

ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS

ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

CUSTOMERS TOWARD THE K-PLUS APPLICATION SERVICES

OF KASIKORN BANK IN SAMUTSONGKHRAM PROVROVINCE

แก้วตา สังกข์ทอง

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kaewta Sungtong

E-mail: kt.st1994@gmail.com

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

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ โดยจำแนกสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ประชากรในงานวิจัยนี้คือ ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ในจังหวัดสมุทรสงครามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีอายุ

ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 , มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และมีอายุ 51 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ มี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 , ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 151 คน คิดร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ อาชีพ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 , อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอื่นๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 มีรายได้ต่อเดือน ไม่ เกิน 20,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 20,001 – 50,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 20,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 , มีรายได้ 50,001 – 80,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และมีรายได้ 80,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมี สถานภาพสมรส จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

2) ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขต จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ด้านรูปแบบแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; แอปพลิเคชัน

ABSTRACT

The research of Customers toward The K-PLUS application services of Kasikorn bank in samut songkhram provrovince. The objective is study Customers toward The K-PLUS application services of Kasikorn bank in samutsongkhram provrovince. Include Service Security The Format of the application. Response Reliability By classifying personal status. Such as gender, age, education level, occupation, monthly income, status. The population in this research is Kasikorn Bank customers In the Samut Songkhram province. The sample consisted of 400 respondents. The tools used for data collection were questionnaires and analyzed by using computer software for frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (SD).

The results of the research are as follows: 1) A total of 400 users of K PLUS application in Samut Songkhram province. Mostly, 253 females are 63.2% female and 147 males are 36.8% 189 under the age of 30, accounting for 47.3%, followed by 146 at the age of 31-40 years, accounting for 36.5%, 57-50 years of age at 57, 14.2% and 51 years of age as 8 People accounted for 2 percent respectively There are 178 undergraduates or equivalent,

equivalent to 44.5%, followed by 112 undergraduates or 28.0%, 99.8% lower than bachelor's degrees and 24.8% higher than the master's degree. 11 people, representing 2.8 percent The occupation is 151 employees / private personnel, accounting for 37.8%, followed by the occupation of business owners / private businesses / trading, 128 people, accounting for 32.0%, civil servants / state enterprise employees / government employees, representing 82%. 20.5 Others 39 persons, equal to 9.8% With a monthly income of not more than 20,000 baht, 181 people, representing 45.3 percent 20,001 - 50,000 baht, followed by 20,000 baht, 194 people, accounting for 48.5 percent, with 50,001 - 80,000 baht, 14 people, representing 3.5% and have an income of 80,001 baht and up, with 11 people accounting for 2.8%. There are 269 single status, 67.3% and the marriage status is 131 people, 32.8%.

2) Satisfaction with Kasikorn Bank's K PLUS application services in the overall province of war ois at a high level. When considered in each aspect, it was found that, at the highest level, was the response in the form of applications Security Reliability Respectively in service

Keywords: Satisfaction; Application

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคที่สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ไม่ข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ เนื่องจากการเติบโตในด้านของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านเทคโนโลยี เกิดการปรับตัวเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน

รวมถึงธนาคารพาณิชย์ก็ได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกและรวดเร็ว สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking นั้นมีประโยชน์ต่อธนาคารและผู้ใช้บริการของธนาคารเอง ประโยชน์ของ Mobile Banking ต่อลูกค้า พบว่าสามารถลดระยะเวลาในการรอคิวและระยะเวลาในการเดินทางมาทำธุรกรรมที่สาขา นอกจากนี้ พบว่า Mobile Banking ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา

แม้ธนาคารกสิกรไทย แม้ไม่ใช่ธนาคารแรกที่เปิดให้บริการ Mobile Banking ในไทย แต่การพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS หรือชื่อเดิมคือ K Mobile Banking ทำให้เป็นแอปธนาคารบนมือถืออันดับหนึ่ง มีลูกค้าธนาคารกสิกรไทยดาวน์โหลดไปใช้ 5 ล้านคน

