

**ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT
ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย
Satisfaction Towards Krungthai NEXT Application
Of Officers In The Sports Authority Of Thailand**

นายปกรณ์ วงษ์เวช
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Pakorn Wongvej
Email: Pakorn.gh@gmail.com

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

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากร การกีฬาแห่งประเทศไทย ได้แก่ ด้าน ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปแบบของ Application ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรของการกีฬาแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 61.14 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 80.86 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากร การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปแบบของ Application ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , Application

ABSTRACT

The objective of this study is to study satisfaction towards Krungthai NEXT application of officers in the Sports Authority of Thailand. The factors of research include speed and convenience, safety, service, reliability and format of the application. The samples are officers in the Sports Authority of Thailand in the amount of 350 samples. A questionnaire was used for data collection. The data were analyzed by using SPSS. The statistics were percentage, frequency, mean and standard deviation.

The survey result found that from 350 officers in the Office of in the Sports Authority Of Thailand showed that 189 people are male representing 54%, 214 people in the age range 25-35 years representing 61.14%, Most people are in single status for 273 people representing 78%, There are 283 people with bachelor's degree 80.86%, Most of them had an average monthly income of 15,001 - 25,000 baht for 250 people representing 71.43%

The survey result found that the Satisfaction towards Krungthai NEXT Application of officers in the Office of in the Sports Authority of Thailand is at the highest level. When considering each aspect, it was found that the aspect that was at the highest level is the speed and convenience, reliability, format of the application, safety, and service respectively.

Keywords : Satisfaction , Application

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีและนวัตกรรมในยุคอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งมีบทบาทสำคัญในระบบการเงินและการธนาคาร นำสู่การขับเคลื่อนประเทศสังคมไร้เงินสด ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน สิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมการยกระดับของระบบธนาคารไทยไปสู่ยุคดิจิทัลและทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์มาก คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อให้การทำธุรกรรมทางการเงินที่สะดวก ปลอดภัย และสามารถเชื่อมโยง (interoperability) ระหว่างธนาคาร โดยธนาคารพาณิชย์ได้ปรับตัวสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล มีแอปพลิเคชัน (Application) ให้บริการทางการเงินที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทำให้ประชาชนหันมาให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน โดยเฉพาะการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้กลายเป็นช่องทางอีกหนึ่งทางเลือกในการจ่ายเงินที่ช่วยลดความเสี่ยงในการสัมผัสถูกเชื้อโรคได้เป็นอย่างดี

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้มีการพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน โดยได้พัฒนารูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินจาก KTB netbank พัฒนาเป็น Application Krungthai NEXT ที่ตอบโจทย์การใช้งานและนำมาใช้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็น Application ที่ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินและการธนาคาร เช่น การโอนเงิน เติมเงิน จ่ายบิล ค่าน้ำ ค่าไฟ และซื้อสินค้า/บริการ เป็นต้น โดยการ

ดำเนินการดังกล่าวผ่านทาง Smartphone ได้ครบวงจรในทีเดียว เหมือนกับทำธุรกรรมอยู่ที่ธนาคาร ถือว่า สะดวกรวดเร็ว และไม่เสียเวลาในการเดินทาง โดยผู้ใช้งานต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT จาก App store หรือ play store และติดตั้งลงบน Smartphone

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อให้ผลการวิจัยนั้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุง Application Krungthai NEXT ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางธนาคาร กับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นประโยชน์ในการรักษาลูกค้าเก่า และขยายฐานลูกค้า ใหม่ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร อีกทั้งในอนาคตสามารถปรับปรุง Application ให้สอดคล้องกับ ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากร การกีฬา แห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของ บุคลากร การกีฬาแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านการ ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปแบบของ Application

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่ใช้บริการ Application Krungthai NEXT จำนวน 1,307 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การกีฬาแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

