

ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT
ของลูกค้ำธนาคารกรุงไทย สาขาอารี๋ย
SATISFACTION ON USING KRUNGTHAI NEXT APPLICATION SERVICE OF
KRUNGTHAI BANK AREE BRANCHES

ปฐมาวดี ทองศิริ

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Patamawadee Thongsiri

E-mail: airptmwd@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้ำธนาคารกรุงไทยสาขาอารี๋ย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำธนาคารกรุงไทย สาขาอารี๋ย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้ำธนาคารกรุงไทย สาขาอารี๋ย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การใช้บริการ; แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

ABSTRACT

This research has reasons for the satisfaction of using the application service. Krungthai NEXT of Krungthai Bank Aree Branches the sample group studied this time Including 400 Krungthai Bank Aree Branches the tool used for data collection was a questionnaire. The statistics used in the study were frequency, percentage, mean and standard deviation. The study found that.

Satisfaction in using Krungthai NEXT application service for Krungthai Bank customers, Ari Branch Overall at the highest level when considering each side side at the highest level Is the response side the format of the application safety aspect speed service and reliability, respectively.

Keywords: Satisfaction; Service Usage; Krungthai NEXT Application

บทนำ

เมื่อโลกของเราเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า เทคโนโลยีต่าง ๆ นั้นมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ กล่าวคือ ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นยุคที่การติดต่อสื่อสารมีความก้าวหน้าทันสมัย รวดเร็ว และคล่องตัวสูง เนื่องจากวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีที่มีการเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ส่งผลให้มีการแข่งขันเกิดขึ้นของเทคโนโลยี ซึ่งจะต้องพัฒนาและปรับตัวเพื่อประสิทธิภาพที่ดีกว่าของคู่แข่ง

รวมถึงธนาคารพาณิชย์ก็ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาศักยภาพการทำงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ธนาคารพาณิชย์มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ จากการให้บริการที่สาขาอย่างเดียว เป็นการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) และโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ทั้งสองแบบเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นโอนเงิน จ่ายบิล เช็คยอดเงินสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งแต่ละธนาคารมีการพัฒนาแอปพลิเคชันให้อำนวยความสะดวกและเข้ากับพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าในปัจจุบัน เช่น SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์, K PLUSH ของธนาคารกสิกร, TMB TOUCH ของธนาคารทีเอ็มบี ส่วนธนาคารกรุงไทยใช้ชื่อแอปพลิเคชันว่า Krungthai NEXT

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมองเห็นถึงความสำคัญของแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT จึงมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์ เพื่อให้หน่วยงานหรือผู้ที่สนใจได้ทราบข้อมูลการวิจัยนำไปต่อยอดแนวคิดพัฒนาช่วยธนาคารกรุงไทยวางแผนและพัฒนาระบบ Mobile Banking ให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาอารีย์ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความรวดเร็ว

ขอบเขตด้านประชากร

ลูกค้าธนาคารกรุงไทยที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สาขาอารีย์

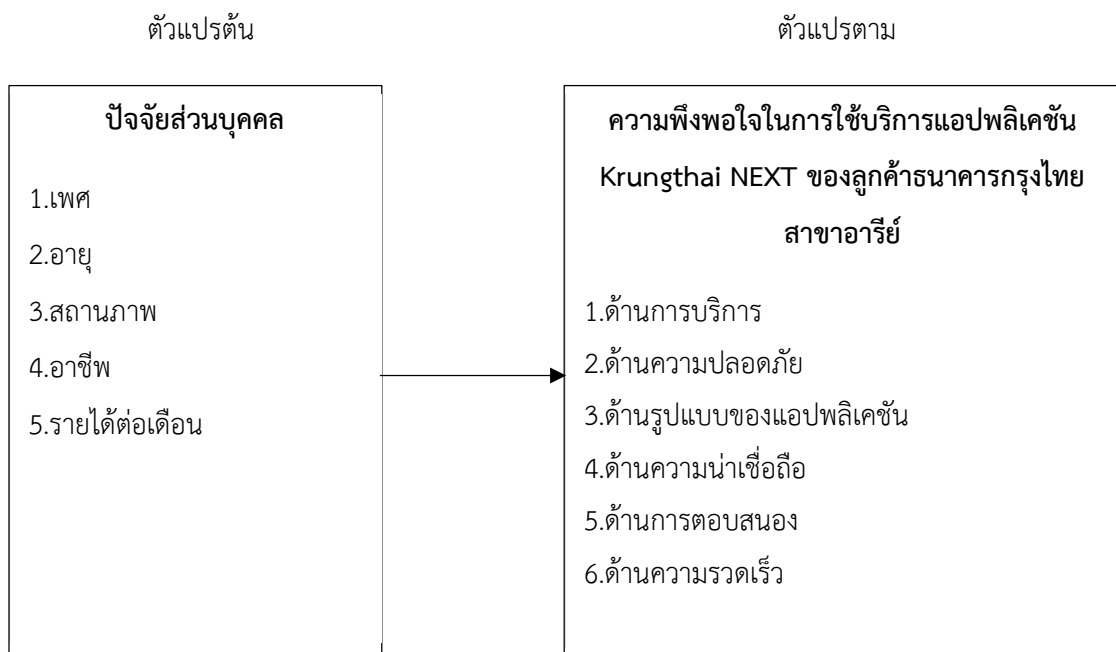
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์
2. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ให้มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าธนาคารกรุงไทยได้ดีที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

