

# การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของแอปพลิเคชันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา แอปพลิเคชัน SCB EASY

นางสาว มัชฌิมา นีวกมล

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของแอปพลิเคชันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของแอปพลิเคชันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งปัจจัยด้านคุณภาพเป็น 3 ส่วน คือ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ 415 ชุด ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี ระดับการ ศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท คุณภาพของแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** คุณภาพของแอปพลิเคชัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## ABSTRACT

The purpose of this study was to study the relationship between application quality and user satisfaction. By studying with a group of SCB EASY application users, To study the relationship between application quality and user satisfaction. The quality factor is divided into three parts: the quality of the system, The quality of information and the quality of service affect the satisfaction of the users. Statistics used in data analysis It consists of percentages, frequencies, means, and standard deviation. The hypothesis was tested by multiple regression analysis, which collected 415 sets of data. The results showed that most of the respondents were female, aged 26–35 years, with a bachelor's degree or equivalent, an occupation, and employed by a private company. The average monthly income is 30,001–45,000 baht. The quality of the application was linearly correlated with the satisfaction of the service users, with statistical significance at the 0.05 level.

**Keywords:** Application quality, User satisfaction

## บทนำ

ในปัจจุบันการวิถีชีวิตของผู้คนมีการเปลี่ยนแปลงจากอดีตและเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน เมื่อหลายสิบปีก่อนที่ระบบอินเทอร์เน็ตยังไม่ได้พัฒนามากนัก การทำธุรกรรมทางการเงินทุกอย่างจะเกิดที่ธนาคารเท่านั้น หลังจากนั้นจึงเริ่มมีตู้ ATM ที่ให้บริการเพียงแค่ถอนเงิน โอนเงิน ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ แม้จะเพิ่มความสะดวกสบายมากขึ้น แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการอยู่ค่อนข้างมาก เช่น เงินในตู้ ATM ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ตู้ ATM ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น เมื่อระบบอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนามากขึ้น จึงเริ่มมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ซึ่งให้บริการโอนเงิน ชำระยอดบิล แต่ระบบยังมีความยุ่งยากในการใช้งานและไม่สะดวกสบายเท่าที่ควร เมื่อมีนวัตกรรมอย่างสมาร์ทโฟนที่ทำให้โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จึงทำให้มีการพัฒนาจากระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งเป็นแอปพลิเคชันธุรกรรมทางการเงินของหลายๆ ธนาคาร ที่สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยมีฟังก์ชันการใช้งานที่ครอบคลุมและสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยขึ้นอยู่กับความพร้อมของความพร้อมใช้งานของอินเทอร์เน็ตและการเชื่อมต่อข้อมูลกับอุปกรณ์ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาและไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม ในช่วงเริ่มต้นยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก แต่จากสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อวิถีชีวิตของผู้คนให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก เช่น การงดเดินทางออกจากเคหสถานโดยไม่จำเป็น การสั่งซื้ออาหารหรือของใช้ออนไลน์ การหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสดและหันมาใช้ช่องทางดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงินมากขึ้น จึงทำให้มีการใช้งานแอปพลิเคชันทางธุรกรรมทางการเงินเพิ่มมากขึ้น โดยพบว่าธนาคารไทยพาณิชย์มีลูกค้าผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน SCB EASY กว่า 12.4 ล้านราย มีการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้นประมาณ 248 ล้านธุรกรรม คิดเป็นมูลค่ากว่า 8.5 แสนล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2563 ที่มีฐานลูกค้าผู้ใช้งาน 12.2 ล้านราย (ประชากรชาติ, 2564) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าวิถีชีวิตของผู้คนที่มีความเปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้มีการใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้นและยังมีข้อมูลทางสถิติจาก ธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มีการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ 243 รายการต่อคนต่อปี จาก ณ สิ้นปี 2562 ถึง 80% มูลค่ารวมของธุรกรรมที่ดำเนินการผ่าน Mobile Banking ในปี 2563 สูงถึง 40.2 ล้านล้านบาท สูงขึ้นจากปีก่อนหน้ากว่า 45.5% (กรุงเทพธุรกิจ, 2564)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในเรื่องคุณภาพของแอปพลิเคชันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้นำไปสู่ของการปรับปรุงระบบของแอปพลิเคชัน ข้อมูลของแอปพลิเคชันและการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รักษาฐานผู้ใช้บริการเดิมและดึงดูดผู้ใช้บริการรายใหม่อีกด้วย