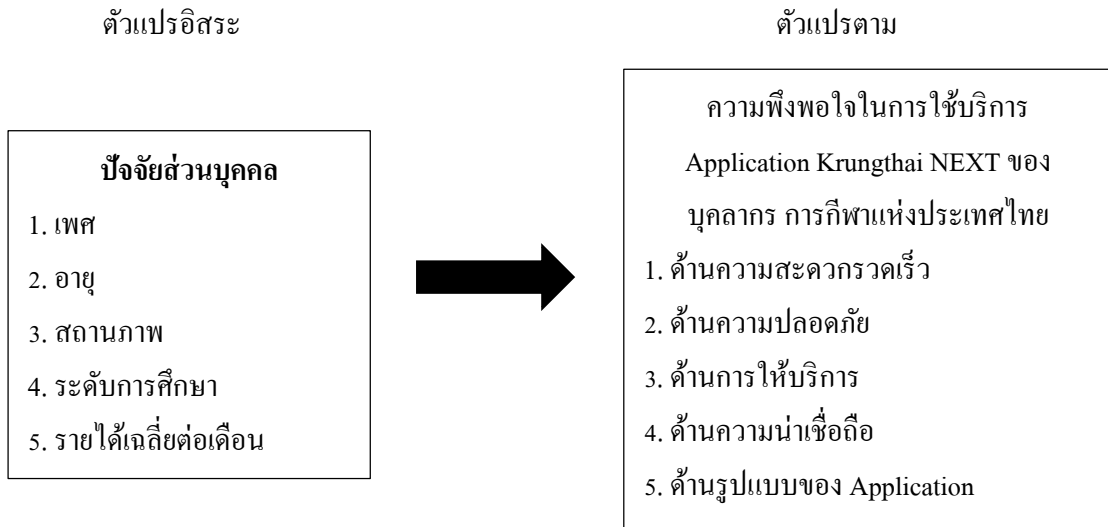
ตั้งแต่ เดือนมีนาคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากร การกีฬาแห่งประเทศไทย

2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา Application Krungthai NEXT โดยนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา Application Krungthai NEXT ให้ง่ายต่อการใช้งานและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับบริการของธนาคารและกับธนาคารอื่น ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Shelly (1975) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบ ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

ศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติด้านบวกที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังไว้แล้ว อันเนื่องมาจากการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว กิริยามารยาทที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรและความไว้วางใจในการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และยังคงกล่าวไว้ว่าความคาดหวังที่มีต่อการใช้ แอปพลิเคชัน (Application) KTB netbank หมายถึงสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการในด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ

นันทิกา วิลัยลักษณ์ (2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ทัศนคติในทางบวกของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ อารมณ์ ความพึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ หลังจากที่ได้ใช้บริการ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความประทับใจในตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากทางผู้ให้บริการ และอาจเกิดขึ้นจากผลของการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของลูกค้า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้ 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) 2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) 3) ไม่แน่นอน (variability) 4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561) ได้สรุปไว้ว่า

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไปในการสื่อสารหรือส่งมอบบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่าง ๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้าโดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้าไปแล้วคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงจากความคาดหวัง ที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้นการรับรู้ในการบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการบริการนั้นติดลบ

2. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ๆ ที่มาใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกยินดีเมื่อได้รับบริการจากองค์กรนั้น ๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี

3. ลักษณะการให้บริการ หมายถึง การสร้างภาพลักษณ์และเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อมีการบริการที่ดีก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีซึ่งการบริการที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข และหากผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการบริการจะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก และบอกต่อถึงการให้บริการขององค์กรและจะทำให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

ประวัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 ในรูปแบบสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ โดยเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกของประเทศที่นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อปี พ.ศ. 2537 มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ปัจจุบันธนาคารมีสัญลักษณ์เป็นรูปนกวาญักษ์สีฟ้า ที่สะท้อนถึงความทันสมัย อิสระ พลังแห่งความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะโยยบินนำพาไปสู่ความก้าวหน้ากว้างไกลทั่วแผ่นดินฟ้าไทยและยังสื่อถึงความรู้ความสะอาดสบาย โดยการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโต อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยายองค์กรงานใหม่เป็นไป

