



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

การออกแบบตามประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้แอปพลิเคชัน MyMo User Experience Design for application using MyMo

พรภวิชัย นาคเนียม¹ และ รศ. ดร. สุวรรณิ อัสกุลชัย²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการเงิน คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: pornphawitnarkneam@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการเงิน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: suwannee_ads@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตามประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน และวิเคราะห์ผลกระทบที่สำคัญของแอปพลิเคชันที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยมีขอบเขตของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ได้ทำการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงอายุ 20-70 ปี หลากหลายอาชีพ ตามหลักทฤษฎีดังนี้ ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ ซึ่งเครื่องมือที่จะใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ แบบสอบถามผ่าน Google forms และแบบจำลองการพัฒนาแอปพลิเคชันโดยใช้โปรแกรม Adobe XD ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ผลการศึกษาที่ได้รับพบว่าประชากรที่ใช้งานแอปพลิเคชันมีความพึงพอใจในการใช้งานค่อนข้างมาก แต่มีกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มแม่ค้าพ่อค้าที่ยังไม่พอใจในการใช้งาน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการใช้งานแอปพลิเคชันอยู่มาก แนวทางการแก้ไขที่ได้รับจากการสอบถามผู้ใช้งานส่วนมากต้องการให้ปรับปรุงทางด้านขนาดตัวอักษรและไอคอน ทางลัดในการใช้งานต่างๆที่ช่วยให้สามารถใช้งานได้ง่ายและรวดเร็วโดยการสร้างคีย์ลัดในการทำธุรกรรมที่ใช้งานบ่อยไว้ในหน้าแรกของแอปพลิเคชัน และการกรอกข้อมูลธุรกรรมต่างๆให้อยู่ในหน้าเดียวกัน ซึ่งหลังทำการจำลองระบบการใช้งานแอปพลิเคชันที่แก้ไขปัญหาตามที่ผู้ใช้งานชี้แนะมาผ่านโปรแกรม Adobe XD ให้ผู้ใช้งานลองทดสอบ ผลปรากฏว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานมากขึ้นเป็นอย่างมาก

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน MyMo, การพัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารออมสิน, ความพึงพอใจ

Abstract

The main objective of this study was to examine customer satisfaction based on GSB's MyMo application experience and analyze the major impact of the application on older adults. The scope of the sample population that was collected data was in the age range of 20-70 years in various occupations and used following theory: Theory of information technology acceptance, Task-Technology Fit (TTF), A technology acceptance model (TAM) and System



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

development life cycle (SDLC). The tools to be used for the analysis were questionnaires via Google forms and an application development model using Adobe XD. The results of the study revealed that the elderly and merchant groups are still dissatisfied with using it because there are many steps to use and has smaller fonts compared to other bank financial applications. After simulating the application system that solves the problem as suggested by the user through Adobe XD program, they are more satisfied.

Keywords: MyMo Application, Development of GSB's Application, Satisfaction

บทนำ

ประเทศไทยเข้าสู่ยุค Digital Economy และ Thailand 4.0 ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกธนาคารมีการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าที่ทันสมัยมากขึ้น ซึ่งธนาคารออมสินเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยี จึงมีการพัฒนาด้านการเงินของทุกกลุ่มลูกค้า และการให้บริการต่าง ๆ รวมถึงการเป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบโจทย์ยุค Digital Economy และ Thailand 4.0

