



Original Research Article

การศึกษาแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจที่มีต่อ Application GHB ALL
BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล
**GHB ALL BFRIEND of customers Debt Management Department
Bangkok and surrounding areas**
อัญชลี โพธิ์สาขา¹ และ สุธาวรรณ จีระพันธุ์^{2*}
Aunchalee Phosakha¹ & Suthawan Chirapanda² *

ARTICLE INFO

Name of Author:

1. อัญชลี โพธิ์สาขา

Aunchalee Phosakha

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Faculty of Business Administration,
University of the Thai Chamber of
Commerce, Thailand.Email: Aunchalee.p@ghp.co.th

Corresponding Author: *

2. ดร.สุธาวรรณ จีระพันธุ์

Dr.Suthawan Chirapanda

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Faculty of Business Administration,
University of the Thai Chamber of
Commerce, Thailand.Email: Suthawan.chi@gmail.com

คำสำคัญ: Application GHB ALL BEFRIEND;

ความพึงพอใจ

Keywords:

Application GHB ALL BEFRIEND, Satisfaction

Article history:

Received: 28/01/2024

Revised: 01/02/2024

Accepted: 13/06/2024

Available online: 23/06/2024

How to Cite:

Phosakha, A. & Chirapanda, S (2024). GHB ALL
BFRIEND of customers Debt Management
Department Bangkok and surrounding areas.
Journal Dhamma for Life, 30(2), 348-365.

ABSTRACT

The study aimed to investigate the satisfaction levels of customers from the Debt Management Department of the Bangkok Metropolitan Administration (BMA) and its metropolitan areas in using the GHB ALL BFRIEND application. The objectives were to understand the perceived ease of use, perceived usefulness, and overall satisfaction with the application among customers. The research utilized online questionnaires administered to a sample of 250 customers from the Debt Management Department of BMA, who had experience using the GHB ALL BFRIEND application. Data was collected through convenient online survey responses and interviews with five customers who had used the application.

Quantitative data analysis revealed that the majority of respondents were female, aged between 31-40 years, with a bachelor's degree or equivalent education. Most of them worked as employees in private companies and had used the GHB ALL BFRIEND application more than once, primarily for debt consolidation applications, accounting for 78.80%. The findings indicated that customers faced significant issues when using the application, with problems occurring frequently and lasting more than 30 minutes each time.

Regarding the perceived ease of use (PEOU) and perceived usefulness (PU) of the GHB ALL BFRIEND application, the results suggested that customers found the application challenging to use, lacking clarity, and involving memorization of complex procedures. Consequently, this negatively impacted customer satisfaction with the application. Qualitative data from interviews with five customers, consisting of four females and one male, aged 31-40 years with varying education levels and professions, provided additional insights. All interviewees had used the GHB ALL BFRIEND application more than once and expressed dissatisfaction with its current usability. The main reasons included the application's complexity, difficulty in understanding the usage procedures, and system failures leading to time wastage. These findings collectively contributed to low satisfaction levels among the interviewed customers. In conclusion, the study suggested recommendations to enhance customer satisfaction with the GHB ALL BFRIEND application. The most effective solution, based on the highest average scores for problem resolution, was to improve customer awareness through increased public relations efforts, providing clearer information on the application's usage procedures.



บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล และเพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า มีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล ซึ่งเคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND จำนวน 250 คน ด้วยวิธีตอบแบบสอบถามแบบสะดวก และการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) จากลูกค้าที่เคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล จำนวน 5 ท่าน และวิเคราะห์โดยใช้แนวคิดทฤษฎีผิวก้างปลา กำหนดสาเหตุของปัญหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเคยเคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND มากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยการใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การใช้บริการยื่นคำร้องประណหมนี้ คิดเป็น ร้อยละ 78.80 และพบว่าลูกค้าเคยพบปัญหาจากการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND อยู่ในระดับมาก และระยะเวลาที่พบปัญหาในแต่ละครั้งมากกว่า 30 นาที ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน Perceived Ease of Use (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน Perceived Usefulness (PU) Application GHB ALL BFRIEND จะพบว่าลูกค้ารู้สึกว่าการใช้ Application GHB ALL BFRIEND มีความยุ่งยากในการใช้งาน ขาดความชัดเจน และมีขั้นตอนในการใช้บริการที่ต้องจดจำ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อ Application GHB ALL BFRIEND อยู่ในระดับต่ำ ผลการสัมภาษณ์ พบว่าลูกค้าที่ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นเพศหญิงจำนวน 4 คน และเป็นเพศชายจำนวน 1 คน มีอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี / เทียบเท่า จำนวน 3 คน และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 3 คน และประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 2 คน ผลการสัมภาษณ์โดยรวม พบว่า ลูกค้าทั้ง 5 คน เคยใช้บริการด้านการยื่นคำร้องประណหมนี้ผ่าน Application GHB ALL BFRIEND มากกว่า 1 ครั้ง และเคยพบปัญหาจากการใช้บริการ Application และยังไม่พึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ในปัจจุบัน โดยให้เหตุผล คือ Application ใช้งานค่อนข้างยุ่งยาก ทำให้มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการยื่นคำร้องประណหมนี้ ลูกค้ายังไม่ค่อยเข้าใจวิธีการใช้งาน และบางครั้งเจอปัญหาระบบล่มทำให้เสียเวลา จนต้องเข้ามาติดต่อด้วยตนเองในที่สุด และจากผลการศึกษาดังกล่าว จึงนำมาสู่การนำเสนอแนวทางเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND โดยแนวทางการแก้ปัญหาที่มีผลรวมคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับทราบขั้นตอนการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ให้มากขึ้น

บทนำ

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ผ่านมามีผลกระทบรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจภายในประเทศที่หยุดชะงักลง ประชาชนได้รับผลกระทบอย่างมาก ส่งผลต่ออาชีพและรายได้ของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ซึ่งเป็นกลุ่มรายได้น้อยถึงปานกลาง ทำให้ไม่สามารถผ่อนชำระเงินงวดกับธนาคารได้ตามกำหนด ส่งผลให้ลูกค้ามีความต้องการติดต่อขอคำปรึกษาและทำเรื่องประนอมหนี้กับธนาคารเป็นจำนวนมาก (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566).

ธนาคารตระหนักถึงความเร่งด่วนในการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการประนอมหนี้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้พัฒนาการรับประนอมหนี้ผ่าน Application GHB ALL BFRIEND โดยมีฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑลเป็นฝ่ายงานหลักในการดำเนินการ ซึ่งเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2566 ตั้งแต่เปิดให้บริการ มีลูกค้าใช้บริการประนอมหนี้ผ่าน Application จำนวน 1,200 ราย ธนาคารได้เก็บข้อมูลและข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ใช้บริการ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566) ดังนี้

ตารางที่ 1 รายงานสรุปปัญหาและข้อร้องเรียนจากการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND

เรื่องที่แจ้งปัญหา/ไม่พึงพอใจ	จำนวน ร้อยละ
1. ลูกค้ารู้สึก Application ใช้งานยากและมีความซับซ้อนในการยื่นประนอมหนี้ จึงไม่ อยากใช้บริการ Application	100
2. ลูกค้าพบปัญหาไม่สามารถเข้าใช้บริการ Application ได้	45
3. ลูกค้าไม่เข้าใจวิธีใช้งาน Application	100
4. ลูกค้ากรอกข้อมูลการประนอมหนี้ผ่าน Application ไม่ถูกต้อง	85
5. ลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้ Application ต้องรอ เจ้าหน้าที่อย่างเดียว	70

(ที่มา : ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

จากข้อมูลที่ได้รับพบว่า แม้จะมีการพัฒนา Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า แต่ยังมี
ความจำเป็นต้องศึกษาแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของ
ลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล เพื่อให้ลูกค้าไม่เสียโอกาสในการเข้าถึงการช่วยเหลือของธนาคาร
(ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566). ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้
บริการ Application GHB ALL BFRIEND และนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนา
Application ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธนาคารต่อไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายและคาดคะเนเกี่ยวกับกระบวนการที่ผู้ใช้ระบบหรือเทคโนโลยีจะยอมรับและใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีนั้น ๆ ด้วยความสมัครใจ ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย David, Bagozzi and Warshaw. (1989: 985)

2. แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ Kotler (1944) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของลูกค้า อันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสินค้าหรือผลประโยชน์จริงของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง กับสิ่งที่ลูกค้าค่านั้นคาดหวัง

3. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ เป็นวิธีการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีหลักการเป็นเหตุเป็นผล ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ใกล้เคียงกันก็ย่อมมีลักษณะทางพฤติกรรมและทัศนคติที่คล้ายกัน (วรรณพร หวลมานพ, 2558: 16) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ช่วยให้เข้าใจและสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคล ประกอบด้วย 1.) เพศ 2.) อายุ 3.) การศึกษา 4.) สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ

