

ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ

ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE SATISFACTION OF USING K PLUS APPLICATION OF

KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED

IN BANGKOK ON MOBILE PHONES

กุลธารินทร์ ธิวงษ์คำ¹ ดร.บุญเชิด บุตรอินทร์²

Kultharin Thiwongkham, Booncherd Butein

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าแอปพลิเคชันเคพลัสในปัจจุบันยังมีบริการที่ตอบสนองแก่ลูกค้าได้ไม่เพียงพอ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร การดำเนินการวิจัย ประชากรคือ ลูกค้าผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบโควตา แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอ้างอิงโดยใช้วิธีการทดสอบไคสแควร์

จากการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากตามลำดับ ดังนี้ (1) ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (2) ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (3) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (4) ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (5) ด้านความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ และ (6) ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, แอปพลิเคชัน, กสิกรไทย

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The satisfaction of using K-Plus application of the customers of Kasikornbank Public Company Limited in Bangkok on mobile phones was found that at present, the service was not able to serve the customers sufficiently. The aims are to (1) Analyze the opinion on the satisfaction level of the customers of K-Plus application of Kasikornbank public company limited in Bangkok on mobile phones, (2) Investigate the relationship of satisfaction of the customers in using K-Plus application of Kasikorn bank pulic company limited in Bangkok on mobile phones. According to research methodology, population are customers who used K-Plus application of Kasikornbank public company limited in Bangkok on mobile phones. With the sample group of 400 people. Use quota sampling to collect data and then analyse it using descriptive statistics and reference statistics, includes Chi-Square test.

The study found that the level of the satisfaction of using K-Plus application of the customers of Kasikornbank Public Company Limited in Bangkok in 6 aspects are at more level as ordering (1) satisfaction with convenience received from service. (2) Satisfaction with information received from services. (3) Satisfaction with the quality of service. (4) Satisfaction with the coordination of the service. (5) Satisfaction with hospitality and customer's interest. (6) Satisfaction on the cost when using the service.

Keywords : Satisfaction, Application, Kasikornbank

บทนำ

ปัจจุบันถือเป็นยุคแห่งการก้าวล้ำของเทคโนโลยีที่มี การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้กับการดำเนินการด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของ ผู้บริโภคสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบ Digital เช่น Mobile Banking และ Internet Banking เติบโตอย่างรวดเร็วและเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคาร เนื่องจากธุรกรรมในสาขาส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 70 เป็นธุรกรรมฝาก ถอน โอนเงิน และชำระเงิน ซึ่งปัจจุบันธุรกรรมดังกล่าวสามารถทำผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ได้โดยไม่ต้องไปที่สาขาของ

ธนาคาร¹ ซึ่งพบว่าแอปพลิเคชันเคพลัส ในปัจจุบันยังมีบริการที่ตอบสนองแก่ลูกค้าได้ไม่เพียงพอ จึงทำให้ธนาคารกสิกรไทยมุ่งผลักดันให้มีการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

โดยธนาคารมุ่งหวังการนำเทคโนโลยีเป็นผู้นำการดำเนินธุรกิจ โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาบนแอปพลิเคชันเคพลัส สร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานและความปลอดภัยอันส่งผลให้ลูกค้าไว้วางใจใช้บริการแอปพลิเคชันเคพลัสมากขึ้น ควบคู่ไปกับการเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber risk) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าโดยหาจุดสมดุลระหว่างการเพิ่มความสะดวกสบายกับการรักษาความปลอดภัยเพื่อให้เทคโนโลยีสามารถอำนวยความสะดวกสูงสุด เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และยังเป็นการส่งเสริมนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เพื่อช่วยลดต้นทุนการจัดการเงินสดทางระบบอีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาค้นคว้าถึงความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการหลักแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดของผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เพื่อปรับปรุงเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสร้างบริการทางการเงินที่แปลกใหม่ สะดวก ทันสมัย ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

จากประเด็นดังกล่าวได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมาจากการบูรณาการกรอบแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction)² ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ (1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (4) ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และ (6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ สำหรับกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชากร คือ ลูกค้าธนาคารผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 12,700,000 ราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าธนาคารผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำนวน 400 ราย โดยเป็นการเก็บข้อมูลแบบโควตา จากสาขาทั่วกรุงเทพมหานคร ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 50 เขตในกรุงเทพมหานคร และมีผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยใช้ระยะเวลาศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563 – จนถึง สิงหาคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัสของธนาคารกสิกรไทย เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีแก่ผู้ใช้งาน
2. นำไปใช้ในการวางกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัสของธนาคารกสิกรไทย

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปสาระสำคัญที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction)³ ในแต่ละด้านได้ดังนี้ (1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) (2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co -ordination) (3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information) (4) ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) (5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) และ (6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output off Pocket Cost)

โดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเปรียบเสมือนเครื่องมือเพื่อชี้วัดคุณภาพของระบบการให้บริการ ซึ่งเกิดจากการได้เปรียบเทียบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์จากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งหากผลที่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังจึงเกิดความพึงพอใจและกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ยังกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ที่ดี ทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการหรือเกิดการซื้อซ้ำ

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร รวบรวมประเด็นปัญหา ศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารในเขตพื้นที่การดำเนินงานของสาขาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต แล้วนำข้อมูลที่ได้ออกมาคัดกรองข้อมูล จนได้ประเด็นปัญหาของงานวิจัย และรวบรวมศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความพึงพอใจ⁴ ทำให้ได้กรอบแนวคิด ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการจัดทำเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ยื่นหนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน นำแบบสอบถามออกสำรวจระดับความคิดเห็นของลูกค้าประกอบด้วย 2 ส่วน ได้ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (2) ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 30 ชุดโดยโปรแกรมทางสถิติ นำข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติ เมื่อได้ผลการวิจัยจึงนำข้อมูลมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และอภิปรายผลการวิจัยข้อเสนอแนะในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลมีทั้งหมด 3 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติพรรณนา ความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน

เคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้านาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้านาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติอ้างอิง ค่าความสัมพันธ์ (Chi-Square Test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Spearman Correlation)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.75 อายุ 26-35 ปี จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และมีประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน โอนเงิน จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.50

ตอนที่ 2 ผลของระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้านาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ (1) ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (\bar{x} =2.39) (2) ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (\bar{x} =2.39) (3) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (\bar{x} =2.38) (4) ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (\bar{x} =2.37) (5) ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (\bar{x} =2.37) และ (6) ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (\bar{x} =2.35) โดยสรุปด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการให้ ความสำคัญในระดับมากเป็นอันดับแรก พบว่า สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อทำการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร ซึ่งมีขั้นตอนในการใช้งานมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อนและการจัดส่งรายการเดินบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลไม่ต้องเดินทางไปที่เคาน์เตอร์สาขาในการปรับสมุดบัญชี

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ใน 3 ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้านาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวโดยสรุปคือ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการให้ ความสำคัญมากที่สุด ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการไม่มีความสัมพันธ์ในความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต

กรุงเทพมหานครกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนและประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน ในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

1. ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการเป็นประเด็นของการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สำคัญ คือ สามารถสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อทำการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร ซึ่งมีขั้นตอนในการใช้งานมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อนและการจัดส่งรายการเดินบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลไม่ต้องเดินทางไปที่เคาน์เตอร์สาขาในการปรับสมุดบัญชี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สวรรษา เวสประชุม (2557)⁵ การศึกษา เรื่องพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจ ธนาคาร เอชเอสบีซีในภาพรวม มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความไว้วางใจ ด้านความ กระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการ เข้าถึงบริการ และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าที่เข้ามา ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะของการบริการและด้านการ ติดต่อสื่อสาร ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณพร หวลมานพ (2558)⁶ ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน เคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (มาก) โดยเฉพาะความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ที่แอปพลิเคชันเคโมบาย แบงก์กิ้งพลัสสามารถทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆมีความสะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ที่แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส สามารถ ทำให้การดาวน์โหลดเพื่อติดตั้ง โปรแกรมผ่าน Google Play หรือ App Store มีความสะดวกและ รวดเร็ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปริญญา คมปริยารัตน์ (2562)⁷ ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของ ผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเคพลัส ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี โดยรวม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกและด้านความ น่าเชื่อถือ ทั้งนี้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดราชบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการบริการ แอปพลิเคชันเคพลัส ด้านความสะดวกในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการธุรกรรมทางการเงิน มีลักษณะการให้บริการที่หลากหลายและครอบคลุม ตรงความต้องการ ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือแอปพลิเคชันเคพลัส มีความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมการเงิน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Milad, Sajad and Muslim (2018)⁸ ได้ศึกษาเรื่อง Qualities of effective cruise marketing strategy พบว่าความสะดวกในการให้บริการและประสบการณ์ของผู้จับจองอย่างมีนัยสำคัญมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความพึงพอใจโดยรวมรับรู้ถึงการท่องเที่ยวโดยรวมอิทธิพลที่รับรู้ถึงความพึงพอใจโดยสนับสนุนว่าความสะดวกในการบริการเป็นส่งผลต่อการตัดสินใจ ความสะดวกในการเข้าถึงความสะดวกในการทำธุรกรรมความสะดวก ซึ่งมีผลจากประโยชน์และความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

2. ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ส่งผลต่อรายได้ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาทจะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย โดยกลุ่มรายได้ดังกล่าวส่วนมากมีลักษณะการใช้งานจำนวนมาก โดยมุ่งเน้นการทำธุรกรรมทางการเงินด้านการโอนเงิน จึงให้ความสำคัญกับการประสานงานของการบริการซึ่งจะช่วยตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้ง่ายขึ้น โดยมีการประสานงานที่ดีจากผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตติยา ต้อยปาน (2559)⁹ ได้ศึกษาในเรื่อง การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพและธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการทั้งสองธนาคาร ทั้งภาพรวม รายด้านและรายประเด็น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ในภาพรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหลากหลายด้านมากที่สุดของทั้งสองธนาคารมีความใกล้เคียงกัน ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหลากหลายด้านมากที่สุดของธนาคารกรุงเทพ คือด้านช่องทางการใช้บริการแตกต่างจากธนาคารออมสินที่เป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

อนึ่งความสำคัญในการนำไปใช้ซึ่งพบว่า การสร้างความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้านักธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรสร้างความพึงพอใจโดยที่ระบบสามารถขอรายการเดินบัญชีจากแอปพลิเคชันเคพลัสได้โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา ซึ่งสามารถตรวจสอบรายการแจ้งเตือนยอดเงินเข้าออกจากบัญชีเงินฝากได้ทันทีจากแอปพลิเคชันเคพลัสทั้งนี้ยังมีการแจ้งเตือนสถานะดำเนินการกรณีกรอกรหัสผ่านไม่ถูกต้อง

โดยสามารถวางกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเคพลัส ให้ตรงกลุ่มเป้าหมายด้วยส่วนแบ่งการตลาด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ผลการวิจัยพบกลุ่มเป้าหมายคือ ลูกค้าทั่วไปมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท โดยมีการวางตำแหน่งที่ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ“ แอปฯ ที่ใช้ จบได้ในปุมเดียว นำมาวางกลยุทธ์ ”“ ETR ” (Easy, Time, Resource)

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งหากผู้วิจัยท่านใดได้ทำการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของวัยทำงาน ก็จะสามารถรับรู้ได้ถึงพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของผู้ใช้งาน ได้มากขึ้นและมีประสิทธิภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยในครั้งนี้ครอบคลุมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีการทำวิจัยในครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการวิจัยให้เพิ่มมากขึ้น เช่น เขตภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก เป็นต้น ซึ่งอาจเพิ่มเติมตัวแปรการศึกษาด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส

บรรณานุกรม

- ¹ Modern Financial .2560, Mobile Banking...การธนาคารในยุค Digital.สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม, 2563, จากเว็บไซต์:https://www.gsb.or.th/getattachment/4622275c-5975-4f89-bb99-6a86891da6cb/10IN_hotissue_Mobile_Banking_detail.aspx
- ² Aday,L.N., and Anderson, R. (1978). “Theoretical and methodological issue in sociological studies of consumer satisfaction with medical care.” Social Science and Medicine. 12, 28.
- ³ Aday,L.N., and Anderson, R. (1978). “Theoretical and methodological issue in sociological studies of consumer satisfaction with medical care.” Social Science and Medicine. 12, 28.

- ⁴ Aday,L.N., and Anderson, R. (1978). “Theoretical and methodological issue in sociological studies of consumer satisfaction with medical care.” *Social Science and Medicine*. 12, 28.
- ⁵ สวรรยา เวสประชุม.(2557).ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธุรกิจ ธนาคาร ส่องกงและเซียงไฮ้เบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด .วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ⁶ วรรณพร หวลมานพ.(2558).เคโมบายแบงก์กึ่งปลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน เขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ⁷ ปริญา คมปริยรัตน์.(2562).พฤติกรรมของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเคพลัส ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด ราชบุรี.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ⁸ Milad, Sajad and Muslim.(2018).*Qualities of effective cruise marketing strategy*. UTM Razak School of Engineering and Advanced Technology,Universiti Teknologi Malaysia (UTM)
- ⁹ รัตติยา ต้อยปาน.(2559).การตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจกรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพและธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.