

การประชุมสังคมนักดาราศาสตร์วิชาการระดับชาติ
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

ครั้งที่ 13

วันศุกร์ ที่ 20 มกราคม 2560
ณ โรงแรมวังคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

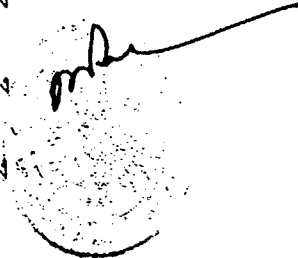


สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 57100
โทร: (053) 702-870 ต่อ 102 อีเมล : dreemriver.2011@gmail.com

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการ/บทความวิจัย
โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แนบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๗/๒๕๕๙

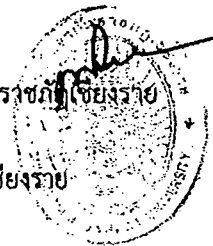
๑. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายนอก)

๑. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยรัตนนคร
๔. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย ปฎิกรัชต์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยมหิดล
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. รองศาสตราจารย์ปกรณ์ภัทร จันทะไชยศรี
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ อุ่ทองทรัพย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๑๑. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๒. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๓. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



๒. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายใน)

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ธนะชัยพันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ใจสนิท
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วังษ์บูรณาวาทย
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรณ ไซยานนท์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต นางแล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์องอาจ อินทนิเวศ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๓. อาจารย์ ดร.สหทัยา สิทธิวิเศษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๔. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๕. อาจารย์ ดร.สุดาพร ปัญญาพฤษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๖. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๗. อาจารย์ ดร.สุฤทธิ์พร วิทยผดุง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๘. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๑๙. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๐. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๒. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์

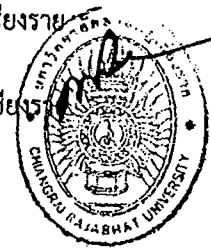
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

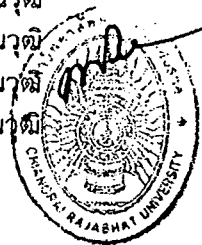
๒๔. อาจารย์ ดร.โอม พัฒนโชติ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แบบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๘/๒๕๕๙

- | | |
|---|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวาทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยขันธุ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๓. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๗. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๘. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๙. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๐. อาจารย์ ดร.ปริมนทร์ อริเดช | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๑. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๒. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิเวรัตน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๓. อาจารย์ ดร.สฤทธิพร วิทยผดุง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๔. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๖. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๗. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๘. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๙. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๐. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๖๖๕๐/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding)

งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓

“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓ “ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.จිරนันต์ ไชยงาม นอกซ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์อดิวัชร หนาพงศ์ไพศาล | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์จามรี พระสุนิต | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์ทิพวรรณ เมืองใจ | กรรมการ |
| ๖. อาจารย์ธนพัทธ์ จันทพิพัฒน์พงศ์ | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. อาจารย์ณัฐธิยา วัฒนศิริศาสตร์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ รวบรวมบทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้นำเสนอที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักทรงคุณวุฒิและจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพล อารีนิจ)

อธิการบดี

ประสบการณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน K-Cyber Banking ของกลุ่ม ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย

เกศราภรณ์ สาวยอง¹ นิตารัตน์ ศรีใส² และเกตุวดี สมบูรณ์ทวี³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน K-Cyber banking ของกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking จำนวน 10 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่จะต้องผ่านกระบวนการการเรียนรู้วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อสร้างการจดจำและความเข้าใจในการใช้งานโดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการผ่านทางแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking เนื่องจากแอปพลิเคชันมีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้มากขึ้นมีระบบการบันทึกการทำรายการในแต่ละครั้ง อีกทั้งยังมีระบบความปลอดภัยที่ดี จึงทำให้แอปพลิเคชันเกิดความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีประสบการณ์การในการใช้งานที่ดีจะทำให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจและสามารถใช้งานแอปพลิเคชันนั้นได้อย่างมั่นใจได้ต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : ประสบการณ์ ธุรกรรมการเงิน แอปพลิเคชัน

¹ นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, จังหวัดเพชรบุรี
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Experience in Financial Transactions Via K-Cyber Banking Application of User's Kasikorn Bank.

Abstract

The research on experience in financial transactions via K-Cyber Banking application of user's Kasikorn Bank was a qualitative study. The data were collected by interviews with key informants who used the financial transactions via K-Cyber Banking application, totally 10 respondents.