จักรพันธ์ ตันตัยย์ (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นที่รู้จักกันว่าเป็นผลของคุณภาพการให้บริการซึ่งหมายความว่ามันเกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีให้กับลูกค้าในลักษณะที่เป็นบวก นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจของลูกค้ายังเชื่อว่าจะเพิ่มขึ้นพร้อมกับระดับที่เพิ่มขึ้นของการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจของลูกค้าจะถือเป็นตัวแปรภายในที่อธิบายกลับมาของลูกค้าและพฤติกรรมก่อนและหลังการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า

ธีรศักดิ์ คำแก้ว (2557) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

ค้นหารีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1). ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 2). ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 3). ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- 4). ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
- 5). ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud)

ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมี

ความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

- 1). ความพอใจด้านจิตวิทยา
- 2). ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง
- 3). ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศปรียา แก้วแสนเมือง และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีช่วงอายุระหว่าง 25 -45 ปี ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เชิงสถิติพรรณนา และวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากร ซึ่งทำการสำรวจตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ทุกวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.3 และมีความถี่ในการใช้งาน 5-6 วันต่อสัปดาห์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7 ด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) พบว่า จำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน มากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน มากที่สุด คิดเป็นบัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนร้อยละ 36.2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน 1 ชั่วโมงต่อวัน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.3 พบว่า ฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ สนทนาผ่านข้อความสนทนา (CHAT) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ส่งสติ๊กเกอร์การ์ตูนน่ารักๆ (STICKERS AND EMOTICONS) แทนข้อความมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และสนทนาแบบกลุ่ม (GROUP CHAT) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับสาเหตุการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ด้านการใช้ประโยชน์และการติดตามเหตุการณ์ต่าง ๆ ระดับมากโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หมายความว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีสาเหตุการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ด้านการใช้ประโยชน์และการติดตามเหตุการณ์ต่าง ๆ ระดับมาก โดยมีสาเหตุการใช้งานในประเด็น “การเล่นไลน์

(LINE) สามารถแบ่งปันข่าวสาร ความรู้ได้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ “การเล่นไลน์ (LINE) ช่วยสร้างความบันเทิง เพลิดเพลิน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ “การเล่นไลน์ (LINE) ช่วยให้รู้ทันข่าวสาร เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่าง กันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) แตกต่างกัน

ธีรศักดิ์ คำแก้ว (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้แอปพลิเคชันส่งสินค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือ: กรณีศึกษาร้านโซล จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันผ่านทางโทรศัพท์มือถือในการส่งสินค้า จังหวัดชลบุรีโดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีคุณภาพการบริการ และทัศนคติของพนักงาน ตัวแปรตามคือความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันผ่านทางโทรศัพท์มือถือในการส่งสินค้า จังหวัดชลบุรีโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามที่ตัวอย่างได้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง มีค่าความเชื่อถือได้ 0.876 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 21-25 ปีมีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 20,001 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานต่อเดือน 6 - 10 ครั้ง เดือน มีระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อวันที่ทำงาน 4 - 6 ชั่วโมงต่อวัน ช่วงเวลาปกติที่เล่นสมาร์ทโฟน 6.00 - 12.00 น. (เย็น-กลางคืน)มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ใช้บริการรายเดือนหรือเติมเงินมากกว่า 300 บาท เหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจเล่นสมาร์ทโฟนแซทพูดคุยกับผู้อื่น

ชุนนุพพร มงคล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 31 ข้อ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานราชการในกรมทรัพยากรน้ำในส่วนกลาง สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือดาวนโหลด ส่งต่อรูปภาพ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.07 รองลงมาคือใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วในกรณีเร่งด่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และใช้

แอปพลิเคชันไลน์ในการส่งข้อมูลให้คนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสนทนากับเพื่อนร่วมงานผ่านไลน์ Call/ VDO call น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.66 รองลงมาคือ ใช้แอปพลิเคชันไลน์สำหรับการประชุมกลุ่มผ่านไลน์กลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเมื่อเกิดความขัดแย้งทางความคิดกับผู้อื่นโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ตามลำดับ

ชญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความปลอดภัย การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เพื่อให้ธนาคารได้ทราบถึงปัจจัยหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking และนำผลของการวิจัยมาประยุกต์ใช้หรือเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking สูงที่สุดสำหรับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายของการใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

ปภัศรา ถนอมทรัพย์ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของผู้ใช้งานในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus และ แอปพลิเคชัน SCB Easy และศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้งานทั้งสองแอปพลิเคชัน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของทั้ง 2 ธนาคาร จำนวน 12 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานเลือกใช้ออปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus รู้จักและติดตั้งแอปพลิเคชันโดยพนักงานสาขาของธนาคาร เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้ คือความสะดวก มีระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันเฉลี่ยไม่เกิน 5 ปี และระยะเวลาเฉลี่ยการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันประมาณ 10 ครั้งต่อเดือน ส่วนผู้ใช้งานเลือกใช้ออปพลิเคชัน SCB Easy โดยรู้จักจากเว็บไซต์ของธนาคารและทำการติดตั้งแอปพลิเคชันด้วยตนเอง เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้ คือ ความสะดวก มีระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันเฉลี่ยไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจจากการใช้ออปพลิเคชัน คือความปลอดภัย และมีระยะเวลาเฉลี่ยการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันประมาณ 5 ครั้งต่อ

เดือน ด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจนั้นพบว่าผู้ใช้งานพบว่าแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking Plus มีจุดเด่น คือ ใช้งานสะดวก แต่มีจุดด้อย คือ ความปลอดภัย ส่วนแอปพลิเคชัน SCB Easy มีจุดเด่น คือ ความปลอดภัย แต่มีจุดด้อย คือ รูปแบบแอปพลิเคชันใช้งานยาก ซับซ้อน ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้งานชื่นชอบแอปพลิเคชันของ K-Mobile Banking Plus มากกว่าเพราะใช้ง่าย สะดวก และมีรูปแบบสวยงาม

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์ กลุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5 % โดยการคำนวณใช้สูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำไปจัดทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (X)

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 พบว่าผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 และเพศหญิง จำนวน 87คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา อายุ 21-30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุ 41-50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อายุ 51-60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา สมรส จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ธุรกิจส่วนตัว / ฟรีแลนซ์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และพ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์ มีองค์ประกอบ 6 ด้าน โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.45$, $\bar{X} = 4.36$, $\bar{X} = 4.34$, $\bar{X} = 4.32$, $\bar{X} = 4.27$, $\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 และเพศหญิง จำนวน 87คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา อายุ 21-30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุ 41-50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อายุ 51-60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาสมรส จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ธุรกิจส่วนตัว / ฟรีแลนซ์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และพ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาอารีย์

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ด้านการบริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อเข้าสู่แอปพลิเคชัน แล้วสามารถเข้าใจสัญลักษณ์ (Icon) ต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน การดาวน์โหลดเพื่อติดตั้งแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ผ่าน Google Play หรือ App Store มีความสะดวก รวดเร็ว การลงทะเบียนเพื่อเริ่มใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีขั้นตอนที่สะดวก และเข้าใจง่าย แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความสะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน และ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่เคยมีความผิดพลาดในการทำธุรกรรมเปรียบเสมือนการใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นช่องทางที่ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปทางธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารกรุงไทยหรือตู้เอทีเอ็ม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อีร์ศักดิ์ คำแก้ว (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้แอปพลิเคชันส่งสินค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือ: กรณีศึกษาร้านโชล จังหวัดชลบุรี

2. ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความปลอดภัยที่ได้รับจากการทำธุรกรรมทางการเงิน แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีการแจ้งเตือนข้อความ (SMS) ในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกครั้ง แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีหลักฐานที่ชัดเจน (Slip) ในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกครั้ง และมีระบบรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ที่รัดกุม เช่น รหัสผ่าน, สแกนลายนิ้วมือ, สแกนหน้า ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีรูปแบบ สีสนที่สวยงาม แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีขั้นตอน วิธีการที่ง่ายต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา รูปแบบแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ แตกต่างจากแอปพลิเคชันของธนาคารอื่นๆ แอปพลิเคชัน

Krungthai NEXT มีสัญลักษณ์ (Icon) ต่าง ๆ ที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สามารถ ออกแบบและตกแต่งรูปแบบหน้าจอแอปพลิเคชันได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ปกัสร่า ถนอมทรัพย์ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์

4. ด้านความน่าเชื่อถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านสามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง รูปแบบแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ แตกต่างจากแอปพลิเคชันของธนาคารอื่น ๆ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องหลังการเข้าสู่ระบบ และแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศปรียา แก้วแสนเมือง และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line)

5. ด้านการตอบสนอง

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความเสถียร ไม่เกิดแอปพลิเคชันค้าง หรือว่า Error และแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความเร็วในการ แสดงภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่าง ๆ บนจอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ด้านความรวดเร็ว

