



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง
(Mobile Banking)
Factors Relating to The Behavior of using Financial Transactions Service
on Mobile Banking

ปฐมภรณ์ จันทร์วิภาวี
Patamaphorn Janwiphawee

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration Prince of Songkla University
Phuket Campus
2564

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง
(Mobile Banking)
ผู้เขียน นางสาวปฐมาภรณ์ จันทร์วิภาวี
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยานนท์ ภูเจริญ)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลดา เพ็ชรวรรณ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดิ์อักษร)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยานนท์ ภูเจริญ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยานนท์ ภูเจริญ)
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยานนท์ ภูเจริญ)
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

ลงชื่อ.....
(นางสาวปฐมาภรณ์ จันทรวีภาวี)
นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวปฐมภรณ์ จันทร์วิภาวี)

นักศึกษา

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง
 Mobile Banking
 ผู้เขียน นางสาวปฐมาภรณ์ จันทรวีภาวี
 สาขาวิชา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ 2) เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต และ 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ตที่มีประสบการณ์ใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking จำนวน 400 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และ สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วย การทดสอบค่าที (Independent-Sample T-Test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) อีกทั้งการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) โดยมีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 20.36 ครั้งต่อเดือน และมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ย คือ 132,503.88 บาท เลือกใช้ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ร้อยละ 35.5 รองลงมา คือ ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 21.25 และสาเหตุที่เลือกใช้บริการคือเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคารร้อยละ 58.25

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และด้านการนำมาใช้ (Adoption)คือ เห็นด้วยมากที่สุด ในขณะที่ความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) และด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)คือ เห็นด้วยมาก ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) คือ เห็นด้วยมากที่สุด

จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าเพศ อายุ สถานภาพและอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้านและแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คุณภาพข้อมูล (Information Quality)

แตกต่างกัน และรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แตกต่างกันพบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศกับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) และยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ผลการวิเคราะห์พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ในขณะที่รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) และ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อายุ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากกับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) และ รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ในส่วนของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่าทั้งสองปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) และไม่มี ความสัมพันธ์กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

คำสำคัญ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โมบายแบงก์กิ้ง

Minor Thesis Title Factors Relating to The Behavior of using Financial Transactions Service on Mobile Banking.
Author MissPatamaphorn Janwiphawee
Major Program Master of Business Administration
Academic Year 2020

ABSTRACT

The objective of this research were 1) to assess the Technology Acceptance Model and IS Success Model 2) to evaluate the impact of demographic factors on the Technology Acceptance Model and IS Success Model among mobile banking users in Phuket and 3) to analyze the correlation between the demographic factors, Technology Acceptance Model and IS Success Model on the user's behavior in using financial transactions via Mobile Banking in Phuket. The sample was 400 Phuket residents who had experience using mobile banking application. Using descriptive statistics and inferential statistics (Independent-Sample T-Test, One-Way ANOVA) also Pearson's Correlation Coefficient to analyze.

The results showed that the user's behavior of financial transactions via Mobile Banking was mainly used by transferring the money (Buying products online) with the most average frequency of financial transactions is 20.36 times per month and has the highest average amount that has been transferred is 132,503.88 baht. Siam Commercial Bank is the most popular bank with 35.5 percent using, followed by Kasikorn Bank 21.25 percent, and the reason choosing the bank was the salary through the bank's account 58.25 percent.

The opinions on Technology Acceptance Model (Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and adoption) are strongly agree while the opinions on the IS Success Model (Information Quality and Service Quality) were agree, System Quality was the strongly agree.

From the hypothesis testing, it was found that the different in gender, age, status, and occupation had the same level of opinion on the Technology Acceptance Model and IS Success Model, but the different in levels of education had different levels of opinions on the 3 factors of Technology Acceptance Model and IS Success Model (information quality) and the different in income levels had different opinions on Technology Acceptance Model (Perceived Usefulness) at the 0.05 significance level.