ธนาคารกสิกรไทยเริ่มพัฒนาระบบ Mobile Banking โดยเปิดตัว ATM SIM เมื่อปี 2008 และหลังสมาร์ทโฟนเริ่มเป็นที่นิยม และเริ่มมีกระแสแอปพลิเคชัน ธนาคารกสิกรไทย ก็ได้เปิดตัว K Mobile Banking PLUS ในปี 2013 ธุรกิจทุกอย่างถูกพัฒนาให้ใช้บริการได้ง่ายขึ้น เช่น โอนเงินโดยใช้แค่เบอร์โทรศัพท์ที่อยู่ในเครื่อง, โอนเงินต่างธนาคาร, จ่ายบิลผ่านการสแกนบาร์โค้ด, ตรวจสอบบัญชีย้อนหลัง เป็นต้น ในปี 2017 มีการปรับโฉม K Mobile Banking PLUS โดยพัฒนาเป็น 2 แอปพลิเคชัน คือ K PLUS และ K PLUS SME

โดยแอปพลิเคชัน K PLUS ของธนาคารกสิกรไทย มีจำนวนผู้ใช้งานมาก นอกจากนี้ธนาคารมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารหันไปทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์มากขึ้น จากการยกเลิกค่าธรรมเนียม แสดงให้เห็นว่าไทยกำลังเข้าสู่สังคมไร้เงินสด หรืออีกทั้งยังเอื้อให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีทางการเงินหรือ FinTech ด้วย

ดังนั้น การศึกษา “ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม” จึงมีประโยชน์และมีความสำคัญ เนื่องจากผลของการศึกษา สามารถช่วยให้ธนาคารสามารถวางแผนและพัฒนาระบบ Mobile Banking ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ

ตัวแปรตาม คือ

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ

ขอบเขตด้านประชากร

ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

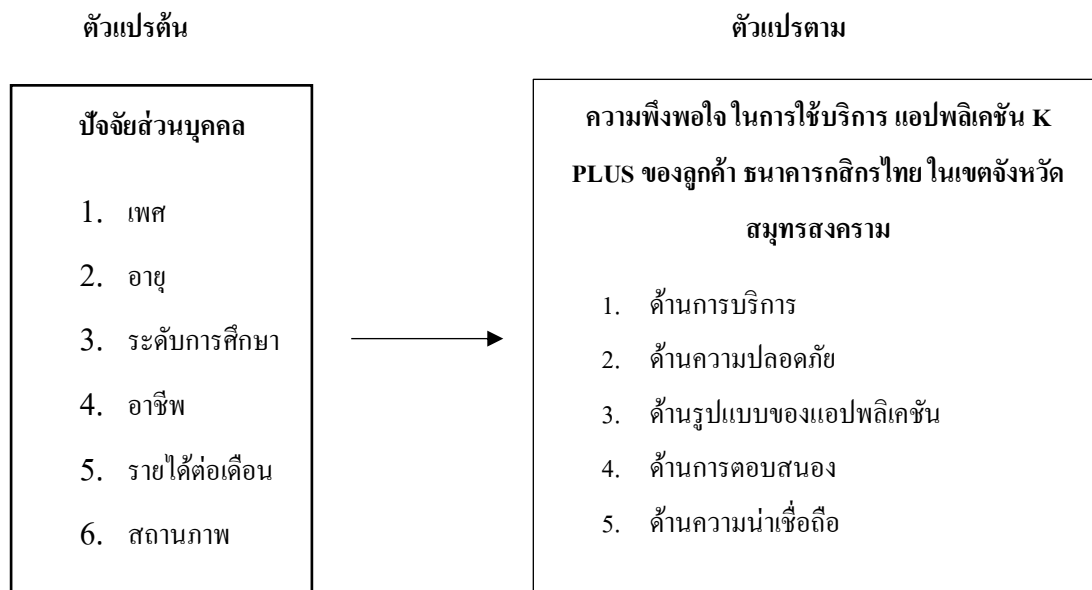
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ ในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม
2. สามารถนำผลการวิจัย ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน K PLUS ให้มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นที่รู้สึกหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ทวีพงษ์ หินคำ (2541 : 1) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ สื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1.ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวความคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยยะหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามความคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจับคิดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ ต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการใน ด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- 1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม
- 1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้น ได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน K PLUS

