

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงิน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้บริการ
ธนาคารกสิกรไทย โปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS)
ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Security Of Financial Information That Affects the Increase Of Use Of
Kasikorn Bank Services Financial Application On Mobile (K-PLUS) Of
People In Mueang District Nakhon Ratchasima

พีรญา สุดแสง¹

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงิน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย โปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ศึกษาทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ และศึกษาข้อเสนอแนะ ที่ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส(K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลรวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้สถิติ Independent t-test One-Way ANOVA และ Pearson Correlation ในการทดสอบสมมติฐาน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 25ปี-31ปี นับถือศาสนาพุทธ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาท-25,000 บาท มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ Iphone มีการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของค่ายAIS, 1 2call โดยพฤติกรรมส่วนใหญ่มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา E-mail: peerada4044@gmail.com

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

และบริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ในการเล่น Social Network รองลงมาใช้ซื้อขายสินค้าออนไลน์ ใช้ฟังเพลง ดูหนังออนไลน์ ดูซีรีส์ ทำธุรกรรมธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และใช้ทำกิจกรรมอื่นๆ มีการรับรู้บริการทางการเงินผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย โดยการทำธุรกรรม การโอนเงิน ตรวจสอบเงินในบัญชี ชำระสินค้าและบริการ ตรวจสอบรายการเดินบัญชี ถอนเงินในบัญชี ซื้อกองทุน พันธบัตร บริการสินเชื่อ และทำธุรกรรมด้านอื่นๆ เช่น การรับเงินเดือนผ่านธนาคาร มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ และสาเหตุที่ใช้บริการโปรแกรมเคพลัสเนื่องจาก มีความสะดวก ง่าย ต่อการใช้งาน ฟรีค่าธรรมเนียม มีบริการที่หลากหลาย มีความปลอดภัยในการใช้งาน มีโปรโมชั่นร้านค้า

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ อาชีพ มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ที่ไม่แตกต่างกัน

จากปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงิน ได้แก่ รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส ความรู้สึกปลอดภัยมากขึ้นเมื่อมีระบบยืนยันการทำธุรกรรม ความรู้สึกเห็นด้วยที่โปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัสมีระบบการป้องกัน 3 ขั้นตอน มีระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพสามารถทำธุรกรรมธนาคารได้บรรลุวัตถุประสงค์ คิดเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัสมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพทำให้ทำธุรกรรมธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้บริการ ความสามารถทำธุรกรรมธนาคารผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัสได้โดยสะดวกและเกิดประสิทธิผลจากการใช้บริการ ด้านระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลธนาคารของโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัสทำให้มีความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลจากการใช้บริการ ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินในโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คำสำคัญ : โปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS), การรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงิน, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิผล, ทัศนคติ

ABSTRACT

This independent study has to study the security of financial information That affects the increase of use of Kasikorn bank services Financial application on mobile (K-PLUS) of people in Mueang District Nakhon Ratchasima. The objective is to study demography, study people's attitudes in securing effective financial information and recommendation that Affecting the increasing use of applications that are effective on mobile phones K-PLUS of Kasikorn bank. Researcher collected a total of 400 samples. Statistics used in data analysis The researcher used descriptive statistics to analyze the data and use the Independent t-test One-Way ANOVA and Pearson Correlation statistics to test the hypothesis. The results can be summarized as follows. The results showed that the majority of the population were female with single status, aged between 25-31 years, Buddhism. Have a bachelor's degree Occupation of private company employees with monthly income of 15,001-25,000 baht. The use of communication tools, mobile phones, Iphone brand, using internet network of AIS, 1 2 call Most of the behaviors are the use of communication tools and internet services, most of which are social network play, followed by online shopping, listening to music, watching online movies, watching series, doing banking transactions via mobile phones and use to do other. There is recognition of financial services through K-PLUS mobile phone packages of Kasikorn bank Most of them have money transfer transactions. Secondly, transactions for checking money in accounts, payment of goods and services, checking account statements, withdrawing money in accounts, buying bond funds, credit services And other transactions, such as receiving salary through the K-PLUS program. The frequency of use is 3-4 times/week and the reason for using financial applications because it is convenient, easy to use followed by free fees there are many services, is safe to use with store promotions.