From the correlation testing between the demographic factors, Technology Acceptance Model and IS Success Model with the average frequency of financial transactions and the highest amount transferred via mobile banking application, The

results revealed that at the 0.05 significance level, Age had no correlation with the average frequency of financial transactions via mobile banking application, while income has an incredibly low correlation with the average frequency of financial transactions and at the 0.01 significance level, Age had a very low correlation with the highest amount transferred via mobile banking application and income had a relatively low correlation with the highest amount transferred via mobile banking application. Furthermore, the Technology Acceptance Model and IS Success Model were found that both factors were not correlated with the average frequency of financial transactions and the highest amount transferred via mobile banking application

Keywords: Technology Acceptance Model, IS Success Model, Mobile Banking

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยานนท์ ภูเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ชี้แนะ ให้ความรู้และคำปรึกษาที่ตลอดระยะเวลาการทำงานวิจัยนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณารีย์ วัระกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลดา เพ็ชรวรรณ และ ดร. ประทีป เวทย์ประสิทธิ์ ที่ให้คำชี้แนะและช่วยตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย เพื่อสามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ขอขอบพระคุณ ป้า แม่ และครอบครัวจันทรีภาวี รวมถึง นางสาว สาวิตรี ศรีอนันต์ นายณัฐพัฒน์ เหลืองเลิศไพบูลย์ รวมถึงพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนรุ่น MBA 59 และ MBA 60 และ กัลยาณมิตรทั้งหลาย ที่เป็นกำลังใจพร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ Mobile Banking ตลอดจนผู้ที่มีความสนใจในเรื่องนี้ ซึ่งหากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับความผิดนั้นไว้แต่เพียงผู้เดียว

ปฐมภรณ์ จันทรีภาวี

สารบัญ

	หน้า
หน้าอำนวยการ.....	(2)
บทคัดย่อ.....	(5)
Abstract.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญ.....	(10)
สารบัญภาพ.....	(12)
สารบัญตาราง.....	(13)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
1.3 สมมุติฐาน.....	6
1.4 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.5 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
1.7 กรอบแนวความคิด.....	8
2 ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking.....	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค.....	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM).....	13
2.5 แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model).....	14
2.6 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.6 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
3.1 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	20
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	26
4.1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
4.2 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1.....	48
4.3 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2.....	53
4.4 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3.....	66
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	73
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	73
5.2 อภิปรายผล.....	83
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	88
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้เขียน.....	99

สารบัญภาพ

	หน้า
1.1 พฤติกรรมการใช้งาน Smart phone.....	1
1.2 จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ปี 2553 – 2560.....	2
1.3 ปริมาณธุรกรรม Internet Banking และ Mobile Banking ปี 2553 –2560.....	3
1.4 ปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ปี 2553 – 2560.....	3
1.5 ปริมาณธุรกรรม e-Payment ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ปี 2560.....	4
1.6 จำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ปี 2550 - 2560.....	5
1.7 กรอบแนวความคิด.....	8
2.1 กระบวนการการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking.....	9
2.2 โมเดล S-R theory	12
2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM).....	13
2.4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model).....	14
5.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	82

สารบัญตาราง

	หน้า
2.1 สรุปธุรกรรมของผู้ให้บริการจำแนกตามธนาคารพาณิชย์.....	10
2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.	16
3.1 สถิติที่ใช้ทดสอบจำแนกตามสมมุติฐาน.....	24
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	26
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	27
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	27
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	28
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	28
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	28
4.7 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา.....	29
4.8 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามเพศ.....	30
4.9 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอายุ.....	30
4.10 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามสถานภาพ.....	30
4.11 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	31
4.12 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอาชีพ.....	31
4.13 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามรายได้.....	32
4.14 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามเพศ)	32
4.15 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอายุ.....	33
4.16 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามสถานภาพ.....	33
4.17 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
4.18 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอาชีพ.....	34