ธนาคารกสิกรไทยเริ่มพัฒนาระบบโมบายแบงก์กิ้งโดยเปิดตัว ATM SIM เมื่อปี 2008 ยุคแรก ATM SIM สามารถตรวจสอบยอดเงิน โอนเงินไปยังบัญชีอื่น ๆ ของธนาคารกสิกรไทย ชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ และตั้งเดือนการชำระเงินได้ หลังสมาร์ตโฟนเริ่มบูม และกระแสแอปพลิเคชันกำลังมา ก็ได้มีการเปิดตัว K Mobile Banking PLUS ในปี 2013 คราวนี้บริการทุกอย่างถูกเสริมเพื่อให้การทำธุรกรรมง่ายขึ้นกว่าสมัยเป็น ATM SIM และปลดล็อคสกลหลายอย่างเช่น โอนเงิน โดยใส่แค่เบอร์โทรศัพท์ที่อยู่ในเครื่อง, โอนเงินต่างธนาคาร, ย้ายบิลผ่านการสแกนบาร์โค้ด, ตรวจสอบบัญชีย้อนหลัง ฯลฯ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวถึง การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้บริการและผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และจากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถพิจารณาความหมายสำคัญของคำต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ หมายถึง การดำเนินการหรือการกระทำใด ๆ ของธุรกิจให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้บริการ (ลูกค้า) ได้รับความตอบสนองความต้องการ เช่น การที่ลูกค้าโทรติดต่อ 117 แจ้งเหตุขัดข้อง สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือ การคู่สายโทรศัพท์ที่อยู่ในสภาพใช้งาน ได้ ดังนั้นกิจกรรมของกระบวนการการส่งมอบคือ จะต้องแก้ไขโทรศัพท์ที่ขัดข้องตามความต้องการลูกค้า

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน หมายถึง การบริการที่เกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้น ๆ เช่น การขอใช้บริการและติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกระทำได้อย่างรวดเร็ว

4. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

พรพรรณ ช่างงานิยม (2553) ได้วิจัยเรื่อง “ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านระบบในส่วนความปลอดภัย (Security) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) เมื่อมีความปลอดภัยมากขึ้น พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ด้านความถี่ในการเช็คยอดเงิน ความถี่ในการโอนเงิน ความถี่ในการชำระสินค้า/บริการ ความถี่ในการชำระบัตรเครดิต และความถี่ในการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ก็เพิ่มมากขึ้น

รณกร วรรณะพงษ์ (2555) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์การวิเคราะห์โดยแบบจำลองโลจิส และ ปัญหาการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่รู้จักบริการผ่านพนักงานธนาคาร ร้อยละ 52.47 ใช้บริการที่บ้าน ร้อยละ 72.47 มีการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน ระหว่าง 1-3 ชั่วโมง ร้อยละ 51.43 การทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง ในจำนวนเงินไม่เกิน 1,000 บาท ร้อยละ 43.63 สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากมีความสะดวก ร้อยละ 94.29 ด้านปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสำคัญ ได้แก่ ความปลอดภัยของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และขั้นตอนการใช้งานของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ปัจจัยที่มีความสำคัญทางสถิติ ได้แก่ รูปแบบบนเว็บไซต์ของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ค่าธรรมเนียมของระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระดับการศึกษาของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และเพศของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และด้านปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การเข้าใช้บริการหน้าเว็บไซต์มีปัญหาบ่อยครั้ง 2. รูปแบบการให้บริการซับซ้อนหรือเข้าไปใช้งานยาก 3. ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในขั้นตอน