ในปัจจุบันการใช้ Application MyMo ของธนาคารออมสินมีจำนวนน้อยกว่าธนาคารอื่นอย่างเช่น KPLUS กับ SCB ค่อนข้างมากซึ่งเป็นปัญหาของคนที่ใช้ในการทำธุรกรรมการเงินมองว่าจะใช้ Application ของ MyMo นั้น จึงไปเลือกใช้แอปพลิเคชันของธนาคารอื่น จึงได้มีความคิดที่จะทำการสอบถามผู้ใช้โดยอาศัย google form ในการวิเคราะห์ความชอบ การใช้งานในส่วนของ feature ของระบบ MyMo โดยคนส่วนใหญ่ในอายุ 18-35 ปีสามารถใช้ได้ไม่ติดขัดอะไรจะมีในส่วนของการคิดเห็นที่มักจะระบุว่าหลายขั้นตอนซับซ้อนเวลาต้องการสอบถามข้อมูลมักจะไม่ค่อยได้คำตอบกลับมาและไม่สามารถแก้ไขได้ ในส่วนของผู้สูงอายุตั้งแต่ 50 ขึ้นไป มักจะเกิดปัญหาในการมองเห็นข้อความเข้าใช้งาน MyMo และใช้เวลาในการทำรายการต่างๆ ซึ่งต้องบอกก่อนว่าคนส่วนใหญ่ที่ใช้แอปพลิเคชัน MyMo มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ผู้คนคว่าสนใจที่จะทำในส่วนของปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชัน ในด้านการโอนเงินไปยังธนาคารอื่นที่มีขั้นตอนการใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo ลดลง ให้คนสนใจในการใช้มากยิ่งขึ้นโดยมี Google form เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ถึงปัญหาเข้าถึงจุด Pain point ของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้น จากนั้นนำไปทดสอบการใช้งานให้ลูกค้าได้ทดลองใช้อีกครั้งเพื่อพัฒนาจากแบบเดิมให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ จำนวนผู้ใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo มีจำนวนน้อยกว่าของธนาคารอื่นค่อนข้างมากด้วยการบริหารจัดการตัวแอปพลิเคชันค่อนข้างยากล่าช้า และตัวหนังสือของทางแอปพลิเคชันดูตัวเล็กทำให้ผู้สูงวัยนั้นไม่นิยมใช้เพราะมองไม่ชัดหรือต้องใช้แว่นทุกครั้งที่เราเข้าเพื่อดูรายละเอียดของแอปพลิเคชันในหมวดหมู่ต่าง ๆ โดยในส่วนผลกระทบระยะสั้นคือประชาชนที่เป็นผู้สูงวัยเกิดความไม่พอใจในการใช้บริการเพราะเข้าถึงยาก ตัวหนังสือเล็กส่งผลให้ทำการยกเลิกบริการของทางธนาคารสูญเสียฐานลูกค้า และผลกระทบระยะยาวที่จะตามมาคือ ธนาคารจะสูญเสียฐานลูกค้าไปเรื่อย ๆ จนทำให้ทางประชาชนหันไปใช้บริการแอปพลิเคชันจากธนาคารอื่นที่ทำให้ดูใช้งานเข้าใจกว่าของ MyMo ถึงที่สุดแล้วประชาชนจะไม่เลือกใช้บริการทำธุรกรรมผ่านทางของ MyMo อีกต่อไป