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
4.19 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามระดับรายได้.....	35
4.20 ความถี่เฉลี่ยของพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking).....	35
4.21 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามธนาคาร.....	36
4.22 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามเพศ.....	37
4.23 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามอายุ.....	38
4.24 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ.....	39
4.25 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
4.26 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามอาชีพ.....	41
4.27 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามรายได้.....	42
4.28 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking).....	42
4.29 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามเพศ.....	43
4.30 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอายุ.....	44
4.31 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามสถานภาพ.....	44
4.32 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
4.33 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอาชีพ.....	46
4.34 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามรายได้.....	47

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
4.35 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามธนาคาร.....	47
4.36 การแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model).....	48
4.37 การแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)	50
4.38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.1.....	54
4.39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.2.....	55
4.40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.3.....	55
4.41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.4.....	56
4.42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness).....	57
4.43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use).....	57
4.44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้ (Adoption).....	58
4.45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.5.....	58
4.46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.6.....	59
4.47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness).....	60
4.48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.1.....	61
4.49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.2.....	61
4.50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.3.....	62
4.51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.4.....	63
4.52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality).....	64
4.53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.5.....	65
4.54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.6.....	66
4.55 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 3.1.....	67
4.56 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 3.2.....	68
4.57 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 3.3.....	69

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
4.58 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 4.1.....	69
4.59 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 4.2.....	70
4.60 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 4.3.....	71
4.61 ผลการศึกษาที่ต่อบัณฑิตผู้ประสงค์ข้อที่ 3.....	72
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน.....	81

บทที่ 1

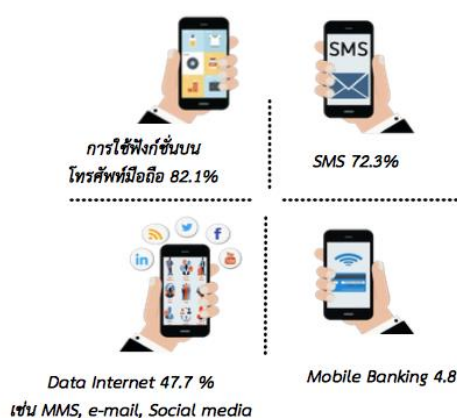
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นกลไกสำคัญในการปฏิรูปและขับเคลื่อนประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น โดยใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) จัดทำโดยกระทรวงการคลัง ผสานกับแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2559 – 2563) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อนำประเทศไทยเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 รูปแบบการใช้จะเปลี่ยนไปจากเงินกระดาษไปสู่เงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจนประเทศไทยเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในอีกไม่ช้า

นอกจากนี้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความทันสมัยมากขึ้นจากยุค 3G เข้าสู่ยุค 4G โดยครอบคลุมทุกพื้นที่การให้บริการ และผู้ผลิตโทรศัพท์มือถือมีการแข่งขันในการพัฒนาโทรศัพท์มือถือให้มีฟังก์ชันที่หลากหลาย รูปลักษณะผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการการใช้งานตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และราคาที่ไม่สูงมากนัก จึงทำให้มีผู้ใช้งานสมาร์ทโฟนเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2560 มีการสำรวจประชากรที่มีโทรศัพท์มือถือทั่วประเทศไทย จากประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปทั้งสิ้นจำนวน 63.1 ล้านคน พบว่ามีโทรศัพท์มือถือร้อยละ 88.2 โดยสัดส่วนจำนวนผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน อยู่ที่ร้อยละ 72.3 นอกจากนี้ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารเป็นหลักแล้ว ส่วนใหญ่ใช้ฟังก์ชันบนโทรศัพท์ เช่น การถ่ายรูป , เครื่องคิดเลข , ฟังวิทยุ ร้อยละ 82.1 บริการรับ – ส่งข้อความ ร้อยละ 72.3 ใช้บริการดาต้าอินเทอร์เน็ต เช่น ข้อความมัลติมีเดีย , อีเมล , โซเชียลมีเดีย) ร้อยละ 47.7 และใช้บริการธุรกรรมเกี่ยวกับการเงิน ร้อยละ 4.8 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ,2560)