Based on hypothesis testing, personal factors, age, education, income Affecting people's attitudes in securing effective financial information affecting the increasing use of applications (K-PLUS) that are effective different. But personal factors in relation to gender, status, occupation have an effect on people's attitudes in securing effective

financial information affecting the increasing use of applications K-PLUS that are not different. From security factors, financial information, including feel safe when you conduct financial transactions through an application K-PLUS, feeling safer when having a financial transaction confirmation system, feeling that the K-PLUS program has 3-step protection system, having an efficient operating system that can perform banking transactions has achieved objectives, commenting that the application K-PLUS has an efficiency security system that makes banking transactions effective, benefit and satisfaction from using the application service K-PLUS, the ability to conduct banking transactions through K-PLUS applications is convenient and effective from using the service, application bank information security system K-PLUS makes satisfaction and effectiveness from using the service, feeling confident in the efficiency of the financial information security system in the K-PLUS application that Affecting the increasing use of applications that are effective on mobile phones K-PLUS of people in Mueang District NakhonRatchasima.

Keywords : Application K-PLUS, Financial Information Security, Efficiency, Effective, Attitude

บทนำ

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารและการส่งต่อข้อมูลข่าวสารมีการกระจายได้อย่างรวดเร็วโดยใช้ระบบเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นตัวกลางเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีดังกล่าว เช่น การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว และสะดวก สามารถพูดคุยเห็นหน้าได้ถึงแม้จะอยู่คนละทวีปด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือแม้กระทั่งการซื้อขายสินค้าออนไลน์โดยที่ผู้ซื้อไม่ต้องเดินทางไปที่ซูเปอร์มาร์เก็ต รวมไปถึงการทำธุรกรรมธนาคารที่มีความสะดวกและปลอดภัยมากขึ้นโดยผ่านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งทำให้มีความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขา ดังนั้นปัจจุบันธนาคารพาณิชย์จึงได้มีการพัฒนาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารให้สามารถทำธุรกรรมธนาคารได้เหมือนกับใช้บริการสาขา ไม่ว่าจะเป็น เบิก โอน ถอน ชำระบิล รวมไปถึงการเรียกดูรายการเดินบัญชีธนาคาร ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้บริการ

จากงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง“ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารทำธุรกรรมอะไรบ้าง”จากการเก็บข้อมูลสถิติจากคนไทยจำนวน 1,000 คน พบว่า 69% ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินหลากหลายรูปแบบ , 45% ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และ 36% ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างน้อยเดือนละครั้ง

ในจำนวน 69%ของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินพบว่ามี 9% ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารทุกวัน 36% ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคาร 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์, 36% ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารหลายครั้งต่อเดือน , 11%ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารประมาณเดือนละสองครั้ง และ 8%ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน

ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นได้มีการพัฒนาระบบและความปลอดภัยเพื่อให้คนทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกมากขึ้น ซึ่งจากการสำรวจการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า 67%เป็นธุรกรรมการโอนเงิน , 65%เป็นการตรวจสอบยอดเงินในบัญชี , 44%เป็นการชำระค่าโทรศัพท์/เติมเงิน , 43%เป็นการชำระค่าสินค้าและบริการและ 42%เป็นการตรวจสอบรายการความเคลื่อนไหวของบัญชีธนาคาร