4. แนวคิดและทฤษฎีด้านความต้องการ อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้นำเสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่ใช้อธิบายถึงพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ว่ามีความต้องการในระดับต่าง ๆ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ได้แก่ 1.) ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs) 2.) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) 3.) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) 4.) ความต้องการในการได้รับการยอมรับ (Esteem Needs) 5.) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

6. แนวคิดและทฤษฎีแก๊งปลา ทฤษฎีแก๊งปลา หรือที่เรียกกันว่า แผนผังสาเหตุและผล เป็นแผนผังที่ใช้แสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ ระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหนึ่งปัญหา ซึ่งได้รับการพัฒนามาจาก แผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram/Fishikawa) หรือ ผังแก๊งปลา (Fish Bone Diagram)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล
3. เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจที่มีต่อ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล มีวิธีในการดำเนินงานวิจัย เป็นการศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยอ้างอิงจากแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์

ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล จำนวน 255 คน แบ่งเป็นจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ จำนวน 250 คน คำนวณโดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ W.G.Cochran และ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 5 คน โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเองด้วยการสัมภาษณ์รายบุคคล

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด โดยในการออกแบบสอบถามผู้วิจัยมีการอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND

ส่วนที่ 3 : คำถามจากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ที่มีต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND

ส่วนที่ 4 : คำถามด้านความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ศึกษาวิจัยได้ออกแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ประกอบด้วย 1.) ด้านการให้บริการ Application 2.) ด้านประโยชน์ของ Application 3.) ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ Application

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลโดยการประมวลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) ในการรายงานผล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

และใช้การคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเรียงลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (Interviews) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำไปวิเคราะห์เชิงเนื้อหาด้วยการตีความ จากข้อมูลที่เป็นประเด็นสำคัญเพื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่แท้จริงที่

การวิเคราะห์การประเมินทางเลือกและแนวทางแก้ปัญหาที่แนะนำ ผู้วิจัยนำข้อมูลปัญหาที่ได้มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาโดยใช้ทฤษฎีกระดูกปลา (Fish Bone Diagram) เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุหลักของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากแบบสอบถาม การศึกษาแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจที่มีต่อ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารนี้ กทม.และปริมณฑล สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

การศึกษาแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจที่มีต่อ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารนี้ กทม.และปริมณฑล ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามโดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 250 คน (N = 250) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้เพศประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 อายุ ประกอบด้วย กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ 102 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ระดับการศึกษา ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 อาชีพ ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทเอกชนมีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอิสระหรือธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60

ตารางที่ 2 แสดงผลสรุปการวิเคราะห์การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากแบบสอบถาม การศึกษาแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจที่มีต่อ Application GHB ALL BFRIEND ของลูกค้า ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล จำนวน 250 คน

N = 250

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม		จ ำ น ว น (คน)	ร ้อย ละ
1. เพศ	หญิง	146	58.40
	ชาย	104	41.60
2. อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 30 ปี	73	29.20
	31 - 40 ปี	102	40.80
	41- 50 ปี	52	20.80
	มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	23	9.20
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	24.00
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	157	62.80
	สูงกว่าปริญญาตรี	33	13.20
4. อาชีพ	บริษัทเอกชน	134	53.60
	ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	62	24.80
	งานอิสระหรือธุรกิจส่วนตัว	54	21.60

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ: ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะใช้หรือสนใจในบริการ Application GHB ALL BFRIEND มากกว่าเพศชายที่มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 41.60 อายุ: กลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.80 โดยที่กลุ่มอายุอื่น ๆ มีสัดส่วนที่น้อยกว่า แสดงให้เห็นว่ากลุ่มอายุนี้เป็นกลุ่มที่มีการใช้งาน Application มากที่สุด อาจเป็นเพราะกลุ่มนี้มีความเข้าใจและคุ้นเคยกับเทคโนโลยีมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ระดับการศึกษา: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 62.80 ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่าการมีระดับการศึกษาที่สูงช่วยส่งเสริมความเข้าใจและความสามารถในการใช้งาน Application อย่างมีประสิทธิภาพ อาชีพ: กลุ่มผู้ทำงานในบริษัทเอกชนเป็นกลุ่มอาชีพที่มีการใช้งาน Application มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.60 ตามมาด้วยกลุ่มผู้ทำงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มผู้ทำงานอิสระหรือธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND

ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. เคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND มาแล้วกี่ครั้ง			
	มากกว่า 1 ครั้ง	214	85.60
7. เคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ในเรื่องใดบ้าง			
	ยื่นคำร้องประนอมหนี้	197	78.80
8. ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ในแต่ละครั้ง			
	6-15 นาที	105	42.00
9. เคยพบปัญหาในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND			
	เคย	229	91.60
10. ระยะเวลาที่พบปัญหาในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ในแต่ละครั้ง			
	มากกว่า 30 นาที	92	36.80
11. พบเจอปัญหาในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ในช่วงเวลาใด			
	ช่วงปลายเดือน (วันที่ 21 - 31)	100	40.00

จากตารางที่ 3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND มากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยการใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การใช้บริการยื่นคำร้องประนอมหนี้ คิดเป็น ร้อยละ 78.80 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยพบปัญหาในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยระยะเวลาที่พบปัญหาในการใช้บริการจะอยู่ที่มากกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.80 ส่วนใหญ่จะพบเจอปัญหาในช่วงปลายเดือน (วันที่ 21 - 31) คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ที่มีต่อการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND

ข้อ	ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน Perceived Ease of Use (PEOU)	Mean	S.D	แปลผล	อันดับ
13.	Application GHB ALL BFRIEND มีฟังก์ชันที่ไม่ซับซ้อน	2.59	1.22	น้อย	3
14.	Application GHB ALL BFRIEND มีการออกแบบที่สวยงาม	2.82	1.11	ปานกลาง	2
15.	Application GHB ALL BFRIEND มีการจัดวางเมนูต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	2.92	0.93	ปานกลาง	1
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.42	0.99	น้อย	
ข้อ	ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน Perceived Usefulness (PU)	Mean	S.D	แปลผล	อันดับ
18.	ท่านคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้การยื่นคำร้องประนอมหนี้รวดเร็วขึ้น	2.98	1.05	ปานกลาง	1
19.	ท่านคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นคำร้องประนอมหนี้ของท่าน	2.57	1.15	น้อย	2
20.	ท่านคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND จะทำให้การยื่นคำร้องประนอมหนี้ของท่านง่ายขึ้น	2.26	0.97	น้อย	3
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.60	1.06	น้อย	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความเห็นด้วยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในและการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วย เรื่อง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า Application GHB ALL BFRIEND มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมา คือ สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน และมีการออกแบบที่ใช้งานง่าย ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีระดับความเห็น เรื่อง การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เช่นกัน โดยมีความคิดเห็นว่า Application GHB ALL BFRIEND จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการยื่นคำร้องประนอมหนี้ น้อยที่สุด รองลงมา คือ Application GHB ALL BFRIEND จะทำให้การยื่นคำร้องประนอมหนี้ง่ายขึ้น

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND

ข้อ	ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND	Mean	S.D	แปลผลเห็นด้วย	อันดับ
21	ท่านรู้สึกพึงพอใจในความปลอดภัยของ Application GHB ALL BFRIEND	3.23	0.80	ปานกลาง	1
22	ท่านคิดว่าตัดสินใจถูกต้องในการเลือกใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND	2.43	1.09	น้อย	3
23	ท่านคิดว่าจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND	2.50	1.05	น้อย	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.46	0.90	น้อย	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความเห็นด้วยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีระดับความคิดเห็นด้วยว่า หากต้องการทำประนอมหนี้ท่านคิดว่าจะใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND เข้าในอนาคต อยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ และท่านรู้สึกพึงพอใจใน Application GHB ALL BFRIEND ที่ท่านใช้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน

ข้อ	การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND	Mean	S.D	แปลผลเห็นด้วย	อันดับ
24	คุณคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND มีการใช้งานง่ายหรือไม่	4.26	0.40	มาก	3
25	คุณสามารถหาฟังก์ชันที่ต้องการใช้ได้อย่างรวดเร็วใน Application GHB ALL BFRIEND หรือไม่	4.00	0.38	ปานกลาง	1
26	การเรียนรู้การใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ใช้เวลาน้อยหรือไม่	4.13	0.42	ปานกลาง	2
27	คู่มือหรือคำแนะนำในการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ชัดเจนและเข้าใจง่ายหรือไม่	4.35	0.44	มาก	4
28	คุณพบว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND เป็นเรื่องง่ายและไม่ซับซ้อนหรือไม่	4.24	0.38	มาก	3
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	0.42	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 แสดงผลด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อ Application GHB ALL BFRIEND ของฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณาด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีรายละเอียดดังนี้ คุณคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND มีการใช้งานง่ายหรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.4 จากผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND มีการใช้งานง่าย ค่าเฉลี่ยที่สูงแสดงถึงความเห็นพ้องกันในประเด็นนี้ คุณสามารถหาฟังก์ชันที่ต้องการใช้ได้อย่างรวดเร็วใน Application GHB ALL BFRIEND หรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.38 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถหาฟังก์ชันที่ต้องการใช้ได้อย่างรวดเร็วใน Application ค่าเฉลี่ยที่สูงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำแสดงถึงการเห็นพ้องกันในประเด็นนี้ การเรียนรู้การใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ใช้เวลาน้อยหรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.42 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการเรียนรู้การใช้งาน Application ใช้เวลาน้อย ซึ่งสะท้อนถึงความง่ายในการเรียนรู้และใช้งาน คู่มือหรือคำแนะนำในการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ชัดเจนและเข้าใจง่ายหรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.44 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ว่าการใช้งาน Application ชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดในกลุ่มคำถามนี้แสดงถึงความพึงพอใจในดำนี้อย่างมาก คุณพบว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND เป็นเรื่องง่ายและไม่ซับซ้อนหรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.38 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการใช้งาน Application เป็นเรื่องง่ายและไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยที่สูงแสดงถึงความเห็นพ้องกันในประเด็นนี้

จากการวิเคราะห์เชิงพรรณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นพ้องกันว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND มีความง่ายและไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยของคำถามต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง (4.0 ขึ้นไป) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับต่ำ (0.6 - 0.9) ซึ่งแสดงถึงความเห็นพ้องกันในกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในระดับที่สูง

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน

ข้อ	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND	Mean	S.D	แปลผลเห็นด้วย	อันดับ
29	คุณคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการประนอมหนี้หรือไม่	4.42	0.56	มากที่สุด	3
30	Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้คุณสามารถติดตามสถานะการประนอมหนี้ได้ง่ายขึ้นหรือไม่	4.57	0.65	มากที่สุด	1

ข้อ	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND	Mean	S.D	แปลผลเห็นด้วย	อันดับ
31	คุณคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้การติดต่อกับธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่	4.33	0.74	มาก	2
32	การใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้คุณสามารถทำเรื่องประนอมหนี้ได้สะดวกมากขึ้นหรือไม่	4.64	0.48	มากที่สุด	4
33	Application GHB ALL BFRIEND มีประโยชน์ต่อการจัดการการเงินของคุณหรือไม่	4.57	0.52	มากที่สุด	3
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.46	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ Application GHB ALL BFRIEND ของฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณาด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน มีรายละเอียดดังนี้ คุณคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการประนอมหนี้หรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD): 0.56 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการประนอมหนี้ ค่าเฉลี่ยที่สูงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำสะท้อนถึงความเห็นพ้องกันในประเด็นนี้ Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้คุณสามารถติดตามสถานะการประนอมหนี้ได้ง่ายขึ้นหรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.65 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้คุณสามารถติดตามสถานะการประนอมหนี้ได้ง่ายขึ้น ค่าเฉลี่ยที่สูงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำสะท้อนถึงความพึงพอใจในประเด็นนี้ คุณคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้การติดต่อกับธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.74 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้การติดต่อกับธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าเฉลี่ยที่สูงแสดงถึงความเห็นพ้องกันในประเด็นนี้ การใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้คุณสามารถทำเรื่องประนอมหนี้ได้สะดวกมากขึ้นหรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.48 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นพ้องกันอย่างสูงว่า Application GHB ALL BFRIEND ช่วยให้คุณสามารถทำเรื่องประนอมหนี้ได้สะดวกมากขึ้น ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำที่สุดในกลุ่มคำถามนี้สะท้อนถึงความพึงพอใจอย่างมากในประเด็นนี้ Application GHB ALL BFRIEND มีประโยชน์ต่อการจัดการการเงินของคุณหรือไม่ ค่าเฉลี่ย (Mean) 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 0.52 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND มีประโยชน์ต่อการจัดการการเงินของตน ค่าเฉลี่ยที่สูงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำสะท้อนถึงความพึงพอใจในประเด็นนี้