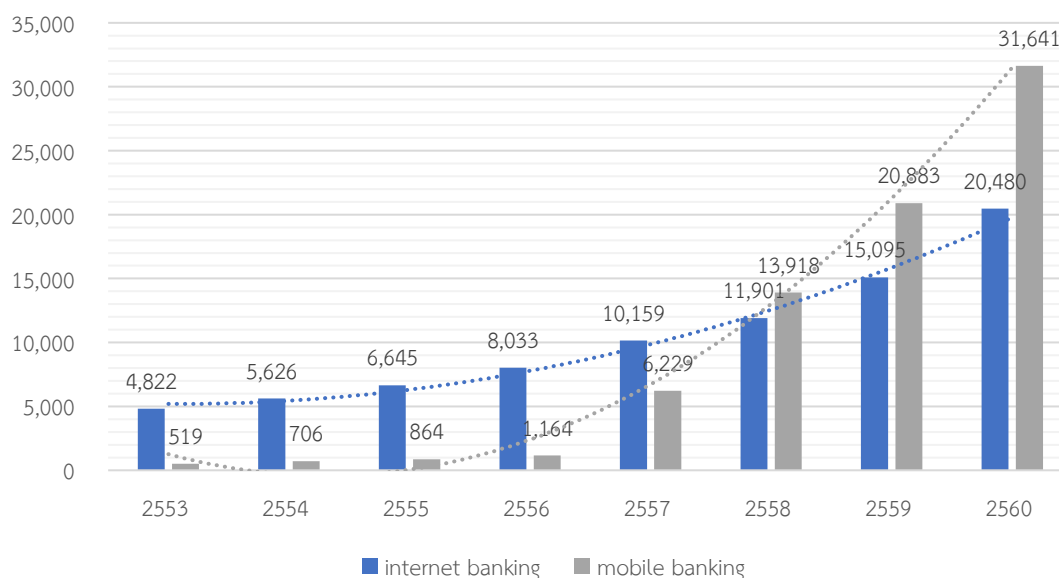
ภาพที่ 1.1 พฤติกรรมการใช้งาน Smart phone



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560.

นอกจากนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้สร้างความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ต่อพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคแล้วนั้น ในส่วนของภาคการเงินและการธนาคารมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย Digital Platform และนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงทำให้เกิดรูปแบบการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้น สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านปลายนิ้วบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต เป็นต้น ผู้บริโภคปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะใช้บริการธนาคารยุคดิจิทัล (Digital Banking) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้บริการ Mobile Banking และ Internet Banking

ภาพที่ 1.2 จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking ปี 2553 - 2560

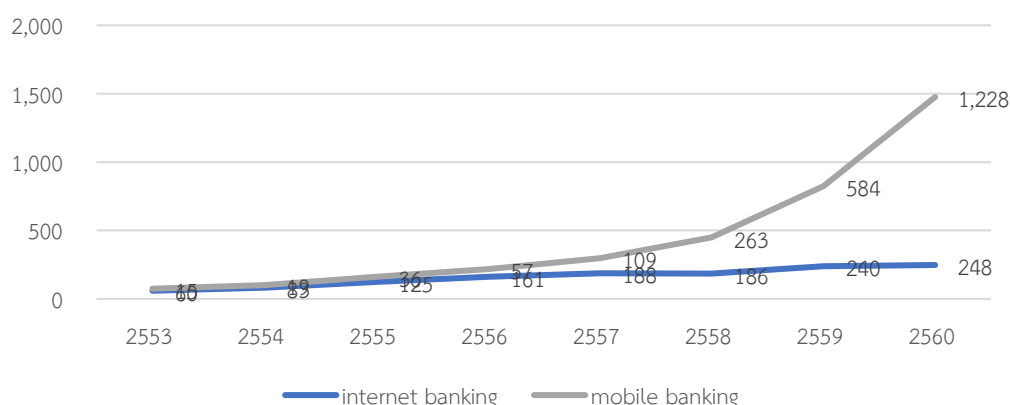


ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560.

