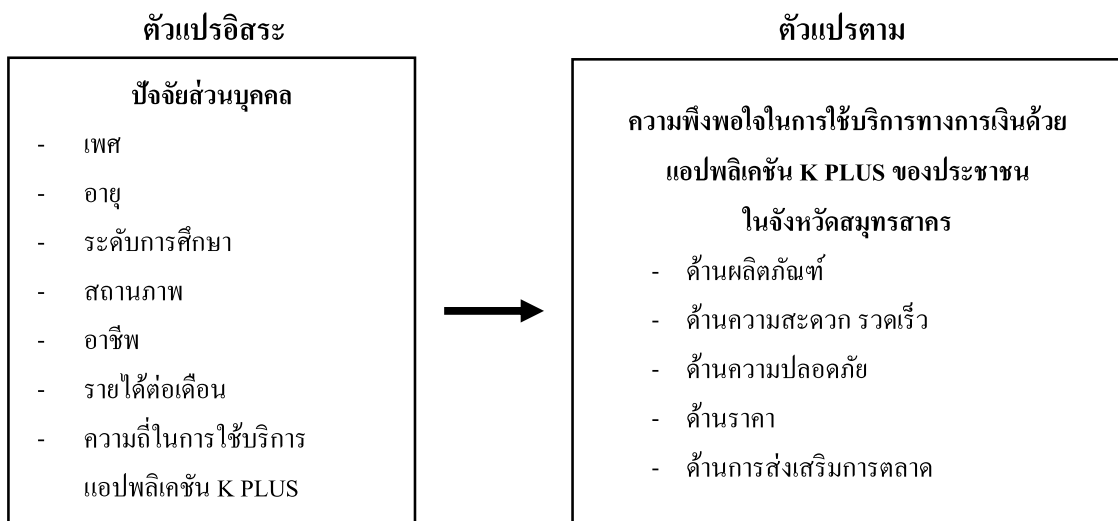
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 2 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย ได้นำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS เพื่อให้เข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติแนวความคิดในเชิงด้านบวกที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกประทับใจ เมื่อมีการปฏิบัติหรือบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ และจะก่อให้เกิดความสุข จนส่งผลถึงประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าขององค์กร แต่หากไม่สามารถที่จะบรรลุเป้าหมายความต้องการได้แล้วนั้น จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกในทางตรงกันข้ามกัน คือ รู้สึกผิดหวัง และจะมีทัศนคติเชิงด้านลบกับองค์กร ให้ความหมายจาก ประเสริฐ (2555) อ่างใน กรสุมา สุวัฒน์ชะชัย (2563)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ กิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่น ให้บุคคลนั้นได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคล ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ รวมทั้งที่เกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี มีความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค สรุปจาก ไพรพนา ศรีเสน (2544) อ่างใน ธัญวรัช ภู่อ้อย (2562)

แนวคิดเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้ง

บริการ โมบายแบงก์กิ้งช่วยให้ลูกค้าของธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลทางการเงินของตนเองได้ผ่านทาง SMS, WAP และ JAVA Application โดยใช้ GPRS เป็นตัวสนับสนุนในการทำธุรกรรมต่างๆ จากธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ เช่น การโอนเงิน การเช็คยอดเงินคงเหลือในบัญชี และการชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น ซึ่งบนโทรศัพท์มือถือจะมีเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำธุรกรรมด้วยกัน 3 ทางเลือก คือ SMS, Mobile Web และ JAVA Application ในเทคโนโลยีแต่ละตัวสามารถที่จะรองรับการทำงานได้ไม่เหมือนกัน เนื่องจากอุปกรณ์สื่อสารแต่ละยี่ห้อ แต่ละรุ่น มีข้อจำกัดด้านการใช้งานที่แตกต่างกัน รวมทั้งการใช้งานร่วมกับเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในแต่ละค่าย ที่มีเทคโนโลยีแตกต่างกัน ด้วย สรุปคำกล่าวจาก Mallat, Rossi, and Tuunainen (2004) อ่างใน สุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560)

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

ประวัติธนาคาร: ธนาคารกสิกรไทยได้ถูกก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยเปิดสาขาสำนักงานเสื่อป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ที่เป็นพื้นที่ธุรกิจการค้าของชาวจีนที่สำคัญแห่งหนึ่งในช่วงนั้น ซึ่งเริ่มต้นด้วยพนักงานเพียง 21 คน หลังจากนั้นเพียงงวด

บัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 พบว่ามียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท เป็นที่ให้ทราบถึงว่ามีผู้คนสนใจเป็นจำนวนมาก ซึ่งในตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้คำขวัญที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ”

ข้อมูลแอปพลิเคชัน K PLUS

K PLUS เป็นแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรที่ให้บริการทางการเงิน จนปัจจุบันได้รับการพัฒนาให้เป็นอย่างมากกว่าบริการทางการเงิน สำหรับออนไลน์ไลฟ์สไตล์ ใช้งาน ปลอดภัย พร้อมให้บริการสำหรับผู้ใช้อายุ 12 ปีขึ้นไป สามารถเปิด K-eSavings ผ่านแอปพลิเคชันได้ด้วยตัวเอง หรือเข้าใช้งาน K PLUS Lobby ได้แม้ไม่มีบัญชีหรือบัตรธนาคารกสิกรไทย สามารถใช้งานได้กับโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS 10.0 หรือ Android 5.0 ขึ้นไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณพร หวลมานพ (2558) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

เปี่ยมลาภ เกิดทะ โสม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารกสิกรไทย ของกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารกสิกรไทย ของกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านราคา ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ณัฐวัชร ฤกษ์รักษา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวก ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ศุภิสรา รอดบุญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงิน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ต่อมาด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ปรกรณ์ วงษ์เวช (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านรูปแบบของ Application, ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้การวิจัยเป็นเชิงสำรวจ (Survey Research) และมีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทางผู้วิจัยจึงทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเป็น 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามนั้นได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ทางผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพิ่มอีก 4% (15 คน) ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร และตรวจสอบเนื้อความตามแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา รวมถึงความชัดเจน และการใช้ภาษาที่เหมาะสมของแต่ละคำถาม วัตถุประสงค์โดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง สามารถใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องทำการปรับปรุง ยังไม่สามารถใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแจกเป็นเอกสารให้ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด หลังจากตอบแบบสอบถามครบ 400 ชุด ทางผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีการวัดระดับเป็นเชิงปริมาณ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านความสะดวก รวดเร็ว, ด้านราคา, ด้านความปลอดภัย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 และเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมาคือ อายุ 31 -

40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00, 41- 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75, ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25, มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือ สมรสจดทะเบียน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และสมรสไม่จดทะเบียน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50, เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00, อาชีพอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมาคือ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00, 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75, 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75, 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS สัปดาห์ละ 1 – 3 วัน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ เดือนละ 1 - 2 วัน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50, สัปดาห์ละ 4 - 6 วัน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75, ทุกวัน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และน้อยกว่าเดือนละ 1 วัน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ด้านราคา และด้านความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร มีลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน

305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 มีสถานภาพโสด จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 มีความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS สัปดาห์ละ 1 - 3 วัน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ด้านราคา และด้านความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านราคา และด้านความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้อง ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ แอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือ, มีฟังก์ชันการให้บริการหลากหลาย, แอปพลิเคชันมีการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณพร หวลมานพ (2558) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

2. ด้านความสะดวก รวดเร็ว

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านความสะดวก รวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ไม่เสียเวลามาธนาคาร, สามารถใช้กับโทรศัพท์มือถือได้หลายรุ่น, สามารถใช้บริการได้ ทุกสถานที่, การประมวลข้อมูลบัญชีรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิสรา รอดบุญ (2563) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ต่อมาด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

3. ด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีหลักฐานการทำธุรกรรมทางการเงินออกมาให้เป็นสลิปการ โอนเงิน, มีระบบแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวของบัญชี, ข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้ำจะถูกรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ, มีการให้เข้ารหัส PIN ก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้ง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีมาตรการรักษาความปลอดภัยระดับสากล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรกรณ์ วงษ์เวช (2565) พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านรูปแบบของ Application, ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

4. ด้านราคา

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้านและรายข้อ : ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ซื้อสินค้าในราคาพิเศษ ผ่าน K PLUS market ในแอปพลิเคชัน K PLUS ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