จากการวิเคราะห์เชิงพรรณนาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นพ้องกันว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND มีประโยชน์มากในการช่วยลดเวลาที่ใช้ในการประนอมหนี้ ติดตามสถานะการประนอมหนี้ ได้ง่ายขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อกับธนาคาร ทำเรื่องประนอมหนี้ได้สะดวกขึ้น และช่วยในการจัดการการเงินของลูกค้า ค่าเฉลี่ยของคำถามต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง (4.3 ขึ้นไป) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับต่ำ (0.4 - 0.7) ซึ่งแสดงถึงความเห็นพ้องกันในกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ในระดับที่สูง

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (Interviews)

สรุปผลการวิเคราะห์การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าของ ฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑลที่เคยใช้บริการ Application GHB ALL BEFRIEND จำนวน 5 คน สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และเป็นเพศชายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี / เทียบเท่า จำนวน 3 คน และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ จำนวน 2 คน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ พบว่า 1) ด้านการให้บริการ Application พบว่า ลูกค้าทั้ง 5 คน เคยใช้บริการด้านการยื่นคำร้องประนอมหนี้ผ่าน Application GHB ALL BFRIEND มากกว่า 1 ครั้ง และเคยเคยพบปัญหาจากการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า Application GHB ALL BFRIEND มีการออกแบบที่ค่อนข้างซับซ้อน และคิดว่าการยื่นคำร้องประนอมหนี้ผ่าน Application มีหลายขั้นตอนต้องจดจำในการใช้บริการ 2.) ด้านประโยชน์ของ Application พบว่า ลูกค้าจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความคิดเห็นว่าปัจจุบันการยื่นคำร้องประนอมหนี้ผ่าน Application ยังไม่ได้ช่วยให้การทำประนอมหนี้ของลูกค้าง่ายขึ้น และพบว่า ลูกค้าจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80 มีความลังเลที่จะใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ข้างในอนาคต เพราะไม่แน่ใจว่าจะสามารถยื่นคำร้องประนอมหนี้ได้ถูกต้องด้วยตนเอง 3) ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ยังไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ในปัจจุบัน โดยให้เหตุผลคือ Application ใช้งานค่อนข้างยุ่งยาก ทำให้มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการยื่นคำร้องประนอมหนี้ ลูกค้ายังไม่ค่อยเข้าใจวิธีการใช้งาน และบางครั้งเจอปัญหาระบบล่มทำให้เสียเวลา จนต้องเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลูกค้าที่เคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ของฝ่ายบริหารหนี้ กทม.และปริมณฑล จำนวน 5 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ไว้ ดังนี้ 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ Application ให้มากขึ้น 2) พนักงานควรตอบคำถามเรื่องการใช้งาน Application ได้ทุกคน 3) ควรปรับปรุงรูปแบบของ Application ให้ง่ายต่อการใช้งาน

การประเมินทางเลือกและแนวทางแก้ปัญหาที่แนะนำ

ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา จำนวน 3 แนวทาง ดังนี้ 1) การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ 2) การฝึกอบรมพนักงาน 3) การพัฒนา Application GHB ALL BFRIEND เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND และได้ให้ผู้บริหารและพนักงานที่มีหน้าที่หรือเกี่ยวข้องกับการให้บริการ Application GHB ALL BFRIEND จำนวน 5 ท่าน ให้คะแนนความคิดเห็นต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่เลือกเพื่อนำมาพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND คือ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่ธนาคารมีอยู่

การวิเคราะห์การประเมินทางเลือกและแนวทางแก้ปัญหาที่แนะนำ

ในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ผู้วิจัยได้นำข้อมูลปัญหาที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีกระดูกปลา (Fish Bone Diagram) เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุหลักของปัญหา โดยได้แบ่งสาเหตุของปัญหาออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ คน (People), กระบวนการ (Process), เทคโนโลยี (Technology), และ การจัดการ (Management)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ คน กระบวนการ เทคโนโลยี และการจัดการ

1. คน (People)

- ขาดการฝึกอบรมพนักงานในการใช้ Application GHB ALL BFRIEND ทำให้พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ขาดการสื่อสารระหว่างทีมงานพัฒนาและทีมงานบริการลูกค้า ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

2. กระบวนการ (Process)

