

การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ระหว่าง
การให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ใน
โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
Compare people's attitudes in choosing to use the transaction services
finance During the service provided by the bank staff with K Plus program
in mobile phone of kasikorn bank in the district nakhon ratchasima

ชลธิชา ชัยยะ¹

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์²

บทคัดย่อ

จากการค้นคว้าอิสระเรื่องการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ธุรกรรมทางการเงินกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 0.777 และ ทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 0.772 ซึ่งต่างกันอยู่ที่ 0.005

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา E-mail : chonticha.ch1988@gmail.com

² ดร.มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail : dr.munlikar@email.com

จากผลการศึกษาสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ อาชีพ และ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่แตกต่างกัน และ ปัจจัยด้านเพศ และปัจจัยด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมในการเลือกใช้งานบริการธุรกรรมทางการเงิน มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบผ่านพนักงานธนาคาร กับทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบผ่านพนักงานธนาคาร มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน และความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินรูปแบบผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) กับทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำสำคัญ : โปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS), พนักงานธนาคาร, ธนาคารกสิกรไทย, ธุรกรรมทางการเงิน

ABSTRACT

From independent research subject compare people's attitudes in choosing to use the transaction services finance During the service provided by the bank staff With KPlus program In mobile phone of Kasikorn Bank In the district nakhon ratchasima intended to Study demographic factors That affects the attitude comparison of the people In choosing to use the transaction services finance During the service provided by the bank staff With KPlus program In mobile phone of Kasikorn Bank And to study suggestions comparison of the people In choosing to use the transaction services finance During the service provided by the bank staff With KPlus program in mobile phone of Kasikorn Bank

The results showed that the sample group. Have the attitude of choosing to use financial transaction services during. Provided by the bank staff With K Plus program on mobile phones Of Kasikorn Bank. Found that the attitude of people in choosing to use financial transaction services During the service provided by the bank staff. The overall picture is at a high level 0.777 and the attitude of people in choosing to use financial services with K PLUS program. In mobile phone Of Kasikorn Bank. The overall picture is at a high level of 0.772 which is different at 0.005.

Based on the results of the hypothesis 1 Demographic factors include gender, age, status education level, occupation and average monthly income affect of people in choosing to use Financial transaction services during the service provided by the bank staff with KPlus program on mobile phones. Different from the results of the study found that Factors of age, status, occupation and income that are different affecting people's behavior In choosing to use financial services during the service provided by the bank staff with KPlus program on mobile phones different And gender factors And different educational factors different Affecting people's behavior In choosing to use financial services during the service provided by the bank staff with KPlus program on mobile phones that is no different.

Based on the hypothesis 2 Behavior of choosing to use financial transaction services Effect on people's attitude In choosing to use financial services during the service provided by the bank staff With KPlus program In mobile phone The study indicated that

The relationship between the use of financial transaction services in the form of bank employees And the attitude of people in choosing to use financial services during the service provided by bank employees with KPlus program on mobile phones found Use of financial transaction services In the form through bank employees Affecting people's attitudes with KPlus program on mobile phones Relationship between frequency of service usage The relationship between channels of using financial transaction services And the relationship between the use of financial transaction services through the KPLUS program With the attitude of the people In choosing to use financial services during the service provided by the bank staff With KPlus program on mobile phones Does not affect people's attitudes In choosing to use financial services during the service provided by the bank staff with KPlus program on mobile phones

Keyword : K Plus program, Bank employees, Kasikorn Bank, Financial Transactions

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ คือยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดน ข้อมูลข่าวสารสามารถแพร่กระจายอย่างรวดเร็วและสามารถเชื่อมต่อกันได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา สถานที่ และช่องทางของการสื่อสารมากขึ้นกลายเนื่องจากการเติบโตของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์และได้เข้ามาเป็นปัจจัยในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในสังคมปัจจุบัน โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้น่ามากที่สุด คืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบสมาร์ทโฟนซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวได้กลายเป็นอวัยวะที่สามสิบสาม

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้ ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันจึงได้มีการปรับตัวอย่างสูงเพื่อรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านช่องในการให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเองที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคและการทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซ โดยธนาคารพาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และเพิ่มช่องทางการให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง เพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปสาขาของธนาคาร หรือ ไปที่ตู้เอทีเอ็มเหมือนในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นผลกระทบที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มปรับรูปแบบการให้บริการจากธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการผ่านทางสาขาเป็นรูปแบบการให้บริการรูปแบบใหม่ซึ่งเรียกว่าธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Banking)

ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือธนาคารกสิกรไทย ได้มีการปรับตัวเป็นอย่างมากกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี นี้ ธนาคารกสิกรไทยได้มีการพัฒนา โปรแกรมสำเร็จรูปที่เรียกว่า เคพลัส (K PLUS) ขึ้นมาเพื่อรองรับการใช้งานทางด้านธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ กลยุทธ์เชิงรุกดังกล่าวจะทำให้ธนาคารกสิกรไทยคงความเป็นผู้นำด้านโมบาย แบงกิ้ง ที่ให้บริการเจาะเข้าถึงไลฟ์สไตล์ของทุกกลุ่มเป้าหมายได้ในทุกที่ ทุกเวลา และมั่นใจว่า ในปีนี้จะมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการแอป K PLUS เพิ่มขึ้นเป็น 10.8 ล้านราย (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน (Online). <https://www.kasikornbank.com> 12 ธันวาคม 2561.) ธนาคารกสิกรไทยได้มีการเปิดเผยตัวเลขสถิติของการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านทางธนาคาร ที่ K PLUS มีจำนวนมากมากถึง 3,000 ล้านรายการ ซึ่งเมื่อเทียบกับการเดินเข้าไปทำธุรกรรมผ่านสาขา จะลดลงเหลือเพียง 180 ล้านรายการเท่านั้น แสดงให้เห็นถึงการเติบโตของจำนวนผู้ใช้แอปที่มากขึ้นทุกวัน โดยจำนวนการทำธุรกรรมว่า 3,000 ล้านครั้งผ่านทาง K PLUS และจำนวนนี้ก็มีการเติบโตมากขึ้นทุกวัน จนปัจจุบันมีจำนวนคิดเป็น 60% ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมดของธนาคารไปเรียบร้อยแล้ว ส่วนช่องทางอื่นอย่าง ATM ก็ยังได้รับความนิยมอยู่ มีผู้ใช้คิดเป็นจำนวน 35% ส่วนช่องทางสาขานั้นเรียกว่าหดตัวลงอย่างมากเหลือเพียงราว 4% เท่านั้น แต่เชื่อว่าจะสามารถพัฒนาทั้งสองส่วนให้ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารในเรื่องอื่น ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้แทน

การศึกษาการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จึงเป็นประเด็นที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางการให้บริการโดยพนักงาน กับช่องทางการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ว่าแต่ละช่องทางมีข้อดี ข้อเสียอย่างไร ประชาชนเลือกใช้บริการแต่ละช่องทางเพราะเหตุผลใด เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องและรองรับความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินของประชาชนให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