This study found that most of consumers passed the learning process for recognizing and understanding in the application. They chose to the financial transactions via K-Cyber Bank because it was easy to use and saved time in financial transaction. The application also provided automatic note in each time, and security system for making the reliability and creating the confidence for users. As the users' experience was good with the application, they were impressed in the application, and would certainly back to use the application in the future.

Keywords : Experience, Financial Transactions, Application

บทนำ

ปัจจุบันความทันสมัยของเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับ และมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตในทุกด้านมากขึ้น เนื่องด้วยสังคมในยุคปัจจุบัน เป็นสังคมแห่งความเร่งรีบ ทำให้เกิดธุรกิจไอที (Information Technology : IT) ในรูปแบบใหม่เป็นจำนวนมาก เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่อย่างไม่มีขีดจำกัด และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทุกองค์กรธุรกิจมีความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัย ทันต่อยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวไกลอย่างไร้พรมแดน เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค จึงทำให้ผู้บริโภคมีความสนใจและเลือกที่จะใช้บริการ ลักษณะการดำเนินชีวิตดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมีการใช้ชีวิตอยู่ในสถานการณ์ที่ค่อนข้างวุ่นวายต้องทำหลายสิ่งไปพร้อมกัน ดังนั้นผู้บริโภคจึงมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์บ้านเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้บริโภครู้จักสรรหาสิ่งอำนวยความสะดวกมาตอบสนองหรือแบ่งเบาภาระหน้าที่ของตนเอง ดังทฤษฎีการเรียนรู้ที่กล่าวไว้ว่า สถานการณ์ คือ สิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มากระทำต่อผู้เรียน เช่น การเรียนการสอน สถานการณ์ต่าง ๆ ฯลฯ คนหรือสัตว์จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อได้เข้าไปมีประสบการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ อย่างแท้จริง (Cronbach, 1959)

ธุรกรรมทางการเงินเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัว และเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะบุคคลใด สถานะไหน ล้วนมีประสบการณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งสิ้น โดยในอดีตนั้นจะดำเนินการผ่านธนาคาร หรือผ่านทางเครื่องให้บริการทางการเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM) แต่ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่เรียกว่าธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) ที่ให้ประโยชน์ต่อการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภท เช่น สอบถามยอดคงเหลือ โอนเงิน ชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น เน้นในเรื่องความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องวิตกกังวลกับเวลาเปิดปิดของธนาคาร ช่วยลดต้นทุนในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร เพราะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทุกธนาคารต่างมีระบบออนไลน์เป็นของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ทำให้

ผู้บริโภครับรู้ถึงความสะดวกและรวดเร็วกว่าการทำธุรกรรมผ่านทางธนาคาร ผู้บริโภคจึงเลือกที่จะหันมาให้ความสนใจกับแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินดังทฤษฎีรูปแบบการเรียนรู้ การได้รับประสบการณ์ (Having an Experience) เป็นขั้นตอนการรับรู้ด้วยการมีความรู้สึกต่อประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม กระบวนการเรียนการสอน ที่ต้องไตร่ตรอง เพื่อให้กระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ และทักษะจากการเรียนให้เข้ากับสถานการณ์อื่นๆ (Honey และ Mumford Honey, 1992)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน K-Cyber Banking ของกลุ่มผู้ใช้ธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากเล็งเห็นว่าสังคมเล็กๆอย่าง ครอบครัว ตลอดจนสังคมที่มีขนาดใหญ่ขึ้นอย่าง สถาบันการศึกษา หรือสังคมการทำงาน มีผู้ใช้บริการ K-Cyber Banking เป็นจำนวนมาก และเชื่อว่าคนส่วนมากมีประสบการณ์เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ไม่มากนักน้อย ผลจากการวิจัยจะทำให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรในภายภาคหน้าต่อไป เพราะถึงแม้จะมีข้อดีไม่น้อย แต่ยังคงสับสนมากเท่าใด ความปลอดภัยในการใช้งานยิ่งลดลงเท่านั้นบนหน้า