- กระบวนการใช้งาน Application มีความซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกยุ่งยากและสับสน
- ขาดการทดสอบการใช้งานจากกลุ่มผู้ใช้งานจริงก่อนการเปิดตัว ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนการใช้งานจริง

3. เทคโนโลยี (Technology)

- Application มีปัญหาทางเทคนิค เช่น การโหลดช้า, ข้อผิดพลาดในการเชื่อมต่อ ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกหงุดหงิด
- การออกแบบ User Interface ไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน ทำให้การนำทางใน Application เป็นเรื่องยาก

4. การจัดการ (Management)

- ขาดการจัดการและติดตามผลการใช้งานของ Application อย่างเป็นระบบ ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงและพัฒนา Application ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่
- ขาดการสนับสนุนและข้อมูลจากฝ่ายบริหารในการพัฒนา Application ทำให้การพัฒนาและปรับปรุง Application ขาดประสิทธิภาพ

แนวทางในการแก้ไขปัญห

จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยทฤษฎีกังปลา ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญห

พัฒนาการให้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ดังนี้

1. การฝึกอบรมพนักงาน (People)

- จัดการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจและใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้คำแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้องและครบถ้วน
- เสริมสร้างการสื่อสารระหว่างทีมงานพัฒนาและทีมงานบริการลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่นำเสนอแก่ลูกค้าถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

2. การปรับปรุงกระบวนการ (Process)

- ปรับปรุงกระบวนการใช้งาน Application ให้เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน ลดความซับซ้อนและเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้งาน
- ทำการทดสอบการใช้งาน Application จากกลุ่มผู้ใช้งานจริงก่อนการเปิดตัว เพื่อรับความคิดเห็นและปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนการใช้งานจริง

3. การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology)

- แก้ไขปัญหาทางเทคนิคที่เกิดขึ้นใน Application เช่น การโหลดช้า หรือข้อผิดพลาดในการเชื่อมต่อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน
- ออกแบบ User Interface ให้เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User-friendly) เพื่อให้การนำทางและการใช้งาน Application ง่ายขึ้น

4. การจัดการและติดตามผล (Management)

- จัดการและติดตามผลการใช้งาน Application อย่างเป็นระบบ เพื่อรับข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้ใช้งาน และนำมาปรับปรุงและพัฒนา Application อย่างต่อเนื่อง
- สนับสนุนการพัฒนา Application จากฝ่ายบริหาร เพื่อให้มีทรัพยากรและข้อมูลที่เพียงพอในการปรับปรุงและพัฒนา Application ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

การนำแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวไปปฏิบัติ จะช่วยให้ Application GHB ALL BFRIEND สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น เพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ และส่งเสริมให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถให้บริการประชนอมหนี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ ด้านปัญหาจากการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND โดยมีระดับความเห็นด้วยด้านปัญหาจากการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งส่งผลต่อระดับความเห็นด้วยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND พบว่า ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ทำการศึกษา โดย ศิริินภา แสงหิรัญ และ อริสรฯ เสยานนท์ (2564) ที่ศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดลูกค้ำใช้บริการ โอนเงินด่วนเวสเทิร์นยูเนี่ยน Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการเจอปัญหาจากการใช้บริการ Mobile Banking จึงจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงแอปพลิเคชันให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด โดยออกแบบการใช้งานแอปพลิเคชัน Mobile Banking ให้สามารถใช้งานได้สะดวก ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับ ไลย์รฎา นราภิรมย์ขวัญ (2565) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ E-banking ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในประเทศไทย พบว่า ประเภทของปัญหา จำนวนปัญหาที่พบในแต่ละเดือน ระยะเวลาที่พบปัญหาในแต่ละครั้ง และช่วงวันที่พบปัญหาในการใช้งาน ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ E-banking

จากผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน Perceived Ease of Use (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน Perceived Usefulness (PU) Application GHB ALL BFRIEND จะพบว่าลูกค้ำรู้สึกว่าการใช้งาน Application GHB ALL BFRIEND มีความยุ่งยากในการใช้งาน ทำให้ระดับความเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งส่งผลต่อระดับความเห็นด้วยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND พบว่า ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย เช่นเดียวกัน โดยลูกค้ำส่วนใหญ่มีความลังเลที่จะใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ซ้ำในอนาคต ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ทำการศึกษา โดยสอดคล้องกับ คำพิลา บุญพุ่ม (2563) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับแอปพลิเคชัน Dolfin ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน Perceived Ease of Use (PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน Perceived Usefulness (PU) ของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำในการใช้แอปพลิเคชัน Dolfin โดยเมื่อผู้ใช้งานเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชัน Dolfin มีประโยชน์ ใช้งานได้ไม่ยาก รู้สึกถึงความสะดวกสบายในการใช้งาน ช่วยให้ลูกค้ำหรือผู้ใช้งานจ่ายเงินรวดเร็วขึ้น ผู้ใช้งานเห็นถึงประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานต่อไปเรื่อย ๆ โดยที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้