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของแอปพลิเคชันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งปัจจัยด้านคุณภาพเป็น 3 ส่วน คือ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของแอปพลิเคชันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ 1) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) คุณภาพของแอปพลิเคชัน ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการบริการและตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

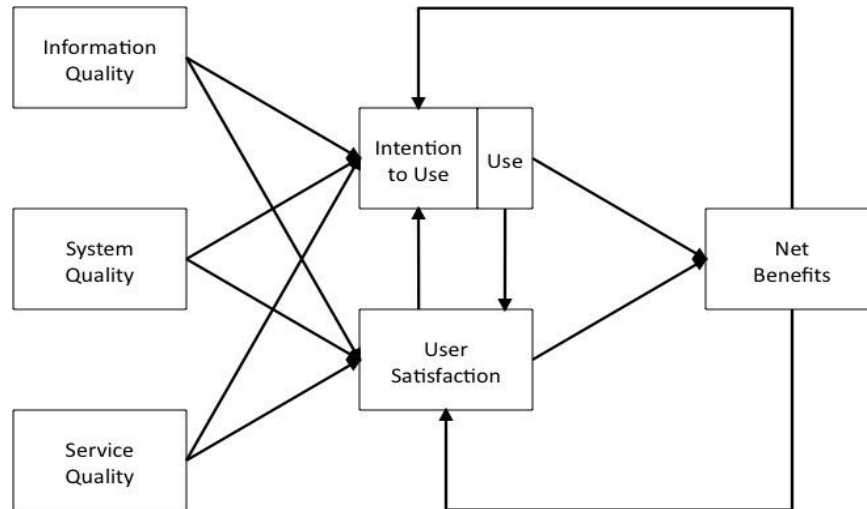
**ขอบเขตประชากร** กลุ่มบุคคลทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน SCB EASY

## ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รอชิต้า ยีสมาน(2564) กล่าวว่า “Mobile Banking คือ บริการหนึ่งของธนาคารที่อนุญาตให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน โดยที่ตัวลูกค้าไม่ต้องไปถึงธนาคาร ซึ่งปกติแล้ว Mobile Banking จะให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของอินเทอร์เน็ตและการเชื่อมต่อข้อมูลกับอุปกรณ์” สอดคล้องกับ Mobile Banking เป็นช่องทางบริการธนาคารสมัยใหม่ที่ทำให้บริการโดยธนาคารที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรมทางธนาคาร นี่คือนช่องทางที่ลูกค้าสามารถโต้ตอบกับธนาคารผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งมีประโยชน์กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านของการประหยัดค่าธรรมเนียม ประหยัดเวลาในการเดินทาง เพราะสามารถทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนได้ทันที (Hoang Ba Huyen LE,2019) และยังสอดคล้องกับ Mobile banking เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยอำนวยความสะดวกและมีความคล่องตัวในการเข้าถึงบริการของธนาคารจากอุปกรณ์มือถือของพวกเขาได้ตลอดเวลา โดยขึ้นอยู่กับ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของอุปกรณ์ (Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, Indri Supriani,2021)

## ทฤษฎีรูปแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone and Mclean (D&M IS Success Model)

นำเสนอความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คือ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของบริการ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบและประโยชน์ที่ได้รับ (Delone and Mclean, 2003)



ภาพที่ 1 D&M IS Success Model (Delone and Mclean, 2003)

ผศ.ดร.ปีเตอร์ รักษธรรม และ ผศ.ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ (2558) กล่าวว่า “คุณภาพของระบบ (System Quality) คือคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบ ได้อย่างสะดวกสบาย เช่น ความเสถียรของระบบ ความรวดเร็วในการตอบรับ (Feedback) และคุณลักษณะ ของหน้าจอ (Interface) ที่ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่ผู้ใช้งานระบบจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ” สอดคล้องกับคุณภาพของระบบ Mobile Banking ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีแนวโน้มจะพึงพอใจสูงขึ้นหากคุณภาพของการใช้งานแอปพลิเคชัน ในด้านระบบการใช้งาน ข้อมูลและบริการมีคุณภาพสูง (Baabdullah, A.M.; Alalwan, A.A.; Rana, Nripendra P.; Kizgin, Hatice; Patil, P.,2021) อ้างถึงTam and Oliveira (2017)