นอกจากนั้นแล้วพบว่าผู้ใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 44%ยังมีความกังวลเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของระบบ ซึ่งเป็นอุปสรรคทำให้ไม่อยากจะเทคโนโลยีดังกล่าวในการทำธุรกรรมธนาคาร แต่อย่างไรก็ตามธนาคารได้มีการปรับปรุงระบบเพื่อให้มีความปลอดภัยในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการตั้งรหัสก่อนใช้งาน หรือการเข้าใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารโดยการสแกนลายนิ้วมือ รวมถึงการแจ้งเตือนก่อนการทำรายการธุรกรรมเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรม เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและดึงดูดให้คนหันมาใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์-เคลื่อนที่แทนการเดินทางไปใช้บริการกับสาขาธนาคาร

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าปัจจุบันประชาชนหันมาใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารผ่านระบบเครื่องมือสื่อสารและระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเบิก โอน ถอน หรือการชำระบิลค่าสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ สามารถประหยัดเวลาและไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร รวมไปถึงความปลอดภัยของระบบข้อมูลทางการเงินที่ส่งผลให้คนหันมาใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นหัวข้อเรื่อง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงิน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย โปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS)ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

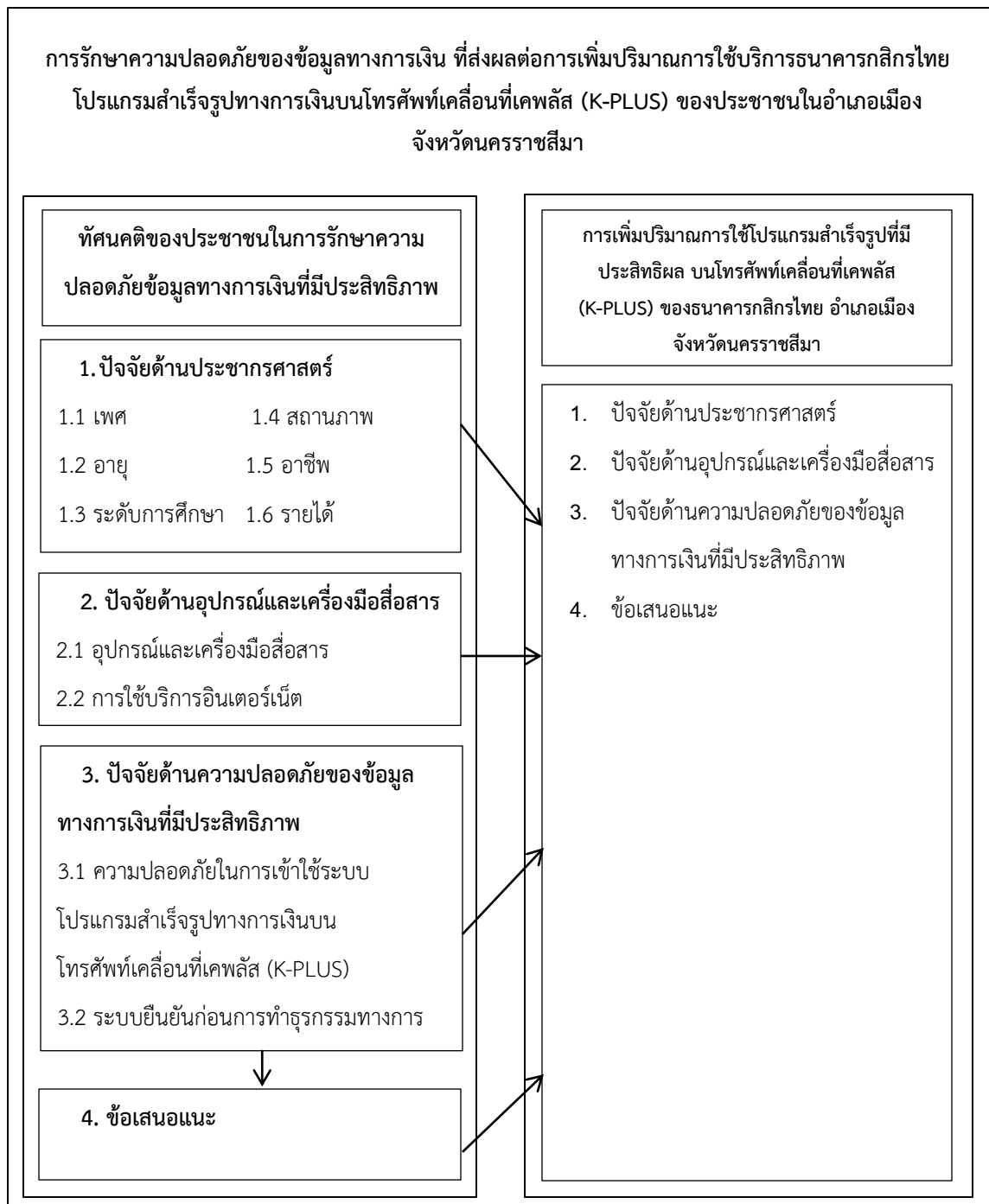
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงิน ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาประชากรผู้ใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. กำหนดระยะเวลา ช่วงเวลาที่ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2561 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. ทราบถึงทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. ทราบถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางธนาคาร

พรชัย ฟิลหาเวส (2557) แนวคิดในเรื่อง บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ปัจจุบันสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทำธุรกรรม ทางการเงินได้ 2 ลักษณะหลัก ประกอบด้วย

1. การใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เรียกว่า Mobile banking หรือ M banking ซึ่งเป็นการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อเข้าถึงบัญชีเงินฝากธนาคารโดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรม ได้ หลากหลายประเภท เช่น โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคาร ตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ซื้อขายตราสาร/ กองทุน รวมถึงชำระค่าสินค้าและบริการกับร้านค้าออนไลน์ และชำระใบแจ้งหนี้ เป็นต้น
2. การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เรียกว่า Mobile payment หรือ M-payment ซึ่งเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เพราะสามารถทำรายการชำระเงินได้ หลากหลาย เช่น ชำระค่าสินค้าและบริการเติมเงินค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ชำระใบแจ้งหนี้ และโอนเงินใน กระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (Mobile wallet) ระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกัน โดยลูกค้าเองก็สามารถเลือกแหล่ง เงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมได้หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร บัตรเครดิต กระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ หรือการคิดค่าใช้จ่ายรวมกับบิลค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Carrier Billing)

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางธนาคาร สรุปได้ว่าปัจจุบันการทำ ธุรกรรมทางธนาคารไม่ว่าจะเป็นการ เบิก โอน ถอน จ่ายชำระบิล ตรวจสอบบัญชี สามารถทำได้ง่ายโดยมี การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งธนาคารได้มีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป

ธนาคารเพื่อรองรับการทำธุรกรรมประเภทต่าง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการลงทะเบียน ขั้นตอนการยืนยันก่อนการจ่ายชำระ และขั้นตอนการยืนยันหลังการจ่ายชำระ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกได้รับความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมธนาคารผ่านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

โปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) ประกอบขึ้นด้วยคำ สองคำ คือ Mobile กับ Application ซึ่งมีความหมายดังนี้ (สุชาติ ภาลาชัยภิรมย์ศิลป์, 2556, อ้างถึงใน ณัฐพัฒน์ ชลวณิช, 2556, น.12) คำว่า Mobile หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพาซึ่งนอกจากจะใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังสามารถทำงานได้คล้ายคลึงกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่สามารถพกพาได้สะดวก ปัจจุบันมีการทำหน้าที่ติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคอมพิวเตอร์ได้โดยผ่านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ และคำว่า Application หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงานของผู้ใช้โดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งจะมีส่วนติดต่อกับผู้ใช้ระบบที่เป็นตัวกลางในการทำงาน ดังนั้น Mobile Application จึงหมายถึงโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความสามารถในการช่วยในการทำงานของผู้ใช้งานบนอุปกรณ์การสื่อสารแบบพกพา