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาประสบการณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน K-Cyber Banking ของผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายหลักที่ใช้ในการวิจัยวิธีการคือ กลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชัน K-Cyber Banking จำนวน 10 คน มีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แนวคำถามเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาประเด็นคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สร้างคำถามให้มีครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยที่ต้องการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้มีการเรียงลำดับคำถาม เนื้อหาของคำถามเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด
2. เครื่องมืออื่นๆ ได้แก่ 1) เครื่องบันทึกเสียงใช้ในการบันทึกข้อมูลขณะสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกรายบุคคลแล้วทำมาถอดเทป เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูล 2) สมุดจดบันทึกใช้บันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยจดบันทึกรายละเอียดต่างๆ ชื่อผู้ให้ข้อมูลสถานที่ทำงาน อายุและหมายเลขโทรศัพท์รวมทั้งที่อยู่ติดต่อและ 3) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล ใช้สำหรับเก็บข้อมูลภาพในบรรยากาศขั้นตอนและกิจกรรมตัวผู้วิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสัมภาษณ์แบบเชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน ใช้วิธีการบันทึกการสัมภาษณ์และบันทึกเทป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้วิจัยจะได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ในลักษณะการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) คือ เมื่อผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาถอดเทปการสนทนาแบบคำต่อคำ (Verbatim) จากนั้นลงรหัส เพื่อมิให้ปะปนกันเนื่องจากมีผู้ให้ข้อมูลหลักหลายคน ผู้วิจัยใส่ตัวเลขลำดับที่ของข้อมูลและผู้ให้ข้อมูลตามด้วยชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ แล้วยืนยันความถูกต้องของเนื้อหา และสำรวจภายในตัวเองของผู้วิจัย เพื่อที่ว่าผู้วิจัยเองมีข้อสรุปที่คิดไว้ก่อนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ศึกษา ซึ่งผู้วิจัยต้องทำความเข้าใจก่อนเริ่มวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ด้วยความเที่ยงตรง มีทัศนคติที่เปิดกว้างอย่างแท้จริง จึงแตกข้อมูลที่ศึกษา โดยการพิจารณาประเด็นหลักที่พบในข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด จากนั้นจึงนำประเด็นหลัก

มาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อยและหัวข้อย่อย อันเป็นประสบการณ์การการทำธุรกรรมการเงินผ่าน แอปพลิเคชัน K-Cyber Banking รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางพื้นฐานการ ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการที่เลือกใช้แอปพลิเคชันเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมการเงิน ให้ดีขึ้นในอนาคต

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ากลุ่มผู้บริโภคที่เลือกทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการการเติมเงิน เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ซึ่ง เหตุผลส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคเลือกใช้แอปพลิเคชัน K-Cyber Banking คือ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเพราะบางที การเดินทางอาจจะลำบากด้วยเรื่องของภูมิอากาศและสภาพการจราจร ในทุกการทำรายการจะมีใบบันทึกการทำ รายการไว้โดยอัตโนมัติ ก่อนจะเข้าสู่แอปพลิเคชันจะมีรหัสผ่านซึ่งยืนยันได้ว่าแอปพลิเคชันนี้มีระบบความ ปลอดภัยที่เชื่อถือได้ นอกจากนี้การใช้งานของแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking มีวิธีการใช้ที่ใช้งานในแต่ละ ขั้นตอน สามารถเข้าใจในขั้นตอนต่างๆได้โดยง่าย ในส่วนของธนาคารปลายทางหรือกลุ่มผู้ให้บริการด้านต่างๆที่ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าใช้บริการก็มีให้เลือกหลากหลายธนาคาร หลากหลายบริษัท เมื่อมีข้อดีย่อมมีข้อเสีย ตามมาเสมอ นั่นคือ แอปพลิเคชัน K-Cyber Banking มีธนาคารปลายทางไม่ครบทุกธนาคาร ดังนั้นจึงไม่ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วน นอกจากนั้นคือแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking ไม่ สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง หลังจากเวลา 22.00 น.-00.00 น. ไม่สามารถใช้บริการจากแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่ประทับใจหลังจากการใช้แอปพลิเคชันทำให้ผู้บริโภค ไม่กลับมาใช้บริการแอปพลิเคชันอีก