ผศ.ดร.ปีเตอร์ รักษธรรม และ ผศ.ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ (2558) กล่าวว่า “คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับจากการใช้ระบบ สารสนเทศ ซึ่งคุณภาพของข้อมูลของผู้ใช้งานระบบจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้ระบบและความพึงพอใจของ ผู้ใช้ระบบ ดังนั้นระบบ

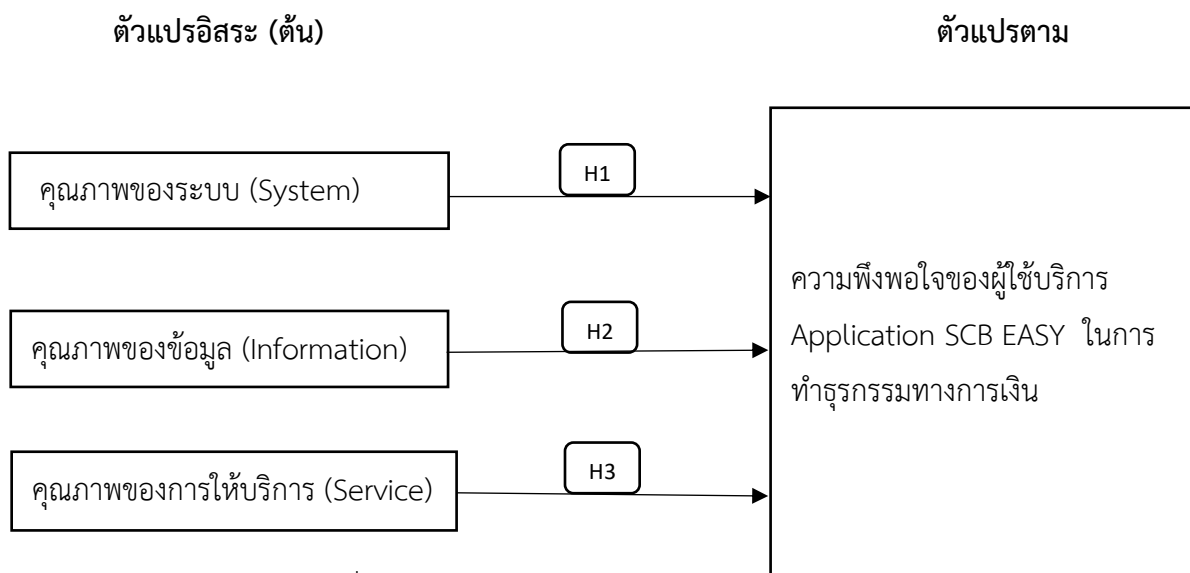
สารสนเทศจึงควรมีการกลั่นกรองข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้งาน และสามารถให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและสามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้”

คุณภาพของการบริการ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประเด็นที่สำคัญ Ching-Yi Lin (2013) สอดคล้องกับ ผศ.ดร.ปีเตอร์ รักษธรรม และ ผศ.ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ (2558) “คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือคุณภาพที่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศได้รับการช่วยเหลือ หรือตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของระบบสารสนเทศจากผู้ให้บริการระบบสารสนเทศ ซึ่งคุณภาพของการ ให้บริการของผู้ใช้งานระบบจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ”

ผศ.ดร.ปีเตอร์ รักษธรรม และ ผศ.ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ (2558) “ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ สารสนเทศ โดยความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบนั้นจะเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้งานแต่ละคนที่มีต่อการใช้งาน ในระบบสารสนเทศ ในสภาพแวดล้อมและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ในแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจในผู้ใช้งาน นั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ”

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำโมเดลแห่งความสำเร็จของการใช้งานระบบสารสนเทศมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของแอปพลิเคชันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY ทำธุรกรรมทางการเงิน

### กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดวิจัยแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร

## สมมติฐานการทำวิจัย

- H1 คุณภาพระบบของแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY
- H2 คุณภาพข้อมูลของแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY
- H3 คุณภาพบริการของแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มประชากร คือ บุคคลที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน SCB EASY มีจำนวนกว่า 12.4 ล้านราย เนื่องจากตัวแทนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงเลือกประเภทตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยคำนวณตัวอย่างจากสูตรของ William G. Cochran (Cochran, W.G. 1977) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ ร้อยละ 95 และ ระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ ร้อยละ 5 และเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 415 ชุด

## เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของแอปพลิเคชัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนย่อย คือ คุณภาพด้านระบบ คุณภาพด้านข้อมูล คุณภาพด้านการบริการ จำนวน 14 ข้อ โดยปรับปรุงแบบสอบถามจาก (Morteza Ghobakhloo, Masood Fathi, 2019) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการ จำนวน 1 ข้อ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 ใช้เครื่องมือมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) โดยกำหนดให้มีคำตอบ 6 ระดับ จากเห็นด้วยน้อยที่สุดไปเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคระหว่าง 0.84 – 0.94 ซึ่งมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้รวบรวมข้อมูลได้ โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ด้วย Google Form 1 ฉบับต่อ 1 ผู้ใช้บริการ (คน)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา สำหรับข้อมูลประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย สำหรับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละด้านจะนำมาเทียบเกณฑ์ ตามแนวคิดของ (Jonald Pimentel,2019) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 5.15 – 6.00 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.32 – 5.14 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.49 – 4.31 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ย 2.66 – 3.48 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.83 – 2.65 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.82 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) มีอายุ 26-35 ปี (ร้อยละ 37.00) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 76.00) อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 54.80) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท (ร้อยละ 35.00)

ตารางที่ 1 แสดงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพของแอปพลิเคชันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพของแอปพลิเคชัน	$\bar{x}$	SD.	แปลความ
ด้านระบบ	5.12	0.55	คุณภาพด้านระบบดีมาก
ด้านข้อมูล	5.11	0.57	คุณภาพด้านข้อมูลดีมาก
ด้านบริการ	4.88	0.76	คุณภาพด้านบริการดีมาก
คุณภาพโดยรวมของแอปพลิเคชัน	5.04	0.55	คุณภาพโดยรวมดีมาก
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ	5.20	0.76	พึงพอใจมากที่สุด



จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณภาพโดยรวมของแอปพลิเคชันมีค่าเฉลี่ยที่ 5.04 โดยคุณภาพของระบบมีค่าเฉลี่ยที่ 5.12 สูงกว่าด้านข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ย 5.11 และด้านบริการมีค่าเฉลี่ย 4.88 ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ให้บริการนั้น มีค่าเฉลี่ยที่ 5.20

ตารางที่ 2 แสดงผลคุณภาพของแอปพลิเคชันที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	t	P
ค่าคงที่	0.70	0.28		2.46	0.01*
ด้านระบบ	0.42	0.08	0.30	5.16	0.00*
ด้านข้อมูล	0.19	0.08	0.14	2.30	0.02*
ด้านการบริการ	0.27	0.04	0.27	5.50	0.00*
$R^2=0.39, F=90.87, p<0.05$					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพด้านระบบ คุณภาพด้านข้อมูล คุณภาพด้านการบริการ สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ร้อยละ 39 และคุณภาพของแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพของระบบ (Beta=0.30) มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือคุณภาพของการบริการ (Beta=0.27) และคุณภาพของข้อมูล (beta=0.14) ตามลำดับ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์มีทิศทางเดียวกันคือเป็นบวก จึงสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของแอปพลิเคชันในแต่ละด้าน คือ ด้านระบบ ด้านข้อมูลและด้านบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ดังนั้น เมื่อคุณภาพของแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี ระดับการ ศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการใช้งานแอปพลิเคชันและคุณภาพโดยรวมของแอปพลิเคชันดีมาก

