

**ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking
ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
SATISFACTION OF CUSTOMER ON USING BUALUANG IBANKING
APPLICATION OF BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN
BANGKOK AREA**

จตุรรัตน์ ลือเกษมสุข
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Jutarat Luekasemsuk

Email: j_e_r_n.jern@hotmail.com

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

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านความปลอดภัย ด้านผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) มีผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 330 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 48.5 มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001– 30,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7

2.) ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา ด้านความปลอดภัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ABSTRACT

The research of Customer Satisfaction of Customer on Using Bualuang ibanking Application of Bangkok Bank Public Company Limited in Bangkok Area. The objective is to study Customer Satisfaction Bualuang ibanking Application of Bangkok Area. The factors of research include Product, Price, Place, Promotion, Safety and Service provider. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Occupation, Average monthly income, and Education. The population used customers who use the Bualuang iBanking application service in Bangkok Area. The samples used in this research amount of 330 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that 1.) The users all respondents 330 peoples. Most are female 217 peoples representing 65.8%. Most aged 21-30 years old 160 peoples representing 48.5%. Most are the private employees/employee 158 peoples representing 47.87%. Most are average income per month 20,001-30,000 baht 106 peoples representing 32.1%. Most are Bachelor's degree 263 peoples representing 79.7%.

2.) Customer Satisfaction of Using Bualuang ibanking Application in Bangkok Area. overall is at a high level. Considering each side, then that side is the high level Price, Safety, Place, Product, Promotion and Service provider respectively.

บทนำ

ในปัจจุบันนี้ทุกคนที่เล่นอินเทอร์เน็ตก็รู้ว่าการสื่อสารนั้นไม่มีขีดจำกัด ไร้พรมแดน เพราะโลกในยุคปัจจุบันได้พัฒนาไปเร็วมาก ใครที่ไม่รู้เรื่องอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ ย่อมตามโลกไม่ทันแน่นอน และผู้บริโภคยุคใหม่มีการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำธุรกรรมทางการเงินไปสู่การทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยมีแนวโน้มที่จะใช้บริการของธนาคารในรูปแบบ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking) หรือ ธนาคารดิจิทัล (Digital Banking)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking และสามารถแก้ไขข้อบกพร่อง โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ ไปวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking เพื่อให้แอปพลิเคชันสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานของประชาชนและทำให้ประชาชนเลือกใช้แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking เพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ

1. การใช้บริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านความปลอดภัย ด้านผู้ให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร

ลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2563

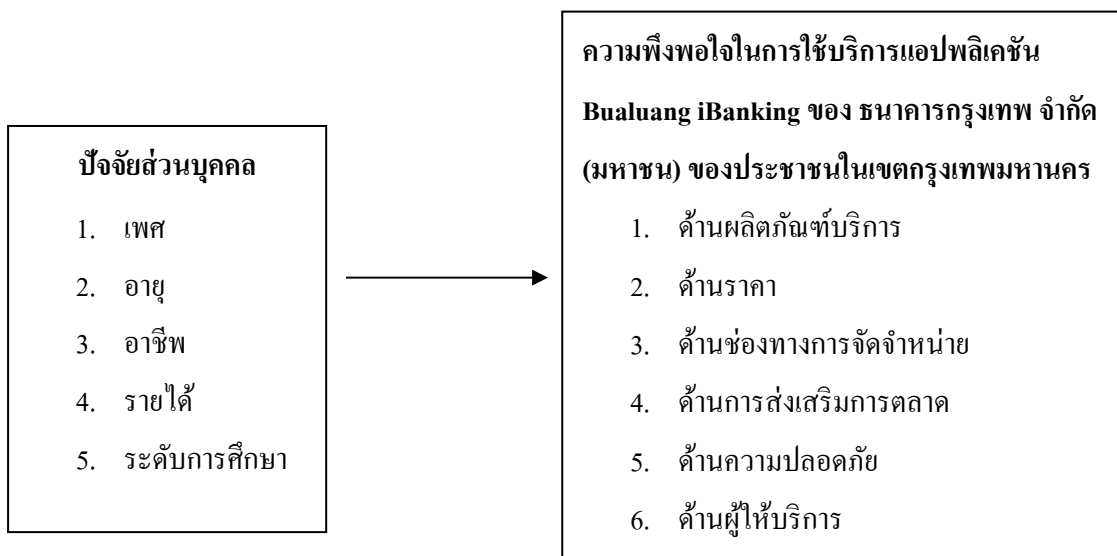
ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ให้สอดคล้องกับรูปแบบการยอมรับการให้บริการของผู้บริโภค
2. เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นองค์ความรู้และแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน ช้น Bualuang iBanking ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow's, 1970, pp. 26 - 27) เป็นทฤษฎีด้านความต้องการที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งได้สรุปไว้ว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่างซึ่ง ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ชั้น ตอน ตามลำดับขั้นต่อไปนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่นความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับ ความต้องการระดับสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคง ในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึง ความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในขั้นดังกล่าวข้างต้น ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็น ความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จความรู้ ความสามารถ ความ เป็นอิสระและเสรีภาพ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ อยากจะเป็นอยากจะได้ ตามความคิดของตน

ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน *Bualuang iBanking* ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตภายใต้ชื่อบริการ Bualuang iBanking คือ บริการจากธนาคารกรุงเทพที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และแอปพลิเคชันเปรียบเสมือนธนาคารส่วนตัวที่สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน อำนวยความสะดวกในการให้บริการหลักๆ ได้แก่ ตรวจสอบยอดเงินในบัญชี โอนเงินบัญชีธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไทยต่างประเทศ ชำระเงินและค่าสินค้าบริการ ล่วงหน้าด้วยวิธีการหักบัญชีอัตโนมัติ ซื้อหรือขายกองทุน สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกทุกที่ทุกเวลาที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวณัฐณี คุรุกิจวานิชย์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 โดยการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน และการตัดสินใจใช้บริการ 6 ด้าน ประกอบด้วย ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ ประเภทธุรกรรมที่ทำ และ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคาร ออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวสถิติไคร้สแควร์ และสถิติทดสอบความเข้มขันความสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือลูกค้า ผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 จำนวน 400 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติทดสอบแบบ Chi-Square และ ทดสอบค่าความเข้มขันความสัมพันธ์ ใช้สถิติ Contingency Coefficient (C.)

นางสาววรรณพร หวลมานพ (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากร พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัส (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ใช้งานกับพฤติกรรม ในการใช้แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัส (3) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรของผู้ใช้งานที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจ ในการใช้แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัส (4) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการใช้ แอปพลิเคชันเค โมบายแบงก์กิ้งพลัส ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้แอปพลิเคชัน เค โมบายแบงก์กิ้งพลัส โดยจะศึกษาเฉพาะผู้ใช้งานในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต ทั้งเพศชายและ เพศหญิง จำนวน 300 คน สุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีผสมผสานระหว่างวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานมี 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้จำนวน (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อจัดรวบรวมข้อมูลให้เป็น

หมวดหมู่และอธิบายข้อมูล และสถิติ 112 เิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามใน สมมติฐาน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับระดับการวัดของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้การเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Chi-Square) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance (F-test))

นางสาวจุฑาภรณ์ ไรวอน (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการBualuang iBanking ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทรกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ มี 1.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการBualuang iBanking ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) เขตสาทร กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้งธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร จำนวน400 คน (สุ่มแบบโควต้า) ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) 2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้งของตัวแปร 2 กลุ่มทดสอบด้วยตัวสถิติ t-test กรณีตัวแปรมากกว่า2กลุ่มขึ้นไป จะทดสอบด้วยสถิติ One –Way ANOVA 3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริโภค กับพฤติกรรมการใช้บริการ Bualuang iBanking และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด กับพฤติกรรมการใช้บริการBualuang iBanking ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