เดชะพิทย ผลาวงศ์ (2558) โปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงิน หมายถึง การทำธุรกรรมของธนาคารผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ซึ่งผู้ใช้บริการต้องลงทะเบียนกับธนาคารเพื่อใช้บริการทางการเงิน เช่น การโอนเงิน ตรวจสอบบัญชี การซื้อขายกองทุน การแจ้งเตือนอัตโนมัติ เป็นต้น

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้ง เป็นการทำงานของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคาร โดยธนาคารพาณิชย์ได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการเงินเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารขึ้นมาเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการธนาคารมีความสะดวก และประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพ

นิมนวล ทองแสง (2557) สรุปทฤษฎีประสิทธิภาพได้ว่า การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นพร้อมกันหลายๆ ปัจจัยเพื่อกระทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรของทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานนั้นๆ ให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด

ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้ เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่ง หน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ (พิทยา บวรวัฒนา, 2552, อ้างถึงใน พิชญะ วัฒนรังสรรค์, 2558)

อัครเดช ไม้งจันทร์ (2560) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆที่บรรลุตามความต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากร ในการดำเนินงาน ที่มุ่งหวังผลลัพธ์โดยมีต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อเหตุการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่าโดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้อง ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้

จากแนวคิดทฤษฎีเรื่องประสิทธิภาพ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆตามที่มีการตั้งเป้าหมายไว้ และสามารถปฏิบัติได้ตามที่ต้องการ โดยเกิดประโยชน์และความพอใจสูงสุด ซึ่งการในกระทำการกิจกรรมใดๆ ต้องมีการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผล

สมหมาย เทียนสมใจ (2556) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง ระดับความสามารถ ในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จ อย่างดี รู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น รวมทั้งความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรอย่างคุ้มค่าและองค์กรสามารถดำเนินการพัฒนาได้อย่าง ต่อเนื่อง

ประสิทธิผล หมายถึง การมีผลสัมฤทธิ์สูง และสามารถพัฒนาให้มีทัศนคติทางบวก ตลอดจน สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอกรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในองค์กร ซึ่ง จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเป็นการมองประสิทธิผลของทั้งระบบ (กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ, 2556, อ้างถึงใน วิไลวรรณ พ่วงทอง, 2559)

จากแนวคิดทฤษฎีเรื่องประสิทธิผล สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการ กระทำการกิจกรรมใดๆได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดจากผลลัพธ์ ดังกล่าว

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นการเปรียบเทียบการทำงานระหว่างผลผลิตและทรัพยากรที่เสียไป โดยทรัพยากรที่เสีย

ไปต้องมีการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด แต่ได้ผลลัพธ์กลับมามากที่สุด และแนวคิดทฤษฎีประสิทธิผล หมายถึง การดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ หรือการได้รับผลลัพธ์สูงสุดจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชากรผู้ใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินเคพลัส ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย ค้างนี้ โดยใช้หลักการของโคเฮน กำหนดค่าพารามิเตอร์ เท่ากับ 0.95 ค่าอัลฟา เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนาย เท่ากับ 9 และขนาดของอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.25 ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น ระยะเวลาการเก็บแบบสอบถาม 1 สัปดาห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งคำถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามถึงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้เทคโนโลยี การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บริการทางการเงินผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลผ่านระบบ SPSS โดยใช้สถิติ 2 ประเภท ได้แก่

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการใช้อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร การรับรู้บริการทางการเงินผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย และทัศนคติที่มีต่อความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงิน

2. ในการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงิน ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิผลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ 2.1) วิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคล ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ในการวิเคราะห์ข้อมูล 2.2) วิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงิน ทดสอบโดยใช้ Pearson Correlation ในการหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงิน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย โปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1. ผลการศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุระหว่าง 25-31 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 97.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 คน ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่มีต่อความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินโดยรวมในระดับมาก ($\bar{x}=4.33, S.D.=0.45$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่มีต่อความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพในแต่ละระดับ ดังนี้ 2.1) ระดับทัศนคติมากที่สุด ได้แก่ สามารถทำธุรกรรมต่างๆได้ตามวัตถุประสงค์โดยสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการน้อยที่สุด รองลงมาคือมีความชื่นชอบในการบริการของโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และ 2.2) ระดับทัศนคติมาก ได้แก่ การใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ทำให้มีความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขา รองลงมาคือได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลธนาคารของโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ทำให้มีความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลจากการใช้บริการ รองลงมาคือสามารถทำธุรกรรมธนาคารผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ได้โดยสะดวกและเกิด

ประสิทธิผลจากการใช้บริการ รองลงมาคือโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ทำธุรกรรมธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือเห็นด้วยที่โปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) มีระบบการป้องกัน 3 ขั้นตอน ได้แก่ การกรอกรหัสผ่านก่อนการเข้าระบบ การแจ้งเตือนก่อนการทำธุรกรรม การแจ้งเตือนหลังการทำธุรกรรม รองลงมาคือโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) มีระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ สามารถทำธุรกรรมธนาคารได้บรรลุวัตถุประสงค์ รองลงมาคือเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินในโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) รองลงมาคือมีความเชี่ยวชาญในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยง่ายไม่ซับซ้อน รองลงมาคือระบบการยืนยันก่อนการทำธุรกรรมทางการเงินโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ทำให้รู้มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินมากยิ่งขึ้นและรู้สึกปลอดภัยเมื่อท่านทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิผลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างบางท่านได้มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัสมีการเข้าใช้บริการที่มากขึ้นหลังจากเปลี่ยนเป็นเวอร์ชันล่าสุด แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) มีบริการที่หลากหลาย และไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม จึงทำให้สามารถใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปได้หลากหลายโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี ทำให้มั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาสมมติฐานวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิผลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย ที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิผลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ที่แตกต่างกัน เนื่องจากอายุที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา และรายได้ ส่งผลต่อการรับรู้ การใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ อาชีพ มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการรักษา

ความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวได้ตรงกับงานวิจัยของวรรณพร หวลมานพ (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเคมโบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่องของรายได้ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเคมโบายแบงก์กิ้งพลัส

2. จากสมมติฐานวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงิน ส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เคพลัส (K-PLUS) ของธนาคารกสิกรไทย ที่ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางการเงินในการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปเคพลัส (K-PLUS) ที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์มากที่สุดที่ระดับ 0.758 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริษฐา อภัยนนท์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile banking) ของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ในพื้นที่ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ในเรื่องของปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ความคุ้มค่าด้านราคา ประโยชน์ที่ได้รับ ความคาดหวังต่อความพยายามใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile banking) ของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ในพื้นที่ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพัฒน์ ชลวณิช. (2556). *พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชัน Line ของ*

ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ วารสารสตรีมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เดชะพิทย์ ผลวงค์ (2558). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานโมบายแบงก์กิ้งซ้ำ ในแง่*

ภาพลักษณ์ ขององค์กร และคุณภาพของโปรแกรมประยุกต์. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นันทวล ทองแสง. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิต*

เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก
การจัดการทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- พรชัย พิลหาเวสส. (2557). *บริหารทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย*. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2561, จาก
https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/article_24_07_57.pdf
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วรรณพร หวลมานพ. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ วารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วริษฐา อภัยนนท์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วิไลวรรณ พ่วงทอง. (2559). *ประสิทธิผลการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- สมหมาย เทียนสมใจ. (2556). *รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- Marketing Oops!. (2560). *ผลสำรวจชี้ 44% ของผู้ใช้สมาร์ทโฟน กังวลเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมบนมือถือ*. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2561, จาก
<https://www.marketingoops.com/reports/research/survey-mobile-banking-innov8asia-marketbuzz/>