

คุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ ธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา

The Service Quality of Krung Thai Application Next Krug Thai Bank, Yala Province

ชลกนก เพ็ชรสุทธิ

Chonkanok Petsut

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการแอปพลิเคชันเน็กซ์ ธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิจัยจากข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรส จำนวนที่ทำการวิจัย 300คน ทั้งนี้ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ ด้วยวิธีสุ่มทำแบบสอบถามตามความสะดวก และได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เนื้อหา สรุปผล การศึกษา และนำเสนอการศึกษา ในรูปแบบพรรณนา ความผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้า ใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดี พบว่าคุณภาพที่ดีเป็นการให้บริการที่ส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า

จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการร่วมมือกับหน่วยงาน ธนาคารกรุงไทยในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

Abstract

This research study To study the quality of application services Krung Thai Bank, Yala Province, which the researcher has researched from personal information such as gender, age, education level, occupation, income level per month and marital status the number of researches is 300. The study of the behavior of using Krung Thai Next application With a random questionnaire made as convenient as and used the data to analyze the content, summarize the study results and present the study In descriptive form The results of the study showed that the quality of electronic transaction services Consists of safety in securing the confidentiality of service recipients information In terms of convenience, ease of use, cost of fee

exemption and various expenses The speed of service Able to meet the needs well Found that good quality is a service that delivers satisfaction to customers.

The results of the study and recommendations Can use the information to be used in the preparation of public relations information to use the system electronics To make the service recipients know more widely And used as a guideline for cooperation with agencies Krung Thai Bank to develop and improve service quality appropriately In order to meet the needs of Effective users can lead to long-term returns.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันให้ดีขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ทดแทนแรงงานทำให้ผู้บริโภคมีความทันสมัยมากขึ้น มีความรวดเร็วในการใช้บริการมากขึ้นมากกว่าระบบการจ้างแบบเดิมความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีการขยายตัวรวดเร็ว เทคโนโลยีพัฒนาที่หลากหลายรูปแบบเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคให้ตรงตามความต้องการและรวดเร็ว สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ประหยัดเวลาของผู้ใช้บริการ และช่วยลดค่าใช้จ่ายภายในองค์กรได้

สภาพการแข่งขัน ระหว่างธนาคารไทยด้วยกันเองในปัจจุบันว่ามีความรุนแรงสูง โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวก ด้วยการให้บริการเคาน์เตอร์ โดยใช้เทคโนโลยีที่ผ่านแอปพลิเคชัน บริการเครื่อง ATM และการให้บริการธนาคารอัตโนมัติต่าง ๆ เช่น Phone Banking, E-Banking และ I-Banking เป็นต้น จึงมีการพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม ความทันสมัย และคุณภาพการบริการ ความท้าทายสำหรับกิจการ ทางธนาคารไทยในอนาคต คือ การถูกแย่งชิงตลาด อัตรากำไรลดลง การพัฒนาของตลาดทุน การตื่นตัวของ ธนาคารในประเทศ เพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้ความทันสมัยมากขึ้น อีกทั้งยังมีการส่งเสริมการตลาด ของสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการใช้บริการของลูกค้า และนอกเหนือจากการกำหนดกลยุทธ์ทาง การตลาดของสถาบันการเงินต่าง ๆ แล้ว ธนาคารที่มีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคง ยังต้องมี ความสามารถปรับตัวให้เหมาะสม และทัน่วงที่ต่อสภาพแวดล้อมทางการเงิน ทั้งใน และนอกประเทศ ธนาคารเป็นอีกหนึ่งภาคธุรกิจ ที่ต้องปรับตัวเป็นอย่างมากในยุคดิจิทัล เพราะนอกจาก ต้อง ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี และรูปแบบการทำธุรกรรมแล้ว ยังต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเข้าหาลูกค้าด้วย รายงานจากแกลล์พ (Gallup) เปิดเผยข้อมูลที่น่าสนใจของลูกค้า ธนาคารรายย่อยว่า กลุ่มที่น่าสนใจที่สุด เนื่องจากงานบริการลูกค้า คือ หัวใจสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ เพื่อครองใจลูกค้าใน ปัจจุบัน ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ

เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรที่ให้บริการเป็นเลิศสามารถยืนหยัดสู้กับคู่แข่งขั้นได้ ธนาคารพาณิชย์จึงได้พยายามปรับปรุงคุณภาพการ บริการของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทยจึงมีการปรับเปลี่ยนสภาวะการแข่งขัน ทางธนาคารสู่แนวคิด กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ (Growing Together) มุ่งพัฒนาบุคลากร และพัฒนาการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าสร้างคุณภาพที่ดีต่อสังคม ธนาคารกรุงไทยมีการพัฒนาการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เงินสดมากยิ่งขึ้น เป็นการช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงต่างๆโดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการในรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ ของธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา
- 2.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ของธนาคารกรุงไทย จังหวัดยะลา

ขอบเขตการวิจัย

-ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษา และเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของจังหวัดยะลา โดยผู้วิจัยเลือกธนาคารกรุงไทย เพราะจังหวัดยะลา มีหน่วยงานราชการและประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่จะใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทยเป็นส่วนมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ธนาคารกรุงไทยมีเครือข่ายการให้บริการทางการเงิน และครอบคลุมการให้บริการทางการเงิน สำหรับลูกค้าและมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

-ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการศึกษา และเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยภายในจังหวัดยะลา

-ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรทุกกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการในธนาคารกรุงไทย ภายในจังหวัดยะลาในการศึกษารั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือน ธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562

นิยามศัพท์(Definition of term)

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ คุณภาพการให้บริการที่ดีนั้นก่อให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการได้รับการบริการที่ดีทางด้านความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลและความเสี่ยงทางการเงิน ด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานได้ง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียม ลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการได้อย่างดี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ คุณภาพการบริการที่ดีนั้นก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการ และยังช่วย ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย นำไปสู่การ ให้บริการที่มีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า โดยแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) ออกมาเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ 10 ประการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำประเด็นที่เกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ มาปรับประยุกต์ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ออกมาเป็นปัจจัย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความปลอดภัย (Security) ความปลอดภัยที่ปราศจากอันตราย อันเกิดจากความเสียหาย ความสงสัยเกี่ยวกับความปลอดภัยทาง กายภาพ ด้านความมั่นใจทางการเงินการเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้รับบริการได้ ตลอดเวลาตามเทคโนโลยี สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สำคัญในการให้บริการ รวมถึงความเชื่อมั่น ไว้วางใจในการให้บริการ

2. ด้านความสะดวกสบาย (Convenience) ความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการติดต่อ รวมทั้งระยะเวลา สถานที่ ซึ่ง สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยในการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้และผู้รับบริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ ดังนั้นความสะดวกสบายจึงเปรียบเสมือนด่านหน้าในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ จนเกิดการใช้ งานเป็นกิจวัตรประจำ ไม่ว่าจะในรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของระบบการ ใช้งานต่างๆ ง่ายไม่ซับซ้อน หรือ การให้บริการปฏิสัมพันธ์ในการบริการภายในธนาคาร เช่น สถานที่ติดต่อสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดเวลา ฯลฯ

3. ด้านต้นทุน (Cost) ตามแนวคิดของ Steve and Cook (1995) กล่าวถึงราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าธรรมเนียมต่างๆ สอดคล้องกับ

คุณภาพการ ให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร เป็นรูปแบบธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์แทน และลดต้นทุนของทรัพยากรต่างๆ ดังนั้นการลดต้นทุนที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ในการทำธุรกรรมทางการเงินให้เกิดต้นทุนที่ต่ำหรือปราศจาก ค่าธรรมเนียมต่างๆ จึงเป็นที่นิยมใช้ธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมาก

4. ด้านความเร็ว (Speed) ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1985) กล่าวถึง การตอบสนองเกี่ยวกับความพยายามความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ มุ่งเน้นด้านการเกิดขึ้นของ บริการ ตามระยะเวลาที่เหมาะสมเป็นการให้บริการอย่างทันท่วงทีในการรับส่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ของระบบเครือข่ายธนาคารกรุงไทย

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

แนวคิดด้านประชากรเป็นวิธีในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีหลักการและเป็น เหตุ เป็นผลโดยเชื่อในหลักการที่ว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์สามารถดำเนินชีวิตตามกรอบที่สังคมได้ การกำหนดให้บุคคลที่มีลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันคือ

1. อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา ของ การมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ทักษะคิด และการดำเนินชีวิต ในแต่ละช่วงอายุ โดยอายุเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์ทางด้านประชากรศาสตร์ 17 อายุ จะทำหน้าที่และบทบาทที่แสดงถึงวุฒิของบุคคล และเป็นการบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำ ความรู้ ความเข้าใจในส่วนของมูลข่าวสาร เนื้อหาและถึงการรับรู้ในสิ่งต่างๆรอบตัวได้มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่ง การมีประสบการณ์ในชีวิตที่มีในแต่ละช่วงอายุที่ผ่านมาแตกต่างกันหรืออีกนัยยะหนึ่งอายุจะทำหน้าที่ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่างๆรอบตัวที่แตกต่างกัน

2. เพศ ลักษณะทางเพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากร กลุ่ม ใดๆ ก็ตาม จะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติ แล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งสถานะเพศที่แตกต่างกันย่อมส่งผลใน พฤติกรรม ความคิดที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพศชายและเพศ หญิงย่อมมีความแตกต่างอย่างมากในเรื่อง ค่านิยม ความคิด และทักษะคิด ดังนั้นเพศจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ในการส่งผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล และ กระบวนการในการรับรู้ข่าวสารและนำมาประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวัน

3. การศึกษา การศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา และ ที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต เป็นลักษณะอีกด้านที่มีอิทธิพลในฐานะผู้รับสาร ดังนั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในระบบการศึกษาที่แตกต่างกันย่อมมีผลต่อความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์รสนิยม และความต้องการที่แตกต่างกัน หมายถึงคนที่มีการศึกษาในระดับสูงย่อมมีข้อได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสาร ดังนั้นการศึกษาจึงบ่งบอกถึงความสามารถ ในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจน ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของ เนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ อาชีพ รายได้ ศาสนา สถานภาพสมรส และสถานภาพในสังคมซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกัน อย่างไรก็ตามตัวแปรเรื่องอาชีพก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ กล่าวคืออาชีพของแต่ละบุคคล จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะทาง จิตวิทยาของผู้ประกอบอาชีพนั้น

กรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. สถานภาพ

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

คุณภาพในการให้บริการ

1. ด้านความปลอดภัย
2. ด้านความสะดวกสบาย
3. ด้านการลดต้นทุน
4. ด้านความรวดเร็ว

พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันกรู๊ปไทยเน็กซ์
- ความถี่ในการใช้งาน

ระเบียบการวิจัย

เนื่องจากประชากรในพื้นที่มีปริมาณมาก จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ ความน่าจะเป็น (Non probability) คือประชากรทุกหน่วย ไม่มีโอกาสถูกเลือก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตาม ความสะดวก (Convenience sampling) ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยพยายามให้ได้ข้อมูลที่มีความ ไกล่เคียงกับความจริงมากที่สุด โดยการออกแบบสอบถามดังนี้

1. จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน
2. กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชากรในเขตอำเภอรามัน จังหวัดยะลา

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย ลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งคำถามได้ถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกันได้แก่

ส่วนที่ 1 บััจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการสมรส ของประชากร ในอำเภอรามัน จังหวัด ยะลา

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์

ส่วนที่ 3 แบบประเมินคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยมี 5 ระดับ

- 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มาก
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ตาราง 4.1

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	138	46.00
หญิง	162	54.00
รวม	300	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	28	9.33
21 – 30 ปี	129	43.00
31 -40 ปี	103	34.34
มากกว่า 41 ปี	40	13.33
รวม	300	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	20.00
ปริญญาตรี	186	62.00
สูงกว่าปริญญาตรี	54	18.00
รวม	300	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	20	6.67
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	157	52.33
รับจ้าง/งานอิสระ	41	13.67
พนักงานบริษัทเอกชน	48	16.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	16	5.33
ค้าขายสินค้าออนไลน์	18	6.00
รวม	300	100.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับรายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	42	14.00
10,001 – 20,000 บาท	81	27.00
20,001 – 30,000 บาท	110	36.67