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของคุณภาพของแอปพลิเคชันต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าคุณภาพของแอปพลิเคชันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านระบบของแอปพลิเคชันที่สามารถให้ข้อมูลทั้งหมดที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีฟังก์ชันที่ครอบคลุมการใช้งาน ความสามารถในการตอบสนองคำสั่งของแอปพลิเคชัน ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของแอปพลิเคชันและความน่าเชื่อถือของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะเดียวกัน ในด้านการบริการพนักงานที่ให้บริการมีความรู้เพียงพอ มีความใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการช่วยเหลือตามคำขอก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ในด้านข้อมูลที่อัปเดตแบบเรียลไทม์ การแสดงข้อมูลที่เชื่อถือได้ การแสดงข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างละเอียด ไม่มีข้อผิดพลาดและมีรูปแบบของการแสดงข้อมูลที่เข้าใจง่าย ก็เป็นตัวแปรที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ดังนั้น ถ้าคุณภาพของแอปพลิเคชันดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทางธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมแล้วรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดกับการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน SCB EASY ให้ความสำคัญกับระบบของแอปพลิเคชันที่มีคุณภาพ การแสดงข้อมูลที่มีคุณภาพของแอปพลิเคชันและการบริการ และยังพบว่าคุณภาพของแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY ในการทำธุรกรรมในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นธนาคารที่ให้บริการควรจะพัฒนาด้านระบบ ด้านข้อมูลและการบริการของแอปพลิเคชันให้มีคุณภาพมากขึ้น ให้มีความเสถียรในการใช้งาน มีตอบสนองต่อคำสั่งของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันควรยกระดับมาตรฐานในด้านบริการ เพิ่มความรู้ให้กับพนักงานเกี่ยวกับฟังก์ชันใหม่ๆ ในแอปพลิเคชัน เพื่อมีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน นอกจากนี้ยังควรใส่ใจในด้าน

การแสดงผลของข้อมูลให้เข้าใจได้ง่าย ไม่ผิดพลาดและมีข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อชิงความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งถัดไป

จากผลการศึกษา ควรมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในด้านของความรู้ในการใช้งาน ใช้งานฟังก์ชันใดบ่อยที่สุดและในด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคและศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีคุณภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ธรรมรักษ์ หมั่นจักร์. (2564, 11 กันยายน). "ไทย" ยื่นหนึ่งใช้ "Mobile Banking" 3 ปีซ้อน มูลค่ารวมปี 63 สูงกว่า 40 ล้านล้าน. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2564
- ประชาชาติออนไลน์. (2564, 5 พฤษภาคม). แบนก์ติดสปีด “โมบายแบงกิ้ง” รองรับผู้ใช้งาน-ธุรกรรม พุ่งก้าวกระโดด. ประชาชาติ. สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2564
- รอชิต้า ยีสมาน. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านทาง Mobile Banking Application ในสถานการณ์ COVID – 19. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ผศ.ดร.ปีเตอร์ รักธรรม และ ผศ.ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์. (2558). การศึกษาปัจจัยและกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์. วารสารบริหารธุรกิจ นิด้า. ฉบับที่ 16 (พ.ค. 2558), หน้า 26-59.
- Hoang Ba Huyen LE, Chi Thanh NGO, Thi Thu Huyen TRINH, Thi Thu Phuong NGUYEN. (2020). Factor Affecting Customers' Decision to Use Mobile Banking Service: A Case of Thanh Hoa Province, Vietnam. Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 7 No 2 (2020) 205-212
- Fianto, B.A., Rahmawati, C.K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 7(1), 59-76.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2004). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems 19(4), 9-30.

Cochran, W.G. (1977). Sampling Techniques. 3d ed. New York: John Wiley and Sons Inc.  
Jonald Pimentel. (2019). Some Biases in Likert Scaling Usage and its Correction.

International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) 45(1),  
183-191

Baabdullah AM, Alalwan AA, Rana NP et al. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. International Journal of Information Management. 44, 38-52.

Morteza Ghobakhloo and Masood Fathi. (2019). Modeling the Success of Application-Based Mobile Banking. Economies 2019, 7, 114

Ching-Yi Lin (2013). SERVICE QUALITY OF MOBILE BANKING SYSTEMS. Active citizenship by knowledge management & innovation, Knowledge and Learning International Conference 2013, 19-21 June 2013, Zadar, Croatia, 515