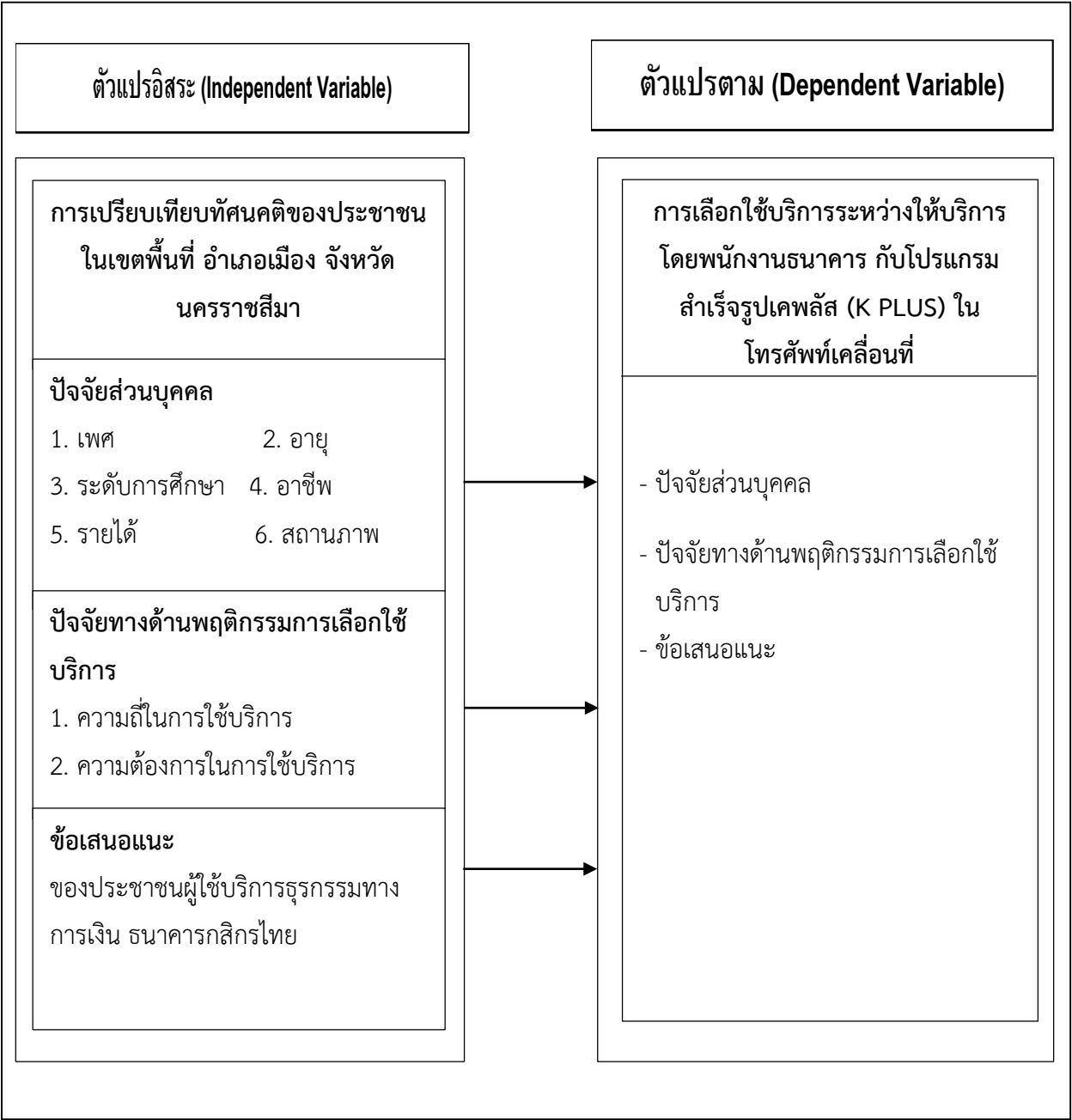
1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แนวทางการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกสิกรไทย ทั้งใช้บริการโดยพนักงาน และกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3. กำหนดระยะเวลาโดยดำเนินการศึกษาในช่วง เดือนธันวาคม พ.ศ.2561 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการ
ธุรกรรมทางการเงิน ระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS)
ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. ทราบถึงการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. ทราบถึงข้อเสนอแนะ การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่ต่างกันที่มีสาเหตุมา จากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง (วชิรวีร งามละม่อม,2558)

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ ประชากร มีรากฐานของคำศัพท์ภาษากรีก มาจากคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ที่แปลว่า ประชากร หรือประชาชน และคำว่า “Graphy” หมายถึง “Description” มีความหมายว่า ลักษณะ ซึ่งการนำคำศัพท์ทั้งสองมารวมกัน ก็จะได้ความหมายว่า วิชาที่เกี่ยวกับประชากร (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์และณรงค์ เทียนสงค์,2521อ้างถึงใน วสิน สันทรณ์,2557) นอกจากนั้นแนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักการเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกเช่น แรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น และเมื่อกล่าวถึงประชากรที่ต่างกันก็จะนำไปสู่พฤติกรรมและการตัดสินใจที่ต่างกันไปด้วย (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542 อ้างถึงใน วสินสันทรณ์,2557)

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ความหมายของทัศนคติ “ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งบางตำราใช้คำว่า “เจตคติ” หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เจตคติถือเป็นกริยาท่าทีความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจหรือประสาท ซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อ

สิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนเห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้าน ไม่เห็นดีเห็นชอบด้วยก็ได้ ” (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, หน้า 11–12,อ้างถึงใน กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์,2558)

แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) วรรณพร หวลมานพ (2559) สรุปไว้ว่า แอปพลิเคชัน เคพลัส (K PLUS) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อเพิ่มประโยชน์ใช้สอย (Utility Application) ที่ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ซึ่งได้รับความนิยมจาก ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยและกลุ่มลูกค้ากลุ่มผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าออนไลน์ เพื่อรองรับความต้องการของ ผู้ใช้งานที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ว่าอยู่สถานที่ใดเวลาใดก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เบญญา แจ้งเวชฉาย (2561) กล่าวโดยสรุปไว้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง ลักษณะการบริการ การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง ลักษณะการบริการ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มาใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้โดย การศึกษาการเปรียบเทียบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ในการออกแบบกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบ แบบสอบถามในส่วนที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย กลุ่มประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

วิธีการสุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างโดยบังเอิญ (accidental sampling) หรือการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) เป็นการเลือกหน่วยตัวอย่างที่ไม่มีหลักเกณฑ์ โดยเลือกบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลได้ แต่ต้องอยู่ในกลุ่มรวมของประชากรที่สนใจศึกษา (พรรคเจริญ, 2555) ได้แก่ ผู้ที่ใช้เคยบริการธุรกรรมทางการเงิน โดยพนักงานธนาคารกสิกร

ไทยสาขาต่าง ๆ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และใช้เคยบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้รวบรวมแนวคิดต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์ใช้ เป็นลักษณะคำถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้, และสถานภาพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ส่งผลต่อ การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคารกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคารกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านเพศ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านเพศ โดยภาพรวม มีค่า sig. > 0.05 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าชาย

ปัจจัยด้านอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ โดยภาพรวม มีค่า sig. < 0.05 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_1 และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยด้านสถานภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ โดยภาพรวม มีค่า sig. < 0.05 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปว่า ปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา โดยภาพรวม มีค่า sig. > 0.05 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยด้านอาชีพ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ โดยภาพรวม มีค่า sig. < 0.05 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_1 และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม มีค่า sig. < 0.05 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_1 และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปว่า ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคารกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคารกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน ทั้งเพศชายและเพศหญิง พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคารกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพค้าขายและกิจการส่วนตัว และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป

2. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4 - 5 ครั้ง / สัปดาห์ และใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกสิกรไทย ผ่านช่องทางโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในลักษณะของการทำธุรกรรมทางการเงินขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การฝาก ถอน โอน และจ่าย สินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป มากที่สุด ซึ่งตรงกับงานวิจัย นาดยา ศรีสว่างสุข (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน มายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ช่วงอายุ และเพศ ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย พบว่าทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 0.777 และ ทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 0.772 ซึ่งต่างกันอยู่ที่ 0.005

3. จากการศึกษาคำเสนอแนะ การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K

PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงินโดยพนักงานธนาคารกสิกรไทยว่า การให้บริการต่อผู้มารับบริการ 1 คนใช้เวลาค่อนข้างนานและ มีการจัดการคิวการให้บริการที่ไม่เหมาะสม และในส่วนของการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ผู้ใช้บริการมีการลงความเห็นว่ โปรแกรมสำเร็จรูปมีความใช้ได้ยาก และโปรแกรมไม่ค่อยมีความเสถียรมีอาการค้าง และเข้าโปรแกรมไม่ได้เป็นบางครั้ง

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคารกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร กับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย พบว่าทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินระหว่างการใช้บริการโดยพนักงานธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 0.777 และ ทัศนคติของประชาชนในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับโปรแกรมสำเร็จรูป เคพลัส (K PLUS) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 0.772 ซึ่งต่างกันอยู่ที่ 0.005

และจากสมมติฐานทั้งสองข้อ สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัย วรณพร หวลมานพ (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในลักษณะ ลักษณะประชากรของผู้ใช้งาน (อายุ อาชีพ รายได้) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน และ พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (ความถี่) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กรวิทย์ กระจ่างวิทย์. (2558) ทศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และ คุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติ ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน (Online). <https://www.kasikornbank.com> สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2561

นิตยา ศรีสว่างสุข (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร (ค้นคว้าอิสระ) หลักสูตรปริญญาบัณฑิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปัทมา มานะกิจเจริญ (2555, บทคัดย่อ). การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนของเจนเนอเรชั่นวาย (วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต) หลักสูตรสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วชิรวัชร/งามละม่อม. //(2558). //แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทาง'ประชากรศาสตร์'
<http://learningofpublic.blogspot.com> Online.

วรรณพร/หวลมานพ. //(2558). //พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. //ปริญญานิพนธ์/ว.บ./ (การบริหารสื่อสารมวลชน). //นครราชสีมา: บัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. //ถ่ายเอกสาร.

วสิน/สันหกรณ์. //(2557). //ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่รถยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์. //ปริญญานิพนธ์/นศ.บ. (นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). //นครราชสีมา: บัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยกรุงเทพ/Online.