เกศวิฑู ทิพยศ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า การทำธุรกรรมของลูกค้าผ่านทางธนาคารออนไลน์ได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้องแม่นยำ ลูกค้าจะรู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมออนไลน์กับเว็บไซต์ของธนาคาร และถ้าลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บเพจของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายโดยการทำธุรกรรมผ่านทางเว็บของธนาคารสามารถดำเนินการอย่างเสร็จสมบูรณ์ด้วยความรวดเร็วและธนาคารช่วยแก้ปัญหาที่พบกับการทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์

คุณิตา เทพวงศ์ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงทัศนคติในภาพรวมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในจังหวัดชลบุรี โดยเรียงจากมากไปน้อย พบว่า แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีบริการที่ครอบคลุมครบถ้วน น่าเชื่อถือ และการใช้บริการ แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีระบบการแจ้งเตือนทุกครั้งที่มีการทำรายการในบัญชี น่าเชื่อถือ คิดว่า แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีความปลอดภัยเพราะเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ คิดว่า การใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking มีวิธีการใช้งานและขั้นตอนไม่ซับซ้อน

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และวิธีการข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยการการคำนวณใช้สูตรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามที่เป็นกระดาษและผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ในจังหวัดสมุทรสงครามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 , มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และมีอายุ 51 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 , ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 151 คน คิดร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 , อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอื่นๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 20,001 – 50,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 20,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 , มีรายได้ 50,001 – 80,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และมีรายได้ 80,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม มืองค์ประกอบ 7 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ด้านรูปแบบแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.09$, $\bar{X} = 3.97$, $\bar{X} = 3.9$, $\bar{X} = 3.88$, $\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิด

เป็นร้อยละ 63.2 และเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 , มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และมีอายุ 51 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 , ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ส่วนใหญ่ มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 151 คน คิดร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 , อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอื่นๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 50,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 , มีรายได้ 20,001 – 80,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และมีรายได้ 80,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนอง , ด้านรูปแบบแอปพลิเคชัน , ด้านความปลอดภัย , ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านการบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1.ด้านการบริการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านสามารถทราบสิทธิประโยชน์กับธนาคารกสิกรไทยผ่านทางแอปพลิเคชัน K PLUS , แอปพลิเคชัน K PLUS มีการแจ้งเตือนธุรกรรมทางการเงินที่สำคัญและทำบ่อย , มีการเสนอแนะและแนะนำบริการใหม่ๆ , ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการใช้งานแอปพลิเคชัน K PLUS , ท่านได้รับข่าวสารใหม่ๆเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย , ท่านสามารถเรียกดูการทำรายการย้อนหลังได้ 3 เดือน ผ่านทางแอปพลิเคชัน K PLUS ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547).การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

2.ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน K PLUS มีการประมวลผลที่ถูกต้อง แม่นยำ , การมีรหัสผ่านก่อนการใช้งาน , มีเทคโนโลยี AI มาใช้ตรวจจับ Cyber Crime และ Cyber Risk , การรักษาความลับของลูกค้า , หลักฐาน e-Slip มี QR Code ตรวจสอบได้ว่าจริงหรือปลอม , ใช้งาน WIFI สาธารณะสามารถทำรายการได้เฉพาะรายการโปรด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ช้างาเนียม (2553) ได้วิจัยเรื่อง “ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร”

3.ด้านระบบแอปพลิเคชัน

โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน K PLUS ใช้งานได้ทั้งระบบ IOS และ Android , ระบบของแอปพลิเคชัน K PLUS รองรับการเชื่อมต่อ Internet (GPRS,3G,4G,WIFI) , ระบบของแอปพลิเคชัน K PLUS มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย , รวมปุ่มธุรกรรมไว้ในที่เดียว , ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง , ระบบของแอปพลิเคชัน K PLUS สามารถตกแต่งภาพพื้นหลัง/ธีม ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณกร วรชนะพงษ์ (2555) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