พบว่าในปี 2556 - 2558 มีการเพิ่มจำนวนบัญชีสะสมผู้ใช้ Mobile Banking แบบก้าวกระโดดจาก 1.16 ล้านบัญชี เพิ่มเป็น 6.29 และ 13.91 ล้านบัญชีตามลำดับ ในอัตราการเติบโตคิดเป็นร้อยละ 435 และ 123 ตามลำดับ ปริมาณธุรกรรมจำนวน 57 , 109 และ 264 ล้านรายการตามลำดับ และในปี 2559 มีจำนวนบัญชีสะสมทั้งสิ้น 20.88 ล้านบัญชี มีอัตราการเติบโตร้อยละ 50 มีปริมาณธุรกรรมจำนวน 585 ล้านรายการ มีอัตราการเติบโตร้อยละ 122

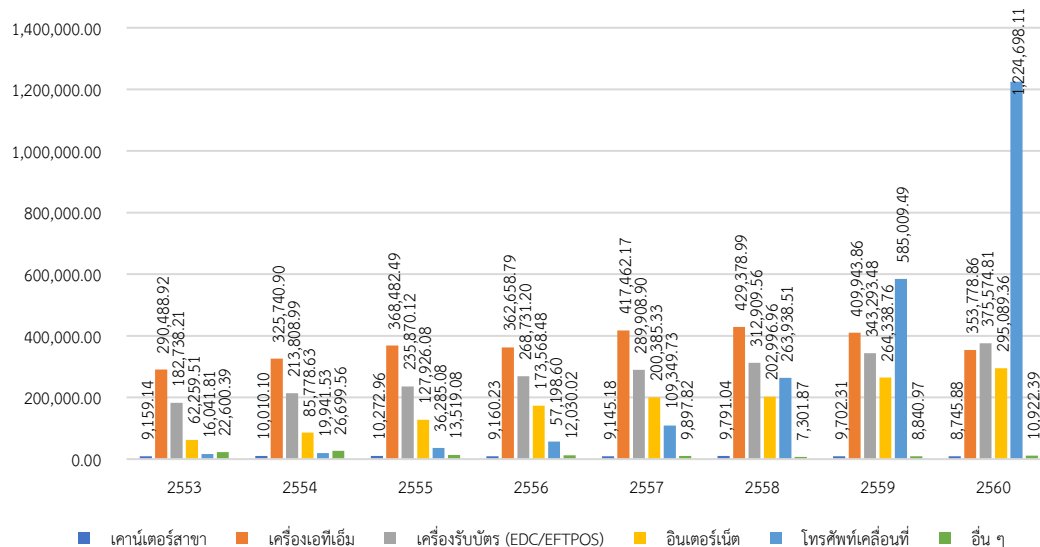
ในส่วนของ Internet Banking ตั้งแต่ปี 2556 - 2558 มีจำนวนบัญชีสะสมจาก 8.03 ล้านบัญชี เพิ่มเป็น 10.16 และ 11.90 ล้านบัญชี ในอัตราการเติบโตคิดเป็นร้อยละ 26 และ 17 ตามลำดับ ปริมาณธุรกรรมจำนวน 162 , 188 และ 186 ล้านรายการ ตามลำดับ และในปี 2559 มีจำนวนบัญชีสะสมทั้งสิ้น 15.09 ล้านบัญชี มีอัตราการเติบโตร้อยละ 27 ปริมาณธุรกรรมจำนวน 240 ล้านรายการ มีอัตราการเติบโตร้อยละ 26

ภาพที่ 1.3 ปริมาณธุรกรรม Internet Banking และ Mobile Banking ปี 2553 – 2560



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560.