สรุป

สรุปผลวิเคราะห์ปัญหาหาสาเหตุด้วยผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) จากการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เมื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยผังก้างปลา สามารถสรุปหาสาเหตุของปัญหาความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND 3 สาเหตุ ดังนี้ ปัญหาด้านลูกค้า ลูกค้าที่เคยใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND ส่วนใหญ่เคยพบปัญหาจากการเข้าใช้บริการ Application โดยลูกค้ามีความเห็นว่า Application GHB ALL BFRIEND มีความยุ่งยากในการใช้งาน และรู้สึกว่าการออกแบยังไม่สวยงามไม่ดึงดูดให้เข้าใช้บริการ และการจัดวางเมนูการใช้งาน ยังไม่เหมาะสม มีหลายหัวข้อทำให้รูปแบบการใช้งานเข้าใจได้ยาก ปัจจัยด้านระบบ Application มีข้อบกพร่องในการทำงาน มีความไม่เสถียรของระบบ ทำให้เกิดปัญหาระบบล่ม ลูกค้าไม่สามารถเข้าใช้บริการได้และการแก้ไขปัญหาด้านระบบมีความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคิดว่า Application GHB ALL BFRIEND มีความยุ่งยากในการใช้งาน ขาดความชัดเจน และมีขั้นตอนในการใช้บริการที่ต้องจดจำ และมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND อยู่ในระดับน้อย ด้วยเหตุนี้ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์
2. จากผลวิจัยพบว่า พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ Application GHB ALL BFRIEND และระยะเวลาที่พบปัญหาในแต่ละครั้งค่อนข้างนาน ด้วยเหตุนี้ ในระยะยาว ธนาคารจึงควรมีการพัฒนา ระบบ Application GHB ALL BFRIEND โดยฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทำการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบ UX (User Experience) และ UI (User Interface) เพื่อให้ระบบมีความเสถียรลดปัญหาการใช้บริการที่อาจเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อทำการวิจัยเชิงลึก เพื่อลงรายละเอียดของปัญหาที่ลูกค้าได้พบเจอและมีความต้องการให้พัฒนาในอนาคต เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาพัฒนาและแก้ไขระบบ Application GHB ALL BFRIEND ได้อย่างตรงจุดมากที่สุด
2. ควรศึกษาปัญหาหรืออุปสรรครวมถึงวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการใช้งาน Application เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุง Application ให้มีประสิทธิภาพ
3. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบ Application GHB ALL BFRIEND เพื่อเป็นแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการ เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี

เอกสารอ้างอิง

- คำพิลา บุญพุ่ม. (2563). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับแอปพลิเคชัน *Dolfin* ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (ปริญาการจัการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัการ, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ไลยรฎา นราภิรมย์ขวัญ. (2565). แนวทางการพัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ E-banking ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัย มหิดล).
- วรรณพร หลวมานพ. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคมไบายแบงก์กิงพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริณา แสงหิรัญ และ อริสราเสยานนท์. (2021). แนวทางการเพิ่มยอดลูกค้าใช้บริการโอนเงินด่วนเวสเทิร์นยูเนียน. In *Rangsit Graduate Research Conference: RGRC*, 16, 1083-1094).
- อับราฮัม เอช. มาสโลว์. (1954). *ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)*. อ้างถึงใน ไลยรฎา นราภิรมย์ขวัญ. (2565). แนวทางการพัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ E-banking ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญาการจัการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Davis, F. D. (1985). *ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (Technology Acceptance Model : TAM 1)*. อ้างถึงใน ไลยรฎา นราภิรมย์ขวัญ. (2565). แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ E-banking ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญาการจัการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Philip Kotler. (1944). *ทฤษฎีความพึงพอใจ*. อ้างถึงใน ไลยรฎา นราภิรมย์ขวัญ. (2565). แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ E-banking ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญาการจัการ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.