มากกว่า 30,001บาท	67	22.33
รวม	300	100.00
สถานภาพ		
โสด	138	46.00
สมรส	152	50.67
หม้าย/หย่าร้าง	10	3.33
รวม	300	100.00

ตาราง 4.1 เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 อายุมากกว่า 41 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.33 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพรับจ้าง/งานอิสระ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.67 เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 อาชีพค้าขายสินค้าออนไลน์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33

ระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ ระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,001บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 และระดับรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 4.2

พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทย เน็กซ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทย เน็กซ์		
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	115	38.33
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	130	43.34
5-6 ครั้ง/สัปดาห์	37	12.33
มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์	18	6.00
รวม	400	100.00
ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ในแต่ละครั้ง		
1-15 นาที	227	75.67
16-30 นาที	56	18.67
31-45 นาที	17	5.66
รวม	300	100.00
ประเภทอุปกรณ์การสื่อสารที่ใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์		
โทรศัพท์มือถือ	300	100.00
รวม	300	100.00

พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทย เน็กซ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รูปแบบการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทย เน็กซ์		
ทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน	91	30.33
ทำธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า ผ่านออนไลน์	143	47.67
ทำธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวกับการทำงานและ ธุรกิจต่าง ๆ	66	22.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.2 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 43.34 ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ในแต่ละครั้ง 1-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 75.67 โดยใช้อุปกรณ์การสื่อสารที่ใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ประเภท

โทรศัพท์มือถือทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่นิยมใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ในรูปแบบการทำธุรกรรมการเงินที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าผ่านออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 47.67

ตาราง 4.3

คุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความปลอดภัย	4.75	0.45	มากที่สุด
2. ด้านความสะดวกในการใช้งาน	4.73	0.46	มากที่สุด
3. ด้านการลดต้นทุน	4.75	0.45	มากที่สุด
4. ด้านความรวดเร็ว	4.82	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.45	มากที่สุด

จากตาราง 4.3 ผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ โดยภาพรวมอยู่ในมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.42) 2. ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.45) 3. ด้านการลดต้นทุน ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.45) 4. ด้านความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ธนาคารกรุงไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ โดยภาพรวมอยู่ในมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรวดเร็ว 2. ด้านความปลอดภัย 3. ด้านการลดต้นทุน 4. ด้านความสะดวกในการใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเนื่องจาก สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและประหยัดเวลา

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.00 ซึ่งมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 52.33 มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.67 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.67

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 43.34 ซึ่งมีระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ในแต่ละครั้ง 1-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 75.67 โดยใช้อุปกรณ์การสื่อสารที่ใช้งานแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ประเภทโทรศัพท์มือถือ

ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่นิยมใช้งานแอปพลิเคชันกรุงเทพฯ เน้นในรูปแบบการทำธุรกรรมการเงินที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าผ่านออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 47.67

ข้อเสนอแนะ

1.ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต่างๆที่ใช้ในการศึกษาในเชิงลึกมากกว่านี้ จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ใช้ในการศึกษานี้ สามารถวัดได้หลายด้าน และหลายรูปแบบ อ้างอิงจากนักวิจัยต่างๆ จะช่วยให้เข้าใจได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2.เมื่อมีการขยายกรอบงานวิจัยเพิ่มเติม การศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อคุณภาพ การบริการ จะทำให้มีความเข้าใจในภาพรวมได้มากขึ้น

3.การศึกษาสามารถเปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นการบริการคุณภาพ เมื่อมีการขยายขอบเขต กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ไม่เพียงแต่เฉพาะกลุ่ม

อ้างอิง

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์

ยุพวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ณัฐคุณค์ ดองยังไพร. (2556). ส่วนประสมทางการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ M-Commerce ที่มี ผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า. (การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะนิเทศศาสตร์, สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์.

เกศวิฑู ทิพยศ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) .การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพฯ

เจิมทอง ยอดอาวุธ. (2557). พฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเขต กรุงเทพมหานครต่อสื่อออนไลน์ของ SCG Experience .การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต.คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ดิลกา ชนะกอก. (2556). คุณภาพการบริการและความเกี่ยวพันที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าและความพึงพอใจของผู้บริโภค : กรณีศึกษาบูทีโฮเทลในจังหวัดเชียงใหม่ .การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.