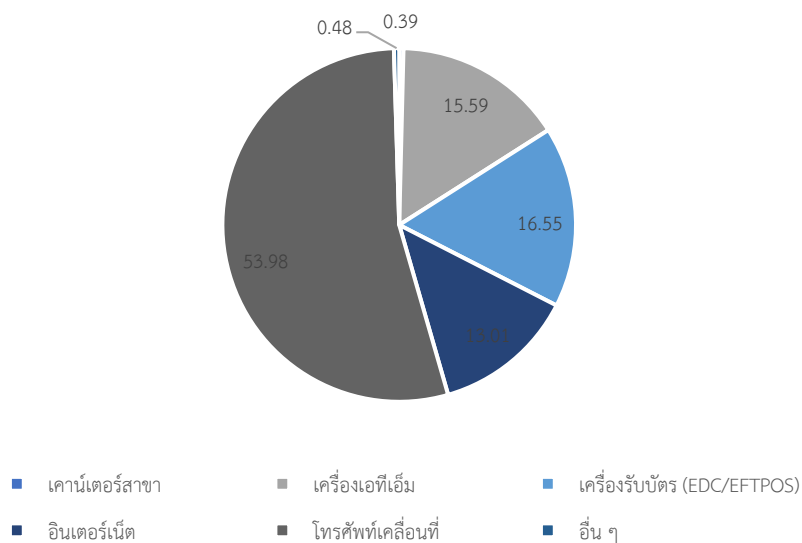
ภาพที่ 1.4 ปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์พาณิชย์ ปี 2553 - 2560



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560.

ปริมาณการทำธุรกรรมผ่าน e-Payment ผ่านระบบและช่องทางต่าง ๆ ของ ในปี 2559 มีการทำรายการรวมกว่า 1,621.12 ล้านรายการ ซึ่งปริมาณการทำธุรกรรมผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือมีปริมาณธุรกรรมรวม 585.00 ล้านรายการ มีอัตราการเติบโตคิดเป็นร้อยละ 122 ปริมาณการทำธุรกรรมอินเทอร์เน็ตมีปริมาณธุรกรรมรวม 264.33 ล้านรายการ มีอัตราการเติบโตคิดเป็นร้อยละ 30 ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านช่องทางเครื่องรับบัตร (EDC/EFTPOS) มีปริมาณธุรกรรมรวม 343.29 ล้านรายการ มีอัตราการเติบโตคิดเป็นร้อยละ 10 และในส่วนของปริมาณการทำธุรกรรมผ่านช่องทางเคาน์เตอร์ธนาคารและเครื่องเอทีเอ็มมีการเติบโตลดลงร้อยละ 0.91 และ 5 ตามลำดับ

ภาพที่ 1.5 ปริมาณธุรกรรม e-Payment ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ปี 2560



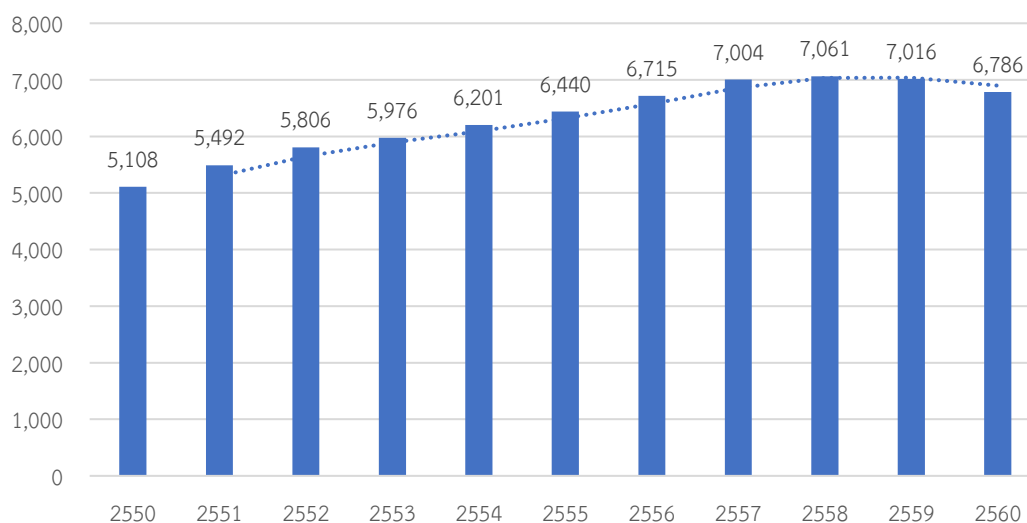
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560.