ชนัชชา ธรรมไชย (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดบริการ 7 วันต่อสัปดาห์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อำเภอเมืองเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน ทั้งหมดจำนวน 7 สาขา ในพื้นที่อำเภอ เมืองเชียงใหม่ จำนวน 490 ราย ใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบโควตา โดยแบ่งสัดส่วนการเก็บตัวอย่างแต่ละสาขาเท่า ๆ กัน สาขาละ 70 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย

ศศวริศา อารยะรังษ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัด นครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่เคยใช้บริการ ธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 288 กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (Multi – stage Random Sampling) จากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมี 24 สาขา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ผ่านในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ได้ทดสอบสมมติฐานคือ สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอนประชากรของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่

ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า มีผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 330 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และเพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ด้านอายุ พบว่า มีผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3, 41 – 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2, 51 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ด้านอาชีพ พบว่า มีผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8788 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6364, เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7273, นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9091 และว่างงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8485 ตามลำดับ ด้านรายได้ พบว่า มีผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–

30,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9, 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2, ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5, 40,001 -50,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีผู้ใช้บริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2, ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8, ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คือ ด้านราคา ด้านความปลอดภัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07, \bar{X} = 4.01, \bar{X} = 3.85, \bar{X} = 3.84, \bar{X} = 3.76, \bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 330 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และเพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ส่วนใหญ่ มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3, 41 – 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2, 51 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และ ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพ พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8788 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6364, เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7273, นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9091 และว่างงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8485 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9, 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2, ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5, 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และ 50,001 บาทขึ้นไปจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือ

ปริญญาโท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2, ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19คน คิดเป็นร้อยละ 5.8, ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา ด้านความปลอดภัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผู้ให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีความถูกต้องแม่นยำ สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีความเข้าใจถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชัน มีความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาได้ ขั้นตอนการใช้บริการง่ายและสะดวก มีการพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ รูปแบบการใช้บริการที่มีความทันสมัย เกิดปัญหาสามารถติดต่อ Call Center ได้ง่าย ระบบไม่เกิดข้อผิดพลาดในขณะที่ใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นางสาวณัฐณี คุรุกิจวานิชย์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3

2. ด้านราคา

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อใช้บริการแอปพลิเคชันจะประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขา การใช้แอปพลิเคชันไม่เสียค่าธรรมเนียมธนาคารรายปี สามารถเรียกดู รายการเดินบัญชีย้อนหลังได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ประหยัดค่าธรรมเนียมกว่าการทำธุรกรรมที่สาขานานาชาติกรุงเทพ และอัตราการคิดค่าธรรมเนียมธนาคารในการทำธุรกรรมมีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นางสาววรรณพร หวลมานพ (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเค โบบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking สามารถดาวน์โหลดได้ง่ายและสะดวก สามารถสมัครการใช้บริการได้หลากหลายช่องทาง และสามารถสมัครใช้บริการได้รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

ของ นางสาวจุฑาภรณ์ ไร่วอน (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการBualuang iBanking ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทรกรุงเทพมหานคร

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การประชาสัมพันธ์ของแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking จากสื่อต่าง ๆ มีความน่าเชื่อถือ มีการแนะนำ แอปพลิเคชันจากพนักงานทำให้ใช้งานได้ง่ายสบาย มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เสมอ การโฆษณา มีการบอกรายละเอียดครบถ้วนชัดเจน และมีสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้งานได้ เช่น ส่วนลดร้านค้า บัตรกำนัล ฯลฯ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนัชชา ธรรมไชย (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดบริการ 7 วันต่อ สัปดาห์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

5. ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การทำธุรกรรมทางการเงินมีการยืนยันตัวตน (ใส่รหัส) ก่อนทำรายการทุกครั้ง การทำธุรกรรมทางการเงิน ก่อนยอมรับเงื่อนไขการบริการ สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างครบถ้วน มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมล หรือข้อความ (SMS) ทุกครั้งที่ทำรายการ สามารถจำกัดการไหลเวียนบัญชีในการทำธุรกรรม มีความเสถียร ในการเข้าใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศวิศา อารยะรังษ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร อินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

6. ด้านผู้ให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานธนาคาร/พนักงานCall Center ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถแนะนำการใช้งาน และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง การติดต่อ มีความสะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ผ่านในเขต กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ระบบไม่เกิดข้อผิดพลาดในขณะที่ใช้บริการ ทางธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรมีการอัปเดตแอปพลิเคชันบ่อย ๆ เพื่อให้เกิดความผิดพลาดในขณะที่ใช้บริการน้อยลง, เมื่อเกิดปัญหาสามารถติดต่อ Call Center ได้ง่าย ทางธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรมีพนักงาน Call Center มากขึ้นเพื่อรองรับลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันที่มีมากขึ้นทุกวัน โดยอาจจะดูจากสถิติการใช้งานแอปพลิเคชัน หรือจัดตั้งทีมงานสำหรับเพื่อรองรับลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะ, แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking มีรูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สะดวก ง่าย สะดวก ต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยอาจสอบถามรูปแบบ ลักษณะจากผู้ใช้งานจริง, มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking อย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสะดวกสบาย ทางธนาคารยังมีการพัฒนาแอปพลิเคชันน้อยอยู่ เมื่อเทียบกับแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งอื่น ๆ เพราะฉะนั้น ควรเพิ่มการอัปเดตให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกสบายในการใช้, ขั้นตอนการให้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ง่ายและสะดวก เช่น แสดงบัญชียอดเงิน การโอนเงิน การชำระเงิน จ่ายบิลเติมเงิน ฯลฯ กล่าวคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบแอปพลิเคชันให้ดูง่ายขึ้น โดยอาจจะสอบถามจากผู้ใช้งานจริงว่าต้องการให้แอปพลิเคชันออกมาเป็นรูปแบบไหน หรือ อาจให้พนักงานธนาคารแนะนำการให้บริการแอปพลิเคชันให้ละเอียดครบถ้วน และมีการติดตามผลหลังการใช้งานครั้งแรก

ด้านราคา

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ อัตราการคิดค่าธรรมเนียมธนาคารในการทำธุรกรรมมีความเหมาะสม กล่าวคือ ทางธนาคารควรเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมธนาคารกับทางธนาคารอื่น หรือมีโปร โมชั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อให้ผู้ใช้งานจริงเกิดความพึงพอใจ, การใช้แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ประหยัดค่าธรรมเนียมกว่าการทำธุรกรรมที่สาขาธนาคารกรุงเทพ ธนาคารควรปรับปรุงค่าธรรมเนียมธนาคารที่ได้ใช้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันให้เกิดค่าธรรมเนียมที่น้อยกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขา เนื่องจากทางผู้ใช้งานดำเนินการทำ ธุรกรรมทางการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันเองทั้งหมด หรือยอดบางรายการในการทำธุรกรรมน้อยก็ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียม, การใช้แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking สามารถเรียกดู รายการเดินบัญชีย้อนหลังได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทางธนาคารควรให้ผู้ใช้งานมีสิทธิเรียกดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังของตัวเองได้ โดยอาจจะมีการติดต่อยืนยันกับทางธนาคาร

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking สามารถสมัครใช้บริการได้รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก กล่าวคือ ธนาคารควรจัดตั้งทีมงานเกี่ยวกับการแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยตรง หรือสร้าง

คลิกวิดีโอสอนการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้งานแอปพลิเคชัน, แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking สามารถสมัครการใช้บริการได้หลากหลายช่องทาง ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้พนักงานธนาคารติดต่อผู้ใช้จริง สอบถามการสมัครใช้บริการ เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้แอปพลิเคชันให้สมัครใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายช่องทางมากขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking มีสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้งานได้ เช่น ส่วนลดร้านค้า บัตรกำนัล ของสมนาคุณ ฯลฯ กล่าวคือทางธนาคารควรมีโฆษณาให้มากยิ่งขึ้น พนักงานมีการแนะนำผู้ใช้งานถึงสิทธิพิเศษผ่านทาง Call Center ที่สาขาของธนาคาร หรือทางตู้ ATM เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับรู้ถึงสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น, การโฆษณาของแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking บอกรายละเอียดครบถ้วนชัดเจน ทางธนาคารควรอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจนผ่านสื่อต่าง ๆ หรือจากทางพนักงานสาขาเอง เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความเข้าใจ และสามารถใช้งานได้ด้วยตัวเอง, แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ได้มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เสมอ ธนาคารควรจัดทำโฆษณาให้บ่อยขึ้น อาจจะมีการจ้างผู้ที่มีชื่อเสียงเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับผู้ใช้งานในการติดตามรับชม หรือให้พนักงานธนาคาร โทรแจ้งผู้ใช้งานระยะ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

ด้านความปลอดภัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking มีความเสถียรในการเข้าใช้งานทุกครั้ง ธนาคารกรุงเทพ ควรมีการพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอ เมื่อแอปพลิเคชันเข้าใช้งานไม่ได้ควรแจ้งประกาศหรือประชาสัมพันธ์ก่อนทุกครั้ง, แอปพลิเคชัน Bualuang iBanking สามารถจำกัดการโชว์เลขบัญชีในการทำธุรกรรม ทางธนาคารควรจำกัดการโชว์เลขบัญชีในบางธุรกรรมทางการเงิน หรือสามารถตั้งค่าเปิดโชว์ได้ในขณะดูยอดเงินบัญชี เนื่องจาก ณ ตอนนี้อย่างแอปพลิเคชันของทางธนาคารไม่สามารถโชว์เลขบัญชีผู้ใช้งานได้ครบทุกตัวเลข, มีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือข้อความ (SMS) ทุกครั้งที่ทำการผ่านแอปพลิเคชัน Bualuang iBanking ทางธนาคารควรปรับปรุงให้มีการแจ้งเตือนทุกครั้งที่ทำรายการ โดยอาจไม่มีค่าใช้จ่ายเพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกสบาย และรู้สึกปลอดภัยยิ่งขึ้น

ด้านผู้ให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง พนักงาน Call Center มีการให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารจะต้องจัดพนักงาน Call Center ให้มีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน จะทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องถือสายรอนาน และมีบริการ Inbox ผ่านเว็บไซต์ โดยที่มีพนักงานคอยตอบคำถามตลอด 24 ชม. หรือจัดทำวิดีโอแนะนำ การแก้ปัญหาหรือวิธีใช้เบื้องต้นสำหรับผู้ใช้งาน, การติดต่อพนักงานธนาคาร/พนักงาน Call Center มีความสะดวกรวดเร็ว จัดทำช่องบริการสอบถามหรือแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะในสาขาที่ผู้ใช้งานเกิดปัญหา

หรือ มีการโทรศัพท์ถามการทำงานของผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งาน ได้ใช้แอปพลิเคชันได้ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- รัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนัชชา ธรรมไชย. (2558). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่เปิดบริการ 7 วันต่อสัปดาห์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นางสาวจิตติโส เกตุแก้ว. (2556). ความพึงพอใจของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษาเขต 39 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ต่อการพัฒนาครู ด้วยชุดฝึกอบรม e – Training. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษาและผู้นำทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม.
- นางสาวจุฑาภรณ์ ไรร่อน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นางสาวณัฐณี คุรุกิจวานิชย์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นางสาววรรณพร หวลมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเค โอบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศวิศา อารยะรังษี. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.