อย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้กับงานให้บริการลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน

ประวัติของกีฬาแห่งประเทศไทย

“การกีฬาแห่งประเทศไทย” เรียกโดยย่อว่า “กกท.” มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “Sports Authority of Thailand” เรียกโดยย่อว่า “SAT” จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติ การกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528 เพื่อจัดตั้ง “การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) แทน “องค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย” (องค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย จัดตั้ง เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2507) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการยกระดับให้มีการบริหารงานอย่างเพียงพอต่อการขยายตัวของกีฬาในชาติ และ เมื่อมีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้น เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 และให้การกีฬาแห่งประเทศไทย โอนไปสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแทนสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2545 เป็นต้น และได้มีการตราพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ขึ้น เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2558 โดยนัยแห่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติขึ้นในการกีฬาแห่งประเทศไทย กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจดทะเบียนจัดตั้งสมาคมกีฬา และมาตรการในการกำกับดูแลการดำเนินการ ของสมาคม คณะกรรมการสมาคมกีฬาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และให้การกีฬาแห่งประเทศไทย

Application krungthai NEXT

Application krungthai NEXT คือ บริการธนาคารออนไลน์บน Mobile Application ให้บริการลูกค้าทำรายการธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง ได้ทุกที่ ทุกเวลา ใช้งานง่ายทางการเงินที่พร้อมตอบโจทย์การใช้งานทุกรูปแบบใช้ชีวิต เป็นการจุดแข็งในการเป็นผู้นำด้านเน็ตเวิร์คการทำธุรกรรมการเงินที่ครอบคลุมที่สุดในไทย ภายใต้คอนเซ็ปต์“ชีวิตครบ แอปเดียวอยู่” ที่ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมประเภท โอน-เติม-จ่าย ได้แบบครบวงจรในแอปฯ เดียว เหมือนกับว่ากำลังทำธุรกรรมอยู่ที่ธนาคาร ซึ่งถือว่า สะดวก, รวดเร็ว และไม่เสียเวลาในการเดินทาง สำหรับคุณสมบัติเบื้องต้นของ Application krungthai NEXT คือ ผู้ใช้สามารถปรับแต่งหน้าจอได้ตามใจ รองรับการยืนยันตัวตนเพื่อปลดล็อก Application ทั้งการสแกนลายนิ้วมือ และการสแกนใบหน้า อีกทั้งยังสามารถโอนเงิน เติมเงิน จ่ายบิล รวมถึงบริการเสริมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น กรุงไทย Travel Card กับการแลกเงินลงในบัตรเงินสดเพื่อใช้ในต่างประเทศ, บริการกรุงไทยเติมบุญ (E-donation) พร้อมออกใบอนุโมทนาบุญอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันที, บริการตรวจสอบวงเงินและยอดค้างชำระบัตรเครดิต KTC และอื่น ๆ อีกมากมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่า จากเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อการใช้ Application “KTB Net Bank” ในด้านความสะดวกรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ แต่ไม่แตกต่าง

กันในด้านความปลอดภัย บทสรุป ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน KTB netbank ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.8929

แก้วตา สังข์ทอง (2562) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ในจังหวัดสมุทรสงครามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีสถานภาพโสด 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ด้านรูปแบบแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการบริการ ตามลำดับ

ศุภิสรา รอดบุญ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากผลการศึกษาพบว่า มีข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีสถานภาพ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

กนกวรรณ คงยืน (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า 1) มีลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 39 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ Application Krungthai Next ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ณัฐฐาวิรณุต จันทร์โสม (2563) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขต ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้ 20,001-30,000 บาท 2) พฤติกรรมการใช้บริการพร้อมเพย์ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่าเฉลี่ย 10 ครั้งต่อวัน มีช่วงเวลาที่ให้บริการมากที่สุดคือ 6.00-12.00 ส่วนใหญ่ใช้บริการซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคมากที่สุด 3) ความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารไทย

พาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เลือกใช้บริการพร้อม เพย์โดยรวมแล้วอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเชื่อมั่น ด้านความต้องการ และด้านการใช้บริการ ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Quantitative)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของภารกิจพาแห่งประเทศไทยที่ใช้บริการ Application Krungthai NEXT

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ที่ร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 306.27 คน ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากพอที่จะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ที่จำนวนทั้งสิ้น 350 คน จากประชากรทั้งหมด 1,307 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ภารกิจพาแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด = 5 , พึงพอใจมาก = 4 พึงพอใจปานกลาง = 3 , พึงพอใจน้อย = 2 , พึงพอใจน้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรภารกิจพาแห่งประเทศไทยและตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจในแต่ละข้อดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่า ความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาเสนอต่อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้คือ บุคลากรของการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form 2) ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม 3) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล 4) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ กำหนดผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application

Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.00 และเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.14 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.72, อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.57 , อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.71 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.86 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 273 คน คิดเป็น ร้อยละ 78.00 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 67 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.14 ,สถานภาพหม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.72 และ สถานภาพหย่าร้าง 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.14 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 283 คน คิดเป็น ร้อยละ 80.86 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.43 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.71 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 250 คน คิดเป็น ร้อยละ 71.43 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.00 , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็น

ร้อยละ 7.14 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.43 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปแบบของ Application ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุ 25 – 30 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 61.14 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 80.86 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปแบบของ Application ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปแบบของ Application ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

ด้านความสะดวกรวดเร็ว

โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยลดเวลาเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร มีความสะดวก รวดเร็ว ในการทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถดาวน์โหลดเพื่อติดตั้งผ่าน Google Play หรือ App Store มีความง่าย ความสะดวก และรวดเร็ว มีขั้นตอนการทำรายการเพียงไม่กี่ขั้นตอน สามารถลงทะเบียนเพื่อเริ่มใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สามารถกำหนดวัน เวลา และการชำระสินค้าได้ล่วงหน้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิสรา

รอดบุญ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากผลการศึกษาพบว่า มีข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีสถานภาพ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ช่วยลดความเสี่ยงในการพกเงินสด มีความปลอดภัยต่อการทำรายการธุรกรรม โดยมีรหัสยืนยันตัวตนเพื่อยืนยันการทำรายการทุกครั้ง มีระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี มีการเข้ารหัสข้อมูลและมีระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน สามารถเก็บรักษาความลับ และข้อมูลการเงินได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐาวิรุณศ จันทร์ โสม (2563) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขต ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้ 20,001-30,000 บาท 2) พฤติกรรมการใช้บริการพร้อมเพย์ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่าเฉลี่ย 10 ครั้งต่อวัน มีช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ 6.00-12.00 ส่วนใหญ่ใช้บริการซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคมากที่สุด 3) ความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เลือกใช้บริการพร้อมเพย์โดยรวมแล้วอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเชื่อมั่น ด้านความต้องการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีบริการที่หลากหลายและครอบคลุมในการใช้บริการ ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่าง ๆ พนักงาน Call Center มีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง มีการโฆษณานำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีพนักงาน Call Center ให้คำแนะนำตลอด 24 ชั่วโมง มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำให้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างตลอดเวลา ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ คงยืน (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า 1) มีลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 39 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

20,001 – 30,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี
 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ Application Krungthai Next ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีมาตรฐานในระดับประเทศ มีความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถตรวจสอบรายการต่างๆ ย้อนหลัง ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำในการทำธุรกรรม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการ ใช้ แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่า จากเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อการ ใช้ Application “KTB Net Bank” ในด้านความสะดวกรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ แต่ไม่แตกต่างกันในด้านความปลอดภัย บทสรุป ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน KTB netbank ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.8929

