

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส
ของลูกค้ำธนาคารกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา
Satisfaction in using the loan application service via K Plus application
of Kasikorn Bank customers Fashion Island Ramintra Branch

สิทธิชัย บุญอินทร์
สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Sittichai Bun-in
Department of Marketing, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้ำธนาคารกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้ำธนาคารกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้ำธนาคารกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ลูกค้ำธนาคารกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.976 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ายานาการกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ซึ่งลูกค้ายานาการกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาคุณภาพในการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้ายานาการกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสของลูกค้ายานาการกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทราต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสของลูกค้ายานาการกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทราไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้ายานาการกสิกรไทย สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, สินเชื่อ, ลูกค้ายานาการกสิกรไทย

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the satisfaction of using the loan application service via K Plus application of Kasikorn Bank customers Fashion Island Ramintra Branch. 2) To study the satisfaction of using the loan application service via K Plus application of Kasikorn Bank customers Fashion Island Ramintra Branch Classified by gender, age, status, education level, occupation and average monthly income. 3) to study the quality of service and technology acceptance that affect the satisfaction of using the loan application service via K Plus application of Kasikorn Bank customers Fashion Island Ramintra Branch. The sample group was 400 people. The questionnaire had a Reliability value of 0.976. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of the respondents are female, aged between 30-39 years old, with single marital status, have bachelor's degree, work as employee of private company, have average monthly income 15,001–30,000 baths. Satisfied with using the loan application service via K Plus application are at the highest level. when focus in a part showed that the quality of service and technology acceptance are at the highest level. Moreover, the results of hypothesis testing showed that Kasikorn Bank customers Fashion Island Ramintra Branch had different personal factors in education level that affected to that satisfaction of using the loan application service via K Plus application of Kasikorn Bank customers Fashion Island Ramintra Branch differently and the different personal factors such as sex, age, marriage status, occupation and average monthly income that affected to that satisfaction of using the loan application service via K Plus application of Kasikorn Bank customers Fashion Island Ramintra Branch no difference at statistical significance of 0.05 levels. Futhermore the quality of service and technology acceptance affect the satisfaction of using the loan application service via K Plus application of Kasikorn Bank customers Fashion Island Ramintra Branch at statistical significance of 0.05 levels.

Keywords: Satisfaction, loan, Kasikorn Bank customers

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการร่วมทุนของธนาคารพาณิชย์ไทยกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ได้ส่งผลให้ระบบธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะการให้สินเชื่อที่มีความเสี่ยงน้อย อาทิ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นการเสริมสร้างรายได้และช่วงชิงฐานลูกค้า ทำให้ธนาคารกสิกรไทยต้องประสบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงกับสถาบันการเงินต่าง ๆ โดยเป็นการแข่งขันด้านบริการ ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและได้รับประโยชน์มากขึ้น ทั้งในด้านการแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ย การขยายวงเงินกู้ การลดภาระในการผ่อนชำระเงินงวดค่าใช้จ่ายในการขอกู้ และความรวดเร็วในการอนุมัติและการให้บริการเงินกู้ การให้สิทธิพิเศษแก่ผู้กู้ การขยายสาขาและเปิดจุดให้บริการตามแหล่งชุมชน การขยายระยะเวลาในการให้บริการ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสำหรับลูกค้า โดยสถาบันการเงินต่าง ๆ คาดการณ์ว่าปัจจัยเหล่านี้จะดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถาบัน

สินเชื่อ มีความใกล้เคียงเงินตรามากที่สุด แต่การใช้สินเชื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนนั้น จะมีความแตกต่างจากการใช้เงินตรา เนื่องจากสินเชื่อมีลักษณะเป็นสัญญาผูกพัน ที่มีผลต่อเนื่องไปสู่อนาคต ในอันที่จะต้องมีการไถ่ถอนหนี้สินโดยการชำระหนี้ตามข้อผูกพันสินเชื่อ ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขยายตัวของของการผลิตสินค้าและบริการในทางสังคมสินเชื่อ