อภิปรายผลการวิจัย

1. การได้รับประสบการณ์ (Having an Experience) ผู้บริโภคมีประสบการณ์ในการทำธุรกรรม การเงินผ่านแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking โดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้วิธีการใช้งาน ที่ทำให้ผู้บริโภค เกิดการจดจำและเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากการทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชันนั้นง่าย ต่อการใช้งาน
2. การทบทวนประสบการณ์ (Reviewing the Experience) หลังจาก que ผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ จากการทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้บริโภคมีความประทับใจในการใช้บริการต่างๆของ แอปพลิเคชัน K-Cyber Banking ด้วยคุณสมบัติเฉพาะของแอปพลิเคชันที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความน่าเชื่อถือ และไวใจได้เนื่องจากมีระบบความปลอดภัย ประหยัดเวลาในการเดินทาง
3. การสรุปจากประสบการณ์ (Concluding) จากประสบการณ์ในการเลือกทำธุรกรรมการเงินผ่าน แอปพลิเคชัน ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงประสบการณ์ในการทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชัน ผู้บริโภคจะต้องมี ความเข้าใจในแต่ละขั้นตอนในการใช้งาน โดยในแต่ละขั้นตอนนั้นมีความง่ายต่อการใช้งาน สะดวกรวดเร็ว มี ความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ
4. การวางแผนการปฏิบัติตนในขั้นต่อไป (Planning) หลังจาก que ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ในการทำ ธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชัน แล้ว พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่พอใจการใช้งานจากแอปพลิเคชัน ทำให้ ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมการใช้ซ้ำและใช้งานไปตลอด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน K-Cyber Banking ได้รับความสนใจต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านความสะดวก ประหยัดเวลา และมีความปลอดภัย แต่ด้วยสาเหตุ บางประการทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกถึงความไม่เต็มร้อย ยังตอบสนองความต้องการไม่ครบถ้วน คือ กรณีชำระบัตร

เครดิต หรือชำระสินค้าและบริการ ระหว่างเวลา 22.00 น. - 24.00 น. ระบบจะรับคำสั่งไว้ และจะทำรายการดังกล่าวในเวลา 00.05 น. ซึ่งถือว่าเป็นรายการของวันถัดไป ด้วยเหตุนี้ในบางครั้งอาจทำให้ผู้ใช้บริการเสียโอกาสในบางอย่าง เช่น การโอนเงินชำระสินค้าเกินกำหนด ทำให้ถูกตัดสิทธิ ดังนั้น K-Cyber Banking ควรให้บริการ 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมการเงินประเภทใดก็ตามเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีอย่างไม่จำกัดเวลา

2. ปัญหาที่พบคือ K-Cyber Banking สามารถโอนเงินได้ทุกธนาคารโดยตรง ยกเว้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้ใช้บริการจะต้องเพิ่มบัญชีเอง ซึ่งมีความซับซ้อนพอสมควร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารเพื่อการเกษตร แม้จะไม่ได้ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง แต่ก็มีผู้ใช้ ดังนั้นเพื่อเป็น K-Cyber Banking ที่ครบวงจร ควรเพิ่มธนาคารปลายทางให้ครบทุกธนาคาร เพื่อการใช้งานที่หลากหลาย และสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมสำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking ของธนาคาร เพื่อที่จะได้ทราบถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการ และไว้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาด้านบริการต่อไป

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง การใช้บริการของลูกค้าผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกับการใช้บริการของลูกค้าผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชัน K-Cyber Banking เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยครอบคลุมความต้องการของลูกค้าต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชัชฎาภรณ์ เตชาเสถียร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตวัต ศรีสุวรรณ. (2557). ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ K-Cyber Banking ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ธัญชนก กุณที. (2553). ทักษะคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อธุรกรรมทางการเงินทางอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งในอำเภอป่าตอง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นพมาศ เองวิทยา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินทางอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของลูกค้าธนาคารกรุงไทย อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสาวภา วิชาดี. (2554). รูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนในมุมมองของทฤษฎีการเรียนรู้แบบประสบการณ์. วารสารนักบริหาร ปีที่ 31 ฉบับที่ 1.
- Kasikornbank. (2008). K-Cyber Banking. ค้นหาคำเมื่อ 14 ตุลาคม 2559. จาก <http://www.kasikornbank.com/TH/ServicesChannel/SearchServiceChannel/Internet/Pages/KCyberBanking.aspx>
- Kasikornbank. (2557). ธนาคารกสิกรไทย. ค้นหาคำเมื่อ 20 ตุลาคม 2559. จาก <http://www.kasikornbank.com>
- Im2market. (2557). ธนาคารออนไลน์ ธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ (Mobile payment, internet banking). ค้นหาคำเมื่อ 26 กันยายน 2559. จาก <https://www.im2market.com/> 2014/11/05/259