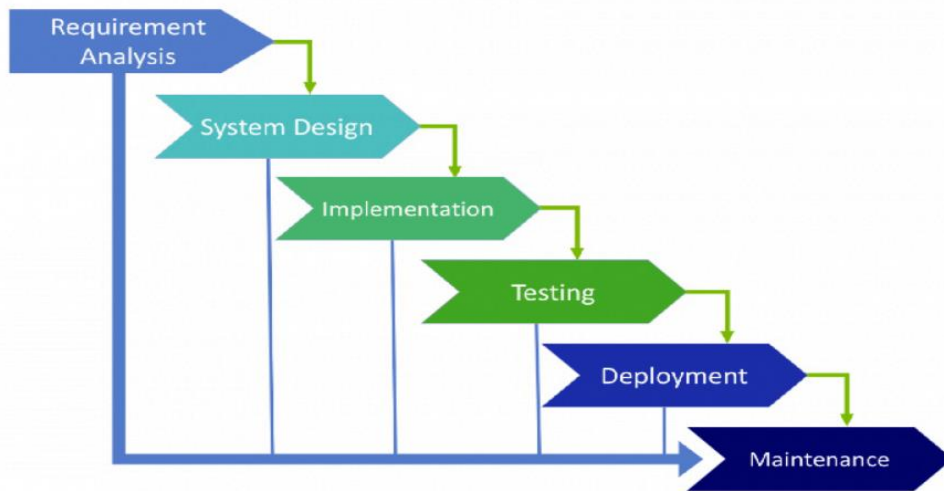


การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีในการช่วยค้นคว้าครั้งนี้ ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT) ซึ่งถูกพัฒนาโดย Venkatesh, et al.(2003) เป็นการรวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกันโดยผลการศึกษาพบว่ามนุษย์มีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Use Behavior) มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับอิทธิพลของการให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและความช่วยเหลือด้านการให้คำแนะนำการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ (Facilitating) และอิทธิพลผ่านพฤติกรรมแสดงถึงความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีไปใช้ (Behavior Intention) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่ ความคาดหวังด้านประโยชน์ใช้สอย (Performance Expectancy) ความคาดหวังว่าเทคโนโลยีนั้นจะใช้งานได้ง่าย (Effort Expectancy) และแรงผลักดันจากสังคม (Social Influence) โดยจากการศึกษาทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี พบว่าทฤษฎีสามารถใช้ทำนายการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปร เป็นส่วนขยายแบบจำลอง ทำให้สามารถทำนายผลการยอมรับเทคโนโลยีได้แม่นยำและมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

อีกหนึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่องานวิจัยนี้คือ ทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) เป็นกระบวนการที่ใช้พัฒนาซอฟต์แวร์โดยได้มีการกำหนดขั้นตอนต่างๆ เพื่อสามารถพัฒนาและส่งมอบซอฟต์แวร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์โดยทั่วไปแล้ว SDLC ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังแสดงในแผนภาพ SDLC Model (ภาพที่ 1) นอกจากนี้ทฤษฎีการออกแบบ UX/UI (การออกแบบ UX UI, 2017) ยังเป็นส่วนที่สำคัญในการออกแบบแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะในเรื่องของการออกแบบ User Experience (UX) และ User Interface (UI) นั้น มุ่งเน้นให้คนในทีมพัฒนาเว็บไซต์หรือพัฒนาแอปพลิเคชัน ออกแบบมาแล้วไม่หลุดธิมเป็นการออกแบบมาเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้งานได้เช่นกัน

ในการทำผลิตภัณฑ์ (Product) หรือเว็บหรือแอปพลิเคชันนั้นจะต้องอาศัยการออกแบบ ซึ่งองค์ประกอบหลักๆ ที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้งานได้นั้นก็คือเรื่องของ UX และ UI โดย UX จะเน้นในเรื่องการใช้งาน ผู้ใช้(User) ใช้งานติดใจ อยากกลับมาใช้อีก มักเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการใช้งาน แต่ UI คือสิ่งที่ User มีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับ Product ตั้งแต่แรกเห็นตาหรือสิ่งที่ผู้คนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมด้วย ดังนั้นถ้าหาก UI ไม่สวยงามก็จะทำให้ผลิตภัณฑ์ไม่น่าสนใจ แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่ใช้หลักการเช่นเดียวกันโดยหากออกแบบ UI ได้ไม่ดีก็จะทำให้ผู้ใช้ไม่ยอมเข้าใช้งานได้



ภาพที่ 1 SDLC model

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและผลกระทบสำหรับผู้สูงอายุที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชัน MyMo

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน MyMo ประชากรที่มีอายุมากกว่า 20 ถึง 70 ปี ที่ใช้แอปพลิเคชันของธนาคารออมสิน (MyMo) โดยกำหนดตัวอย่างที่ใช้เป็นการเก็บข้อมูลจากการใช้งานของลูกค้าทั้งสิ้น 300 คน ที่ได้มีประสบการณ์การใช้งานทั้งผู้ที่เคยใช้งานมาแล้วและผู้ที่จะมาลองใช้แอปพลิเคชัน MyMo