4.ด้านการตอบสนอง

โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ รวดเร็วทันต่อความต้องการ, ระบบของแอปพลิเคชัน K PLUS มีฟังก์ชันที่ครอบคลุมทุกธุรกรรม ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ไม่ต้องเดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคาร , ระบบการใช้งานแอปพลิเคชัน K PLUS ไม่ยุ่งยาก , แอปพลิเคชัน K PLUS มีการประมวลผลที่รวดเร็ว , มีค่าธรรมเนียมที่ ซึ่งสอดคล้องกับนางงานวิจัย เกศวิฑู ทิพย์ศ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)

5.ด้านนำเชื่อถือ

โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือจากชื่อเสียงของธนาคาร , ระบบของแอปพลิเคชัน K PLUS มีรหัสล็อก 3 ชั้นและเข้าใช้งานได้ด้วย Touch ID , ระบบของแอปพลิเคชัน K PLUS มีความเสถียร ระบบไม่ขัดข้อง , ระบบของแอปพลิเคชัน K PLUS แสดงรายการจำนวนเงินได้อย่างถูกต้องแม่นยำ , มีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณิตา เทพวงศ์ (2557) ที่

ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี”

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการบริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรเพิ่มการบริการให้ผู้ให้บริการ ได้ประโยชน์สูงสุด ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวก ในด้านการเรียกดูการทำรายการย้อนหลัง 3 เดือน ผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ให้มีความสามารถในการเรียกดูการทำรายการย้อนหลังได้ มากกว่า 3 เดือนขึ้นไป และเพิ่มช่องทางหรือความถี่ ในการส่งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านความปลอดภัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ใช้งาน WIFI สาธารณะสามารถทำรายการได้เฉพาะรายการ โปรด ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย อันเนื่องมาก ผู้รับบริการต้องการความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน แม้ว่าการใช้งาน WIFI สาธารณะที่สามารถทำรายการได้เฉพาะรายการ โปรด จะทำให้เกิดความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ก็ตาม แต่ในกรณีที่มีผู้รับบริการมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านการใช้งาน WIFI สาธารณะ ผู้ใช้บริการอาจจะไม่ได้รับความสะดวกในกรณีนี้

3. ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรปรับปรุงช่วงเวลาในการให้บริการแอปพลิเคชัน โดยให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการแอปพลิเคชัน ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง แอปพลิเคชันมีความเสถียร ไม่ระงับการใช้งานในบางช่วงเวลา และระบบของแอปพลิเคชัน K PLUS ต้องมีรูปแบบตกแต่งภาพพื้นหลัง/ธีม ที่หลากหลาย หรือมีการอัปเดต ภาพพื้นหลัง/ธีมให้ใหม่อยู่เสมอ รูปแบบภาพพื้นหลัง/ธีมต้องน่าสนใจและดึงดูด

4. ด้านการตอบสนอง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ค่าธรรมเนียมให้มีความเหมาะสมกับการบริการ และปรับปรุงให้แอปพลิเคชัน K PLUS มีการประมวลผลที่รวดเร็ว ตอบสนองทันความต้องการ ประการสุดท้าย ควรปรับปรุงระบบการใช้งานแอปพลิเคชัน K PLUS ให้การใช้งานไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย

5. ด้านความน่าเชื่อถือ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรมีศูนย์บริการที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้น ควรเพิ่มในส่วนของการติดต่อสื่อสาร พัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานและลูกค้าสัมพันธ์ และให้ผู้รับเกิดความมั่นใจต่อธนาคารที่ใช้บริการ และธนาคารควรรักษามาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน

บรรณานุกรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

พรพรรณ ช้างงานเนียม. (2553). ลักษณะบุคคลความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รณกร วรรณะพงษ์ (2555) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย, ค้นคว้าอิสระ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คุณิตา เทพวงศ์ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคาร กรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี. ค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เกศวิฑู ทิพยศ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเนชั่น