ด้านรูปแบบของ Application

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการวางตำแหน่งข้อมูลต่าง ๆ บนหน้าจอได้อย่างเหมาะสม สามารถหาข้อมูลง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนในการเข้าใช้งาน มีเมนูการใช้งานที่ครบถ้วนสำหรับการใช้บริการ เช่น ข้อมูลการทำรายการ ถอน/โอน/จ่าย มีการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ มีรูปลักษณะที่สวยงามและทันสมัย มีรูปแบบเมนูที่สามารถปรับเปลี่ยนตามความจำเป็นในการใช้งานได้ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน สามารถสร้างรายงานทางการเงินได้หลายรูปแบบ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วตา สังข์ทอง (2562) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K PLUS ในจังหวัดสมุทรสงครามทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีสถานภาพโสด 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ด้านรูปแบบแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการบริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านความสะดวกรวดเร็ว สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ Application Krungthai NEXT สามารถกำหนดวัน เวลา และการชำระสินค้าได้ล่วงหน้า กล่าวคือ Application Krungthai NEXT ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ Social ต่าง ๆ ที่ประชาชนให้ความสนใจในปัจจุบัน เช่น Facebook, Line, Instagram, TikTok เป็นต้น ในการประชาสัมพันธ์วิธีการกำหนดชำระสินค้าล่วงหน้า เพื่อเป็นประโยชน์กับบุคคลที่ค้าขาย หรือบุคคลที่มีกำหนดชำระเงินเป็นประจำ เพื่อไม่ให้ลืมหรือพลาดไป , สามารถลงทะเบียนเพื่อเริ่มใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว ควรมีสื่อวิดีโอหรือคำแนะนำวิธีการสมัครเข้าใช้บริการ Application Krungthai NEXT ที่สื่อเข้าใจง่าย เพื่อให้ความรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ, ขั้นตอนการทำรายการเพียงไม่กี่ขั้นตอน ควรมีการปรับปรุงโดยการลดขั้นตอนในการทำรายการ เช่น การลงทุน การซื้อขายหลักทรัพย์ หรือกองทุน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน เพื่อสร้างความประทับใจของผู้ใช้บริการ แต่ต้องยังคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลด้วย

2. ด้านความปลอดภัย สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ Application Krungthai NEXT สามารถเก็บรักษาความลับ และข้อมูลการเงินได้ กล่าวคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรเก็บรักษาความลับทุกอย่างของผู้ใช้บริการ หากต้องการเปิดเผยข้อมูลบางอย่างกับหน่วยงานภายนอก ควรมีระบบการแจ้งเตือนและได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการก่อนทุกครั้ง ในการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ เพื่อไม่ทำให้เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล , มีการเข้ารหัสข้อมูลและมีระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน Application Krungthai NEXT ควรมีการประกาศเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยของแอป ที่ได้รับมาตรฐานระดับประเทศหรือระดับโลก เพื่อสร้างความมั่นใจและปลอดภัยให้กับผู้ให้บริการ, มีระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรหาแนวทางในการสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการใช้บริการ และสื่อสารนโยบายการรักษาความปลอดภัยให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT

3. ด้านการให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ Application Krungthai NEXT มีการโฆษณาอย่างสม่ำเสมอสามารถทำให้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างตลอดเวลา กล่าวคือ ควรมีสร้างสื่อประชาสัมพันธ์โฆษณาเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเงินในปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารไม่ตกยุคสมัยและทันเหตุการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้นในการได้รับข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทาง Application Krungthai NEXT, มีพนักงาน call center ให้คำแนะนำตลอด 24 ชั่วโมง ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับลูกค้าเพื่อปฏิบัติหน้าที่คอยให้คำปรึกษาได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อช่วยลดอัตราการรอสายของลูกค้าที่ต้องการสอบถามข้อมูล , มีโฆษณานำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ควรมีการแจ้งเตือนประชาสัมพันธ์ หรือสร้างสื่อโฆษณาที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจเหมาะกับทุกเพศทุกวัย เมื่อมีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ของธนาคาร เพื่อแนะนำและสร้างความเข้าใจกับบริการนั้น ๆ