2. ขอบเขตตัวแปร ได้แก่ ลักษณะของประชากร ประกอบด้วย สถานภาพ อายุ เพศ การศึกษา รายได้ รูปแบบธุรกิจ ลักษณะองค์กร ประกอบด้วย เอกลักษณะ สภาพแวดล้อมองค์กร การให้บริการ การสื่อสารระหว่างบุคคล และแอปพลิเคชันที่นำมาใช้ในการทำธุรกรรมการเงินในการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน MyMo

3. ขอบเขตเวลา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ที่อยู่ในประเทศไทย ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 โดยจะใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 3 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรทั่วไปที่ใช้แอปพลิเคชันของ MyMo รวมไปถึงใช้ประสบการณ์การใช้งานของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคคลที่ใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ตั้งแต่อายุ 20 – 65 ปี ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo อยู่แล้วและต้องการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่มีผลต่อการใช้งานจำนวน 300 คน



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

2. วิธีการเก็บข้อมูลในการศึกษา

2.1 การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ทำเป็นแบบสอบถามกลุ่มประชากรที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo รวมถึงการใช้แอปพลิเคชัน มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน โดยกำหนดให้ทำแบบสอบถามครบถ้วนตามใบสอบถาม พร้อมข้อเสนอแนะที่จะเสนอให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน

2.2 การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบการพัฒนาระบบเพื่อทดสอบประสิทธิภาพที่ได้เป็นแบบจำลองในการพัฒนาแอปพลิเคชัน 30 คนที่ทดลองใช้งานจริง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ออกแบบแอปพลิเคชันโดยการจำลองการใช้งานผ่านโปรแกรม Adobe XD เพื่อจำลองลักษณะการใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo เพื่อประสบการณ์ที่ดีและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้โดยอาศัย การเขียนโปรแกรม (Programming) ที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้สำหรับการออกแบบ ได้แก่คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำโปรแกรม Adobe XD เป็นการออกแบบจากหน้าจอมือถือ IPHONE 13 Pro Maxและอ้างอิงการออกแบบจากการใช้แบบสอบถามการใช้งานของบุคคลที่มีการใช้งานจริงจากผู้สูงอายุ

4. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

เป็นขั้นตอนที่สามารถใช้งานในการโอนเงินด้วยระบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและง่ายต่อการใช้งานต่อผู้สูงอายุ ประชาชนทั่วไปที่ใช้แอปพลิเคชัน MyMo โดยใช้ Sequence diagram เพื่อแสดงกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชันที่ปรับปรุงใหม่ให้สั้นลงจากเดิม การออกแบบให้มีขั้นตอนที่น้อยลง UX ที่เปลี่ยนไปให้ดูง่ายจากเดิมและยังมีขั้นตอนที่รวดเร็วลดขั้นตอนใช้งานที่เรียบง่ายซึ่งจะใช้ข้อมูลจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของผลการประเมินที่ได้จากแบบสอบถามเป็นฐาน

5. การตรวจสอบโปรแกรม (Testing)

หลังจากมีการออกแบบแล้วจะต้องมีการทดลองใช้งานจริงของโปรแกรมขึ้นกระบวนการที่ใช้ในการทดลองคือให้ผู้สูงอายุจำนวน 30 คนที่เคยใช้แอปพลิเคชัน MyMo ทำแบบสอบถามของโปรแกรมจำลองที่ได้สร้างขึ้นใหม่ซึ่งมี UX ที่ใหม่และขั้นตอนในการใช้งานที่สั้นลงดูใช้งานง่าย