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีการทำงานที่รวดเร็วกว่าแอปพลิเคชันอื่น ๆ บนสมาร์ตโฟน แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีการทำงานที่รวดเร็วกว่าแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของธนาคารอื่น ๆ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความรวดเร็วในการโหลดข้อมูล แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็วทันใจ ตรงกับความต้องการของลูกค้า แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีการแจ้งเตือนข้อความ (SMS) อย่างรวดเร็วเมื่อการทำธุรกรรมทางการเงินเสร็จสิ้น และแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีหลักฐาน (Slip) อย่างรวดเร็วเมื่อการทำธุรกรรมทางการเงินเสร็จสิ้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมนุมพร มงคล (2560) ได้ศึกษาเรื่องการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการ ทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการบริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นช่องทางที่ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปทางธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารกรุงไทยหรือตู้เอทีเอ็ม กล่าวคือ ควรทำการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ว่าเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่เคยมีความผิดพลาดในการทำธุรกรรมเปรียบเสมือนการใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย และมีความสะดวก รวดเร็วโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางในการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร

2. ด้านความปลอดภัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน กล่าวคือ ธนาคารจะต้องปรับปรุงระบบในการป้องกันข้อมูลทางการเงินของลูกค้า สามารถเช็ครายละเอียดการทำธุรกรรมย้อนหลังผ่านการใช้งาน แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ได้ตลอดเวลา และระบบรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ที่รัดกุม เช่น รหัสผ่าน, สแกนลายนิ้วมือ, สแกนหน้า โดยที่บุคคลที่ 3 จะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ก่อนที่จะอนุญาตเพื่อไม่ให้เกิดความสูญเสียจากการใช้งานระบบแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT

3. ด้านรูปแบบของแอปพลิเคชัน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สามารถออกแบบและตกแต่งรูปแบบหน้าจอแอปพลิเคชันได้ กล่าวคือ ความต้องการในการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ามีความหลากหลาย ฉะนั้นทางธนาคารควรพัฒนาให้ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สามารถตั้งค่าการใช้งานระบบได้ตามรูปแบบการใช้งานของลูกค้าแต่ละคน เช่น รายการโอนที่ใช้เป็นประจำ การจ่ายค่าสาธารณูปโภค ที่มีขั้นตอนในการใช้งานที่น้อยที่สุดและแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ควรปรับฟังก์ชัน เช่น สัญลักษณ์ (Icon) ต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายชัดเจนต่อการใช้งานของลูกค้า

4. ด้านความน่าเชื่อถือ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ยังไม่สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากพอ ซึ่งทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินของของลูกค้าธนาคารเกิดความล่าช้า ดังนั้นควรปรับปรุงแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องหลังการเข้าสู่ระบบทันที

5. ด้านการตอบสนอง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีความเร็วในการแสดงผล ตัวอักษร และ ข้อมูลต่าง ๆ บนจอ กล่าวคือ การประมวลผลในการแสดงข้อมูลต่าง ๆ ความเสถียร ของแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT เมื่อเปิดใช้งาน ควรมีการดาวน์โหลดที่รวดเร็ว ไม่ค้าง หรือว่า Error ไม่ควรให้ลูกค้ารอนานซึ่ง จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจต่อการใช้งานระบบของทางธนาคาร

6. ด้านความรวดเร็ว

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT มีหลักฐาน (Slip) อย่างรวดเร็วเมื่อการทำธุรกรรมทางการเงินเสร็จสิ้น กล่าวคือ หลักฐานที่ใช้เป็นที่ยืนยันในการทำธุรกรรมทางการเงิน นั้นข้อมูลที่แสดงผล จำเป็นที่จะต้องเข้าใจง่ายและชัดเจน รวมถึงการแจ้งเตือนข้อความ (SMS) ของแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ที่รวดเร็ว เมื่อการทำธุรกรรมทางการเงินเสร็จสิ้น และควรปรับให้แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้รวดเร็วทันใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- เกศปรียา แก้วแสนเมือง. และพรจิต สมบัติพานิช. (2559). พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. 1(1), 1-10.
- จักรพันธ์ ตัฒชัย. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันสิทธิพิเศษต่อความภักดีต่อตราสินค้า กรณีศึกษาแอปพลิเคชันกาแล็กซี่ กิฟท์. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรศักดิ์ คำแก้ว. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้แอปพลิเคชันส่งสินค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือ กรณีศึกษาร้านโซล จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ:
- ภัสรา ถนอมทรัพย์. (2558). การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชรหทัย จารุทวีผลนุกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันของฟู้ดแพนด้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 3(2), 29-42.
- ชญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชมนุมพร มงคล. (2560). การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการดำเนินงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