เปี่ยมลาภ เกิดทะ โสม (2563) พบว่า ความพึงพอใจในบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารกสิกรไทย ของกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านราคา ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ : ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ โฆษณาของแอปพลิเคชัน K PLUS สร้างการจดจำตราผลิตภัณฑ์ได้ดี, สิทธิประโยชน์ต่างๆของแอปพลิเคชัน K PLUS เช่น การมอบคูปองเป็นส่วนลดสำหรับใช้กับร้านค้าต่างๆ, ธนาคารกสิกรไทยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน K PLUS ให้ทราบอย่างต่อเนื่อง, แอปพลิเคชัน K PLUS มีโปรโมชั่นสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างต่อเนื่อง, โฆษณาของแอปพลิเคชัน K PLUS ในทุกช่องทาง มีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวัชร ฤกษ์รักษา (2563) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวก ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย กล่าวคือ ทางธนาคารกสิกรไทย ควรมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบแอปพลิเคชัน K PLUS ให้ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบสีสันทันหน้าแอปพลิเคชันได้เองตามความต้องการของลูกค้า เพื่อเพิ่มความน่าสนใจน่าใช้งานให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
2. ด้านความสะดวก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง กล่าวคือ ในบางช่วงทางธนาคารจะแจ้งปิดให้บริการบางฟังก์ชัน เช่น การโอนเงิน จ่ายบิล เติมนเงินเพื่อ

ปรับปรุงแก้ไขปัญหาของระบบ ควรเพิ่มการแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบก่อนการปิดให้บริการล่วงหน้าทาง SMS หรือช่องทาง Line ด้วย และควรพิจารณาระยะเวลาในการแก้ไขระบบให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ด้านความปลอดภัย สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การมีมาตรการรักษาความปลอดภัยระดับสากลทางธนาคารกสิกรไทย ควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยระดับสากลของธนาคาร เนื่องจากลูกค้าบางท่านไม่ทราบข้อมูล เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้กับธนาคาร และให้ลูกค้ารู้สึกได้รับความปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันมากขึ้น

4. ด้านราคา พบว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การซื้อสินค้าในราคาพิเศษ ผ่าน K PLUS market ในแอปพลิเคชัน K PLUS ทางธนาคารกสิกรไทยควรเพิ่มความหลากหลายในแต่ละประเภทสินค้า รวมถึงจำนวนร้านค้าใน K PLUS market ให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกซื้อสินค้าได้หลายหลายมากขึ้น และแจกคูปองส่วนลดให้ลูกค้าในแต่ละเทศกาลหรือบางกรณีด้วย

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ โฆษณาของแอปพลิเคชัน K PLUS ในทุกช่องทาง มีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างชัดเจน ในการโฆษณาอาจไม่ทั่วถึงควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปลี่ยนขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากในงานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะประชากรในจังหวัดสมุทรสาครเท่านั้น ควรที่จะเปลี่ยนไปศึกษาในพื้นที่อื่น เพื่อให้ธนาคารกสิกรไทยได้นำผลการวิจัยนั้น ไปพัฒนาแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับประชากรในพื้นที่อื่นๆ

2. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS เท่านั้น ควรศึกษาในส่วนของทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS เพิ่มเติม เพื่อให้ธนาคารกสิกรสามารถมองเห็นถึงสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าใช้บริการ ให้ธนาคารทราบทิศทางในการพัฒนาเพิ่มเติมฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน K PLUS และผลิตภัณฑ์อื่นๆของธนาคารได้ต่อไป

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้เพิ่มเติม ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ธนาคารกสิกรไทยทราบถึงผลการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ในด้านอื่นๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรสุมา สุวัฒน์ชะชัย. (2563). คุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์เล็ก ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวัชร ฤกษ์รักษา. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญวัชร ภู่อ้อย. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน CP FRESHMART เพื่อบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปกรณ วงษ์เวช. (2565). ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เปี่ยมลาภ เกิดทะโสสม. (2563). ความพึงพอใจในบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (K-Mobile Banking) ธนาคารกสิกรไทย ของกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณพร หวลมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเค โบบาย แบนก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภิสรา รอดบุญ. (2563). ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภรัตน์ ถาวรชื่น. (2560). ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- W.G. Cochran. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.