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปฐมภูมิ

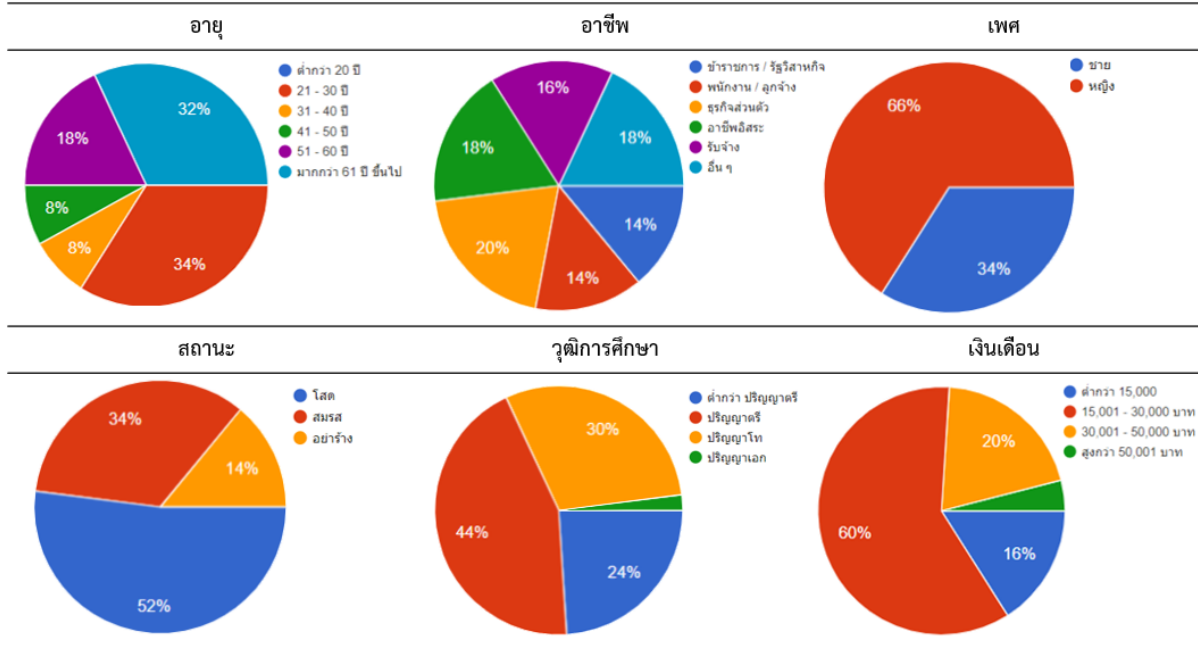
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ รายได้ต่อเดือน สรุปผลได้ดังนี้



