

ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT
ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
SATISFACTION OF USING KRUNGTHAI NEXT APPLICATION OF OFFICERS
IN THE OFFICE OF THE AUDITOR GENERAL OF THAILAND

ศุภิสรา รอดบุญ
สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Supitsara Rodboon
E-mail: Supitsara.r@oag.go.th
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT จำนวน 370 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นผ่าน Google Forms เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS)

ผลการศึกษาพบว่า มีข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 อายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 194 คน

คิดเป็นร้อยละ 52.4 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

ABSTRACT

The objective of this study is to study satisfaction of using Krungthai NEXT application of officers in the Office of the Auditor General of Thailand. The factors of research include safety, speed and convenience, reliability and service. The factors are classified by personal factors including sex, age, marital status, education and average monthly income.

The samples are officers within the Office of the Auditor General of Thailand in the amount of 370 samples by using accidental sampling method. A questionnaire was used for data collection that conducted by Google Forms. The data were analyzed by using SPSS. The statistics were percentage, frequency, mean and standard deviation.

The survey result from 370 officers in the Office of the Auditor General of Thailand showed that 262 people are female representing 70.8%, 223 people in the age range 25-35 years representing 60.3%, 265 people are single status representing 71.6%, 233 people bachelor's degree level representing 63% and 194 people have average current income between 20,001 - 30,000 bath representing 52.4%. The overall satisfaction of using Krungthai NEXT application is at the high level when considering in each category, the speed and convenience is at the highest level. The safety, service and reliability reach the high level respectively.

Keywords: Satisfaction; Krungthai NEXT Application

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ผู้คนส่วนใหญ่นิยมโลกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารหรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านเพียงปลายนิ้วสัมผัสบนหน้าจอสมาาร์ทโฟนหรือจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ที่รองรับ โดยสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านการเชื่อมต่อระหว่างแอปพลิเคชันและอินเทอร์เน็ตไร้สาย ซึ่งความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วนี้เองส่งผลให้องค์กรและธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อให้สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แสวงหาความสะดวกสบายและความปลอดภัยจากการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ ซึ่งไม่เว้นแม้แต่สถาบันการเงิน

ธนาคารกรุงไทยเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีการมุ่งเน้นพัฒนาเทคโนโลยีให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของยุคปัจจุบัน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน ซึ่งปัจจุบันธนาคารกรุงไทยได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยใช้ชื่อว่า Krungthai NEXT ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น

จากการพัฒนาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน” ซึ่งได้รับเงินเดือนผ่านธนาคารดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง และนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางให้ธนาคารกรุงไทยสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกด้าน รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันกับธนาคารอื่นอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยมีการกำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) สถานภาพการสมรส
- 1.4) ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านความปลอดภัย
- 2.2) ด้านความสะดวกรวดเร็ว
- 2.3) ด้านความน่าเชื่อถือ
- 2.4) ด้านการบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

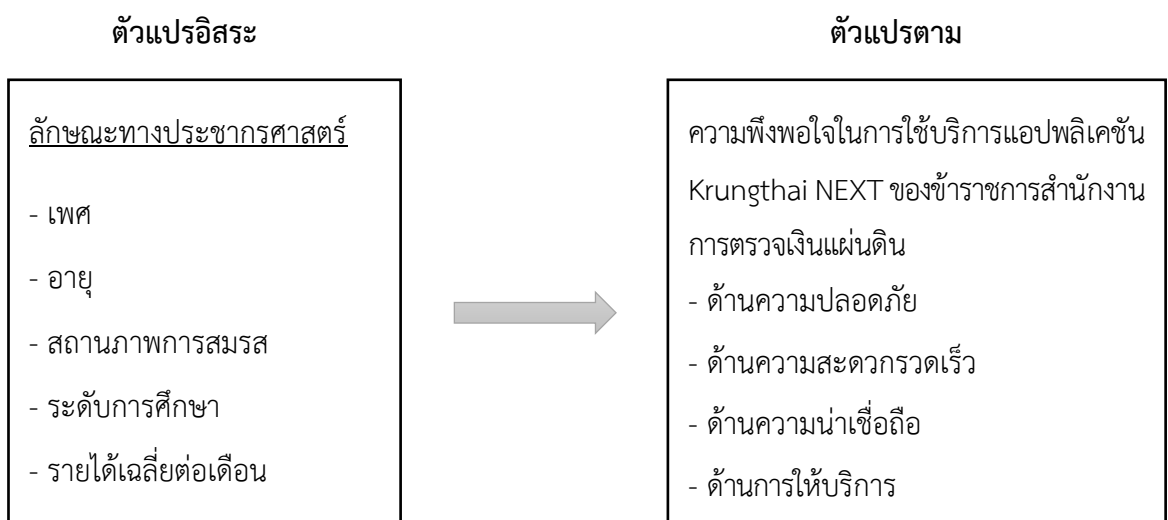
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ให้ง่ายต่อการใช้งาน และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด รวมทั้งเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่น และหันมาใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

แนวคิดทางประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่มีหลักการและเหตุผล โดยมีความเชื่อในหลักที่ว่า พฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์สามารถดำเนินไปตามกรอบที่สังคมกำหนดไว้เป็นแม่บท ทั้งนี้ สังคมจะทำหน้าที่ในการกำหนดให้บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใกล้เคียงกัน มีลักษณะทางพฤติกรรมและทัศนคติคล้ายคลึงกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2558) กล่าวว่า ลักษณะประชากร (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ด้านลักษณะประชากร เป็นลักษณะสำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านลักษณะประชากรที่สำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กนกวรรณ คงยืน (2563, หน้า 5) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตใจที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ทั้งความชอบและความสบายใจ เป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

แนวคิดธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) หรือที่เรียกกันว่า e-Banking หมายถึง การให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินด้านต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครื่องคอมพิวเตอร์ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่อง ATM เป็นต้น ธุรกิจธนาคารได้นำระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยสร้างโอกาสให้กับธุรกิจ โดยใช้เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สาขาธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ใช้บริการของธนาคารทุกระดับสามารถเข้าถึงบัญชีของตนเองได้โดยง่าย แต่การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นี้ ธนาคารจะต้องมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการให้บริการ มีการจัดการฐานข้อมูลที่เป็นระบบ มีการสร้างเครือข่ายที่มั่นคงและมีความปลอดภัย รวมทั้งระบบควรมีการใช้งานง่ายและสามารถตรวจสอบได้ (ศุภรัตน์ ถาวรชื่น, 2560)

โดยในอนาคตการให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถพัฒนาได้อีกมาก เพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ประวัติธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "Krung Thai Bank Limited" ใช้สัญลักษณ์ "นกมวยภาค" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทยขยายสาขาครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ โดยขยายสาขา ติดตั้งระบบออนไลน์ และเครื่องเอทีเอ็ม ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศไทย ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์แข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก "ธนาคารแสนสะดวก" หรือ "The Convenience Bank" ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด "Growing Together" หรือ "กรุงไทย เคียงข้างไทย เคียงข้างคุณ" อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงไทย ที่เปิดให้บริการผ่านทางสมาร์ทโฟนหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่รองรับ โดยผู้ใช้งานจะต้องดำเนินการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เพื่อติดตั้งลงบนมือถือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรูปแบบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองพฤติกรรมและการใช้ชีวิตของผู้ใช้งานในปัจจุบันที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ได้ถูกออกแบบให้มีความปลอดภัย พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การทำธุรกรรมทางธนาคารใช้งานง่ายและสะดวกมากขึ้น เช่น การลงทะเบียนเข้าใช้งาน Krungthai NEXT เวอร์ชันใหม่ โดยการยืนยันตัวตนด้วยหน้า ไม่จำเป็นต้องใช้ Username/Password, ค้นหาหน่วยงานที่ต้องการชำระค่าสินค้าง่ายขึ้น พร้อมทั้งนำเทคโนโลยี AI มาช่วยตอบโจทย์ Lifestyle ของลูกค้ามากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้ Krungthai NEXT สามารถใช้งานได้กับบัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีสินเชื่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณिता เทพวงศ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 21–30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001–20,000 บาท เหตุผลที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking เนื่องจากเห็นว่าสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคาร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนประสมทางการตลาด การยอมรับทางด้านเทคโนโลยีและทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก โดยข้อที่พึงพอใจมากที่สุด คือ การใช้บริการธนาคารออนไลน์ไม่มีความยุ่งยาก รongลงมา คือ การบริการธนาคารออนไลน์มีความถูกต้องแม่นยำ ความเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการของธนาคาร ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด คือ การใช้บริการธนาคารออนไลน์มีหลักฐานที่ชัดเจน รongลงมา คือ การบริการธนาคารออนไลน์เป็นงานบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารออนไลน์ช่วยให้มีชีวิตที่สะดวกสบายขึ้น รongลงมา คือ การให้บริการธนาคารออนไลน์เป็นนวัตกรรมที่ทำให้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีด้านความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์น้อยที่สุดในเรื่องของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารออนไลน์มีความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวมากพอที่ทำให้สบายใจในการใช้บริการ และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารออนไลน์มีเสถียรภาพ มีความแม่นยำและถูกต้อง

แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงเทพ (KTB Netbank)” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงเทพ โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม การบริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ในส่วนของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่าด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังด้านความปลอดภัยและด้านความสะดวกรวดเร็วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB netbank ส่วนความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับความถี่ในการใช้ต่อเดือนกับระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB netbank รวมทั้งระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB netbank มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ทั้งด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ แต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ในด้านความปลอดภัย

กนกวรรณ คงยืน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application Krungthai Next ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ Application Krungthai Next ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านผู้ให้บริการ (People) ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 3,134 คน โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (Departmental Personnel Information System : DPIS, ข้อมูล ณ วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 370 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Taro Yamane กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ของการสุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 355 คน ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง

มีจำนวนมากพอที่จะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร จึงปรับเพิ่มจำนวน 15 คน ฉะนั้น การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวนทั้งสิ้น 370 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยผู้วิจัยนำ Google Forms มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ

การสร้างและวิธีการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย ขอบเขตของการวิจัย รวมทั้งกำหนดนิยามศัพท์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ตามขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด จากนั้นดำเนินการตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์หรือไม่ แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมสำหรับข้อความถาม

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

วิธีการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง โดยวิธีการดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถาม แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม

สำหรับข้อคำถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ มาทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้วิธีการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถามในส่วนที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) เพื่อให้เกิดความชัดเจนของข้อคำถาม ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ รวมทั้งหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item – Total Correlation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการคำนวณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ตัวแปร ดังนี้

1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน)

2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 และเพศชายจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ในขณะที่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ด้านสถานภาพผู้ที่ตอบแบบ สอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ในขณะที่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ

ปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ในขณะที่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ในขณะที่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.25$) และด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.16, \bar{X} = 4.14, \bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 370 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ

อภิปรายผล

ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีหลักฐานยืนยันการทำธุรกรรมที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ มีการใส่รหัส 6 หลักเพื่อช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับ การเข้าถึงแอปพลิเคชัน มีการควบคุมการเข้าถึงแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT โดยการยืนยันตัวตนก่อนทำธุรกรรมทุกครั้ง มีระบบแจ้งเตือนทุกครั้งที่ท่านมีการทำรายการในบัญชีหรือยอดเงินในบัญชีมีความเคลื่อนไหว และการทำธุรกรรมมีระบบควบคุมที่มีความปลอดภัยสูง ตามลำดับ ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลในการทำธุรกรรมของท่านถูกรักษาเป็นความลับ และกรณีลืมรหัสผ่านท่านจะต้องยืนยันตัวตนผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือหรืออีเมลที่ใช้ในการลงทะเบียน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับ การเข้าถึงแอปพลิเคชัน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการแจ้งเตือนให้ท่านเปลี่ยนรหัสผ่านทุกเดือนเพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงแอปพลิเคชัน ซึ่งผลดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศุภรัตน์ ถาวรชื่น (2560)** ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ด้านความสะดวกรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ช่วยให้ประหยัดเวลา โดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร สามารถตรวจสอบรายการในการทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองโดยไม่เสียค่าบริการ สามารถเข้าถึงการให้บริการของแอปพลิเคชันผ่านการเชื่อมต่อ Internet บนสมาร์ตโฟนหรืออุปกรณ์ที่รองรับได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว สามารถใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ได้ตลอด 24 ชั่วโมง แอปพลิเคชันมีการตอบสนองที่รวดเร็วและสิ้นเปลือง รวมทั้งสามารถตั้งคำรายการที่ทำธุรกรรมบ่อยเป็นรายการโปรดได้เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT รองรับการเข้าถึงด้วยการสแกนใบหน้าหรือลายนิ้วมือเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าใช้งาน ขั้นตอนการใช้งานมีความเข้าใจง่ายมีคำอธิบายชัดเจน สามารถสมัครใช้งานได้ อย่างรวดเร็วโดยมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสามารถตั้งรายการโอนเงิน เติมเงินหรือจ่ายเงินล่วงหน้าได้สูงสุด 24 เดือน ตามลำดับ ซึ่งผลดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ **คุณिता เทพวงศ์ (2557)** ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี

ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ชื่อเสียงของธนาคารสามารถใช้เป็นหลักประกันความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT รวมทั้งมีมาตรฐานในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในการทำธุรกรรมการเงิน และการดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลานานสร้างคุณภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารกรุงไทยมีนโยบายให้ความสำคัญคุ้มครองความเป็นส่วนตัว มีความเป็นผู้นำในการให้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบันอยู่เสมอ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมืออาชีพ มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถตอบคำถามที่เกิดจากปัญหาการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ตลอด 24 ชั่วโมง หากพบปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของระบบทางธนาคารพร้อมรับผิดชอบกับความเสียหายที่ได้รับ และระบบสามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวันที่เงินเดือนออก ตามลำดับ ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อัญญา สายสนั่น ณ อุษยา (2558)** ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันโดยไม่เสียค่าบริการ การให้บริการบนแอปพลิเคชันมีความหลากหลาย เช่น การจ่ายบิล เติมเงิน ชำระค่าบริการสาธารณูปโภค และการซื้อ-ขายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์ มีการรองรับการชำระเงินผ่าน QR Code หรือการจ่ายบิลด้วยการสแกนบาร์โค้ด รวมทั้งไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมรายปี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีการแจ้งเตือนทุกครั้งที่มีการปิดปรับปรุงระบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด มีอัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและมีความเหมาะสม พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้คำแนะนำและข้อมูลที่ต้องการ มีสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT รวมทั้งมีการสาธิตตัวอย่างการให้บริการให้เข้าใจง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร (2559)** ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลที่ได้จากการวิจัย ทั้งในด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ รวมทั้งด้านการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัย สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีการแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่านทุกเดือนเพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงแอปพลิเคชัน ซึ่งการเปลี่ยนรหัสผ่านบ่อยครั้งอาจทำให้ลืมได้ ในกรณีนี้ธนาคารกรุงไทยอาจพัฒนาแอปพลิเคชันให้รองรับการยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล (National Digital ID - NDID) โดยการถ่ายภาพใบหน้าแล้วนำข้อมูลมาจัดทำเป็นข้อมูลชีวมิติ (Biometric Data) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถยืนยันตัวตนได้โดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร ซึ่งปัจจุบันบริการนี้เริ่มทดลองใช้กับการเปิดบัญชีออนไลน์แล้ว หากธนาคารสามารถพัฒนาระบบให้รองรับ NDID ได้ ภายใต้งบประมาณการควบคุมที่มีความปลอดภัยสูงและมีความถูกต้องแม่นยำ ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ผู้ใช้บริการสามารถตั้งรายการโอนเงินเติมเงิน หรือจ่ายเงินล่วงหน้าได้สูงสุด 24 เดือน แต่ทางธนาคารมิได้มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลายให้ผู้บริการเล็งเห็นถึงประโยชน์หรือขั้นตอนในการดำเนินการที่ง่ายและมีความสะดวกรวดเร็ว ทางธนาคารอาจมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการหันมาสนใจ Function นี้ โดยการโฆษณาที่หน้าแรกของเว็บไซต์ให้มีความโดดเด่น ซึ่งอาจมุ่งไปที่ประเด็นหมดความกังวลที่จะลืมทำธุรกรรมที่สำคัญ เป็นต้น

3. ด้านความน่าเชื่อถือ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งวันที่เงินเดือนออก เนื่องจากวันที่เงินเดือนออกผู้บริการจะมีการทำธุรกรรมพร้อมกันจำนวนมากทำให้ประสบปัญหาหระบบล่มและไม่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันไม่ได้รับความเชื่อถือ ทางธนาคารควรมีการขยายเครือข่ายในช่วงเวลาที่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะมีผู้บริการจำนวนมากกว่าปกติ เพื่อให้ระบบสามารถรองรับการทำธุรกรรมจำนวนมากได้ รวมทั้ง อาจมีการเตรียมความพร้อมพนักงานที่ดูแลระบบและพนักงาน Call Center ในช่วงเวลาดังกล่าวให้เพียงพอสำหรับการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. ด้านการให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีการสาธิตตัวอย่างการให้บริการให้เข้าใจง่าย ธนาคารกรุงไทยควรมีการนำเสนอขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมให้ออกมาในรูปแบบของคลิปวิดีโอ ซึ่งมีการอธิบายรายละเอียดอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการตามทีละขั้นตอนได้

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ คงยืน. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Application Krungthai Next ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร. (2559) ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คุณिता เทพวงศ์. (2557) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน. เข้าถึงได้จาก : <https://krungthai.com/th> (วันที่สืบค้นข้อมูล : 4 พฤศจิกายน 2563).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าหรือประมวลพระเครื่องออนไลน์ (ECOMMERCE).
- ศุภรัตน์ ถาวรชื่น. (2560). ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์-มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชฎา สายสนั่น ณ ออยุธยา. (2558). การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.