4. ด้านความน่าเชื่อถือ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ Application Krungthai NEXT มีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำในการทำธุรกรรมของท่าน กล่าวคือ ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินให้มีความเสถียรภาพยิ่งขึ้นที่ไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจของผู้ใช้บริการ, รักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า อย่างเคร่งครัด และมีความรับผิดชอบหากข้อมูลมีการเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่น เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในการเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น ,สามารถตรวจสอบรายการต่างๆ ย้อนหลัง ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ควรมีออฟเททฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการให้เป็นปัจจุบันเมื่อต้องการเรียกดูจาก Application ก็สามารถดูย้อนหลังได้เท่าที่ผู้ให้บริการต้องการ ทั้งในเรื่องการโอนเงิน การจ่ายเงิน การเติมเงิน รวมทั้ง การซื้อขายกองทุน หรืออื่นๆ

5. ด้านรูปแบบของ Application สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ Application Krungthai NEXT สามารถสร้างรายงานทางการเงินได้หลายรูปแบบ กล่าวคือ ควรออกแบบรายงานต่าง ๆ ที่หลากหลายให้ทันสมัยและตรงความต้องการของลูกค้า และทำได้เสมือนไปทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร , รูปแบบเมนูที่สามารถปรับเปลี่ยนตามความจำเป็นในการใช้งานได้ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน ควรให้ผู้ให้บริการสามารถจัดวางฟังก์ชันตามความต้องการหรือตามความสะดวกของแต่ละบุคคล เช่น ฟังก์ชันที่มีการเข้าใช้บ่อย เพื่อเกิดความง่ายและคล่องตัวในการเข้าใช้บริการ, มีรูปลักษณะที่สวยงามและทันสมัย ควรออกแบบ Application ให้ทันสมัย และมีหลากหลายรูปแบบให้เลือกเปลี่ยนได้ตามความต้องการ ที่สามารถดาวน์โหลดได้ฟรีโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น ธีมหรือภาพพื้นหลังของ Application รวมถึงให้ผู้ให้บริการสามารถออกแบบตามความชอบของผู้ใช้ได้ เพื่อเข้าถึงทุกผู้ให้บริการ ในความชอบที่แตกต่างกันไปของแต่ละคน เพื่อไม่ให้ผู้ให้บริการเกิดความเบื่อหน่ายกับธีมในรูปแบบเดิม ๆ ทุกวัน และยังทำหน้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ Application Krungthai NEXT และสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา Application Krungthai NEXT ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการขยายขอบเขตของประชากรในการศึกษา เพื่อศึกษาประชากรในกลุ่มที่กว้างขึ้นและสามารถเปรียบเทียบความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันได้

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรอื่นที่มีผลต่อการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ คงยืน (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat16/6114060046.pdf>
- แก้วตา สังกข์ทอง (2562) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน K PLUS ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat16/6114060038.pdf>
- ณัฐฐาวิรันด จันทร โสม (2563) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการพร้อมเพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขต กรุงเทพมหานคร สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat16/6114060006.pdf>
- นันทิกา วิลัยลักษณ์ (2562) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน โฉมแบบกึ่ง SCB Easy ในจังหวัดสมุทรปราการ สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4834/1/nanthika_wila.pdf
- ประวัติของการกีฬาแห่งประเทศไทย สืบค้นจาก <https://www.sat.or.th>
- ประวัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สืบค้นจาก <https://ktb-online.blogspot.com/2013/06/blog-post.html>
- ศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สืบค้นจาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:142771#
- ศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5707030184_7085_9247.pdf
- ศุกิสราร รอดบุญ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993008.pdf>
- Application krungthai NEXT สืบค้นจาก <https://krungthai.com/th/content/personal/krungthai-next>
- Kotler (2000) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ สืบค้นจาก <https://marketing-56.blogspot.com/>
- Shelly (1975) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจสืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930146/chapter2.pdf
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row