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการใช้บริการ

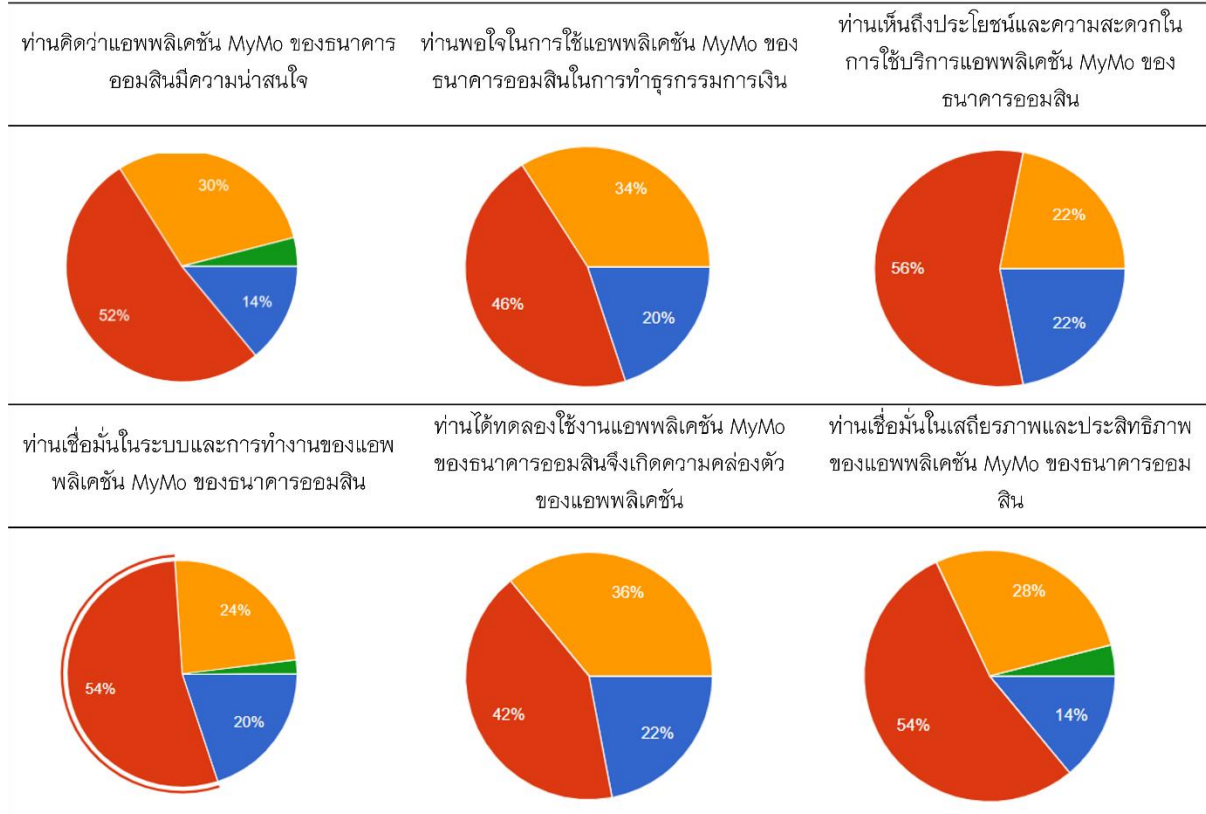
จากการทำแบบสอบถามในการใช้บริการของแอปพลิเคชัน MyMo ผลจะเห็นได้ว่าประชากรที่ใช้แอปพลิเคชันมีความพอใจในการใช้แอปพลิเคชันค่อนข้างมากแน่นอนว่าบางส่วนในผู้สูงอายุยังไม่พอใจในการใช้แอปพลิเคชันเนื่องจากการใช้งานที่หลายขั้นตอน ค่อนข้างลำบากในการใช้งานบางส่วนหรือความรวดเร็วในการใช้บริการนั้นไปในทางที่ช้าแต่ว่าความเชื่อมั่นและความพอใจถึงประโยชน์ที่ได้รับของประชากรที่ได้ใช้แอปพลิเคชันไปในทางที่มาก ตัวอย่างคำถามที่ใช้แสดงดังตารางที่ 2

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



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ตารางที่ 2 แสดงตัวอย่างของผลที่ได้จากแบบสอบถามในรูปแบบของแผนภูมิวงกลม



ส่วนที่ 3 การใช้บริการในการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง MyMo

จากการทำแบบสอบถามของประชากรจะแสดงว่าในส่วนของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางแอปพลิเคชัน MyMo ไปในทางปานกลาง-มาก เนื่องจากในแอปพลิเคชัน MyMo มี Feature บางตัวที่ต้องใช้เวลาหลายขั้นตอนและความสะดวกในการใช้งานบางส่วนยังไม่ตอบรับสำหรับผู้สูงอายุที่มีผลต่อการใช้งานตัวอักษร

ส่วนที่ 4 ด้านการปรับปรุงแอปพลิเคชัน

ผลการประเมินพึงพอใจตรงตามความต้องการด้านต่างๆ เช่น ตัวหนังสือมองเห็นง่ายชัดเจน การใช้งานง่ายจากขั้นตอนที่สั้นลง สัมผัสได้ถึงลักษณะการใช้งานดีขึ้น ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองจากขั้นตอนที่ชัดเจนระบบที่สร้างมานั้นสอดคล้องกับความพึงพอใจต่อภาพรวมได้ดีมาก