ดังนั้นการศึกษา ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันकेพลีส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยสาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา จึงมีประโยชน์และมีความสำคัญ เนื่องจากผลของการศึกษาสามารถช่วยให้ธนาคารสามารถวางแผนและพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันकेพลีส ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันकेพลีส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันकेพลีส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันकेพลีส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันकेพลีสของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันकेพลีส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ทำการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ทำแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คุณภาพการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา มาปรับปรุงและพัฒนาให้ตรงกับลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
3. เพื่อใช้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร หรือผู้ที่สนใจ ในการศึกษานำไปปรับปรุงแก้ไขบริการประเภทต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขสบาย สุขใจ หรือความสะดวกสบาย ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจสิ่งเหล่านั้น

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงข้อกำหนด กฎเกณฑ์ที่ควรนำมาใช้ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ ดังนี้ การเข้าถึงลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร ความพร้อมขององค์กรในการที่จะให้บริการ คุณค่าของการให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยน ให้ความสนใจกับลูกค้า ความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย และการทำความรู้จักและทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการที่บุคคลสามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้งานได้ หรือรู้จักวิธีการใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดสิ่งตามมาคือ เกิดการลงทุนในเทคโนโลยี และเกิดการยอมรับ พร้อมทั้งจะใช้งาน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขั้นพื้นฐานมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้ใช้ บนพื้นฐาน 6 ประการ ที่จะช่วยประเมินว่าระบบบริการได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ (Aday & Andersen, 1974) ดังนี้ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การประสานงานของผู้ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ข้อมูลที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้องครบถ้วน อรรถาศัยที่ดี คุณภาพของบริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติยา มาท่ามา (2563) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยเพื่อ ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพในการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพในการให้บริการ การยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (X1) ด้านคุณภาพในการให้บริการ (X2) และด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X3) สามารถทำนายความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปริญญา คมปริยารัตน์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน เคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน เคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดราชบุรี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน เคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด ราชบุรี และ 3) เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันเคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนในจังหวัดราชบุรี ที่มี เพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้

บริการแอปพลิเคชัน เคพลัส แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชันเคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำมาใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสของธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา จำนวน 400 คน โดยอาศัยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยผู้วิจัยใช้บริการจากเว็บไซต์ Google ที่เรียกว่า Google form ในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ขึ้นมา และทำการแจกแบบสอบถามผ่านทาง Online ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บได้ทั้งหมด แปลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ และความถี่ คุณภาพการให้บริการ การยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา จะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่เพื่อหาความแตกต่างด้วยวิธีของ LSD และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อกัน

ผลการวิจัย

ผลสำรวจลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 มีสถานภาพโสด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

คุณภาพในการให้บริการ พบว่า ลูกค้านาคารกสิกรไทยสาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

การยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ลูกค้านาคารกสิกรไทยสาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา มีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส พบว่า ลูกค้านาคารกสิกรไทยสาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสของลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ต่างกัน พบว่า

เพศที่ต่างกันของลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน

อายุที่ต่างกันของลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพที่ต่างกันของลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่ต่างกันของลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

กลุ่มที่ 1 ลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสโดยรวมน้อยกว่า ลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มที่ 2 ลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสโดยรวมน้อยกว่า ลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพที่ต่างกันของลูกค้านาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน

ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันของลูกค้านาคกรกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้านาคกรกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา พบว่า

คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้านาคกรกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้านาคกรกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสของลูกค้านาคกรกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ลูกค้านาคกรกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา ฉิมช้าง (2561) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 1.2 ลูกค้านาคกรกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา ฉิมช้าง(2561) ได้อธิบายว่า แต่ละช่วงของอายุ มีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ลูกค้านาคกรกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สถานภาพเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา ฉิมช้าง (2561) ได้กล่าวว่า สถานภาพมีความคาดหวังในใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือแตกต่างกันทุกด้าน และในส่วนของความพึงพอใจมีความแตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 1.4 ลูกค้านานาชาติกรสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ สินจิตร (2563) ได้กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีระดับคาดหวังในคุณภาพ การบริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ที่สูงมากขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.5 ลูกค้านานาชาติกรสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่ไม่ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณ พร หลลมานพ (2558) กล่าวว่า อาชีพของแต่ละบุคคล จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะทางจิตวิทยาของผู้ ประกอบอาชีพนั้น ๆ ซึ่ง หมายความว่า คนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ย่อมมีแนวคิด พฤติกรรม ความคิดอุดมการณ์ และค่านิยมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พบว่า ลูกค้านานาชาติกรสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธา มหามงคล (2554) ได้กล่าวว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรสิกรไทยของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ และการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้านานาชาติกรสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา

สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้านานาชาติกรสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิสา สุ รังสิมันต์กุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานที่ 2.2 การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้านานาชาติกรสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลี คล้ายเพชร (2559) พบว่า ในภาพรวมของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกรสิกรไทย (K-Plus) การยอมรับเทคโนโลยีเกิดจากการรับรู้การใช้งานมากที่สุด กล่าวคือ ผู้ใช้บริการจะยอมรับเทคโนโลยี Mobile

Banking ของทั้งสองธนาคารก็ต่อเมื่อมีการรับรู้ถึงการใช้งาน ซึ่งเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการใช้งานแล้ว ก็จะมีผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติในการใช้

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ควรปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการ รวมไปถึงควรพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน สำหรับกลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ก็ควรที่จะพัฒนาปรับปรุงลักษณะการให้บริการต่าง ๆ มีความทันสมัย รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับความต้องการ และนอกจากนั้นต้องมุ่งเน้นทำการสื่อสารทางการตลาดโดยให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อกับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี โดยจะต้องใช้ วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา และไม่ซับซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้งานกลุ่มดังกล่าว มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัสมากขึ้น เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในเชิงบวก และมีการใช้งานเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์แก่กลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษารฐานลูกค้าเก่าและขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญ ส่งเสริม และฝึกให้พนักงานพูดจาสุภาพกับผู้ที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ การรักษาความสะอาดของสถานที่ จัดสิ่งของให้เป็นระเบียบ เน้นให้บริการที่น่าเชื่อถือ ฝึกให้พนักงานทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ส่งเสริมการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ออนไลน์มากยิ่งขึ้น ติดป้ายประกาศข้อมูลอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย วางแผนอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมให้มีความเหมาะสม ให้ความสำคัญ สะดวกสบายแก่ผู้ลูกค้า เช่นการส่งจดหมายแนะนำผลิตภัณฑ์ทางสินเชื่อไปให้ เป็นต้น อีกทั้งธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ควรจะมีการมอบสิทธิพิเศษ เนื่องในวันสำคัญ หรือของขวัญให้กับลูกค้าในโอกาสต่าง ๆ และควรปลูกฝัง และพัฒนาพนักงานให้มีความรอบรู้ ทันสมัย บริการรวดเร็ว และข้อมูลถูกต้อง

3. การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันเคพลัส ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า ธนาคารกสิกรไทย สาขาแพชั่นไอส์แลนด์ รามอินทรา ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ ความเชื่อมั่นในการให้บริการผ่าน

เทคโนโลยี หรือแอปพลิเคชันเคล็ส ซึ่งจะต้องมีความปลอดภัย และใช้งานง่าย ควรพัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้สามารถดาวน์โหลดข้อมูล หรือทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว อัปเดตระบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยี

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา มาท่ามา. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ : คั่นคว่าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2556). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จันทิมา ฉิมช่าง. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ : คั่นคว่าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). การตลาดบริการ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปริญญา คมปรียาร์ตน์. (2562). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน เคล็ส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.: คั่นคว่าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- ปาลี คล้ายเพชร. (2559). การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์: คั่นคว่าอิสระ.
- ภัทรา มหามงคล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ : คั่นคว่าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- วรากรณ์ สินจิตร์. (2563). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล : สารนิพนธ์.
- วรรณพร หวลมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : คั่นคว่าอิสระ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

สุวิสา สุรังสิมันต์กุล. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : คั่นคว้าวีสระ.

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ.

Aday, L. A., & Andersen, R. A. (1974). Framework for the study of access to medical care. *Health Services Research*, 9(3), 208–220.