2. ผลการศึกษาข้อมูลทฤษฎี

จากการออกแบบแอปพลิเคชันโดยการจำลองการใช้งานผ่านโปรแกรม Adobe XD เพื่อจำลองลักษณะการใช้งานของแอปพลิเคชัน MyMo เพื่อที่จะให้ประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นแผนภาพหลังทำการออกแบบใหม่ผ่านการจำลองแอปพลิเคชันโดยใช้โปรแกรม Adobe XD ตามความต้องการของผู้ใช้งาน จากการเก็บแบบสอบถาม และแก้ปัญหาโดยรวมที่ผู้ใช้ต้องการให้ปรับปรุง เช่น สามารถแก้ปัญหาโดยการลดขั้นตอนของกระบวนการต่างๆ ให้น้อยลงและปรับขนาดตัวอักษรและไอคอนต่างๆให้มองเห็นได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันในแบบเดิม และลดขั้นตอนในการดำเนินการโอนเงินต่างธนาคารได้เมื่อเทียบกับแบบเดิม



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

จากผลการทดสอบแอปพลิเคชันตอบโต้ภัยการใช้แอปพลิเคชันตรงตามความต้องการ พบว่าในระหว่างการใช้งานของผู้สูงอายุ บางครั้งยังมีการกวดคิดในระหว่างการเลือกธนาคารเนื่องจากการจำสีของธนาคารแต่ละอย่างผิดไปหรือมีการมองผิดธนาคารเนื่องจากสายตาที่ไม่ดีนักจึงเกิดการเลือกผิดทำให้ข้อมูลที่ควรจะต้องถูกตัดไปไม่สามารถทำรายการต่อไปได้ และผลการประเมินการออกแบบแอปพลิเคชัน ประกอบไปด้วย 3 ด้านดังต่อไปนี้

- ด้านความต้องการของฟังก์ชันการทำงาน (Function Requirement Test) พบว่าการออกแบบแอปพลิเคชันสามารถดำเนินกระบวนการในการทำงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านการใช้งาน (Stability Test) พบว่า ความเหมาะสมของการใช้ขนาดของตัวอักษร ลักษณะของการใช้ไอคอนใหม่ หน้าต่างที่เปลี่ยนสีต่าง ๆ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านความปลอดภัย (Security Test) พบว่า การควบคุมให้ผู้ใช้การออกแบบแอปพลิเคชัน ใช้งานตามสิทธิของตนมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาการออกแบบตามประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้แอปพลิเคชัน MyMo สามารถนำแบบจำลองการใช้งานไปประยุกต์ใช้งานได้เพื่อสร้างความพึงพอใจและความต้องการของการพัฒนาแอปพลิเคชัน MyMo ได้เป็นแนวทางสำหรับการออกแบบแอปพลิเคชันของธนาคารออมสิน

2. จากแบบจำลองของแอปพลิเคชัน MyMo หากธนาคารออมสินนำไปใช้งานในการพัฒนาระบบหน้าต่างของ MyMo ธนาคารต้องพิจารณาและมีการทดสอบอีกครั้งเพื่อยืนยันระบบป้องกันการเกิดปัญหาการใช้งานของผู้ใช้รายเก่า - รายใหม่ โดยมีวิธีใช้หรือวิดีโอสั้นๆ แนะนำการใช้งาน

3. ควรศึกษาปัจจัยที่สามารถให้การใช้งานครอบคลุมมากยิ่งขึ้นพัฒนาระบบให้รองรับกับประชากรหลากหลายรูปแบบเช่น การสแกนใบหน้าเพื่อปลดล็อกการทำธุรกรรมการเงินในบางรายการเพื่อความปลอดภัยยิ่งขึ้นแต่ต้องพิจารณาถึงความเสถียรภาพของระบบของแอปพลิเคชัน MyMo เช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

เกียรติพงษ์ อุดมระวีระ. (2562). วงจรพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLD) สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 6, 2565, จาก <https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-11-06-29>

Ahmad, M. I. (2015). Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). *LinkedIn Pulse*, 179-211.

พิชชานิดา คำวิชัย. (2560). การออกแบบ UX และ UI สำหรับการสร้างแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Core UX/UI for Mobile App Design). สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 5, 2565, จาก <https://erp.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=632>