ปริมาณการทำธุรกรรม e-Payment ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ในปี 2559 นั้น มีปริมาณการทำธุรกรรมทั้งสิ้น 1,621 ล้านรายการ พบว่าการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือมีการทำรายการกว่า 585 ล้านรายการ คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือการทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 25 การทำธุรกรรมผ่านเครื่องรับบัตร (EDC/EFTPOS) คิดเป็นร้อยละ 21 การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 16 การทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ปัจจุบันมีผู้ลงทะเบียนใช้ Mobile Banking และ Internet Banking จำนวน 36 ล้านบัญชี และปริมาณการทำธุรกรรมกว่า 601 ล้านรายการ คาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แม้ว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์จะมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว แต่ยังคงมีผู้บริโภคส่วนหนึ่งไม่มั่นใจเรื่องความปลอดภัย กลัวการโจรกรรมข้อมูลได้ง่าย หรือกลัวไม่มีหลักฐานยืนยันในการทำรายการ จากการสำรวจของ Celent พบว่าเหตุผลหลักที่คนยังไม่กล้าใช้ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ เนื่องจากยังไม่เชื่อมั่นในระบบการรักษาความปลอดภัย (เสาวนิต อุดมเวชสกุล , 2557)

ผลกระทบโดยตรงจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งประหยัดเวลาในการเดินทาง มีความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งยังลดค่าใช้จ่าย แทนที่จะเดินทางไปทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร จึงส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัว ปรับบทบาท พร้อมเพิ่มเทคโนโลยีทางการเงินและนวัตกรรมใหม่เพื่อรองรับต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ทำให้สาขาของธนาคารพาณิชย์ถูกลดความสำคัญลง และมีแนวโน้มลดจำนวนสาขาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ภาพที่ 1.6 จำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ปี 2550 - 2560



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560.

ณ สิ้นปี 2558 มีจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 7,061 สาขา และ ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 7,016 สาขา และ ณ สิ้นปี 2560 มีจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 6,786 สาขา มีอัตราการลดลงร้อยละ 1 และ 3 ตามลำดับ ซึ่งในอดีตธนาคารพาณิชย์มีการขยายจำนวนสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เช่น ในปี 2554 ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากอุทกภัยครั้งใหญ่ จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์มีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.77 หรือในปี 2557 มีการเหตุการณ์รัฐประหารเกิดขึ้นจำนวนของสาขาธนาคารก็ยังมีอัตราขยายเพิ่มร้อยละ 4.3

เมื่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคจึงเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการใช้บริการของผู้บริโภค ในอดีตต้องทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์สาขาโดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการ แต่ในปัจจุบันผู้บริโภคมสามารถใช้ทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และการให้บริการดิจิทัลรูปแบบต่าง ๆ Digital Banking จึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก ช่วยให้การทำธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงินเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น ทุกที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ หรือ “Anytime Anywhere Any Device” สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นอกจากนี้ Digital Banking นับเป็นช่องทางตลาดใหม่ของธนาคารที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย อีกทั้งสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายขั้นตอนการให้บริการได้ในระยะยาว

ในอนาคตแนวโน้มการขยายสาขาของธนาคารจะลดลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ดังนั้นธนาคารต้องมีการปรับตัว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ให้มีทักษะที่หลากหลายและ

สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ ซึ่งในอดีตพนักงานธนาคารจะเป็นผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า แต่ในอนาคตพนักงานธนาคารต้องเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและด้านการลงทุน สินเชื่อ การดำเนินธุรกิจ การวางแผนจัดการธุรกรรมต่าง

ๆ และอีกมากมาย ดังนั้นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตเพื่อนำผลที่ได้นำไปพัฒนาและวางแผนการบริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
2. เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในจังหวัดภูเก็ต

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้) ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้) ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกันไป
3. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (อายุ และ รายได้) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)
4. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (อายุ และ รายได้) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

1.4 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ได้นำผลการศึกษาไปวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจให้สอดคล้องต่อพฤติกรรมและปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าและเพิ่มจำนวนธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตได้มากขึ้น
3. เพื่อให้ภาครัฐนำผลการศึกษาไปกำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking มากขึ้น เพื่อลดการใช้ธนบัตรซึ่งเป็นต้นทุนที่สูงกว่า

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านทาง Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น

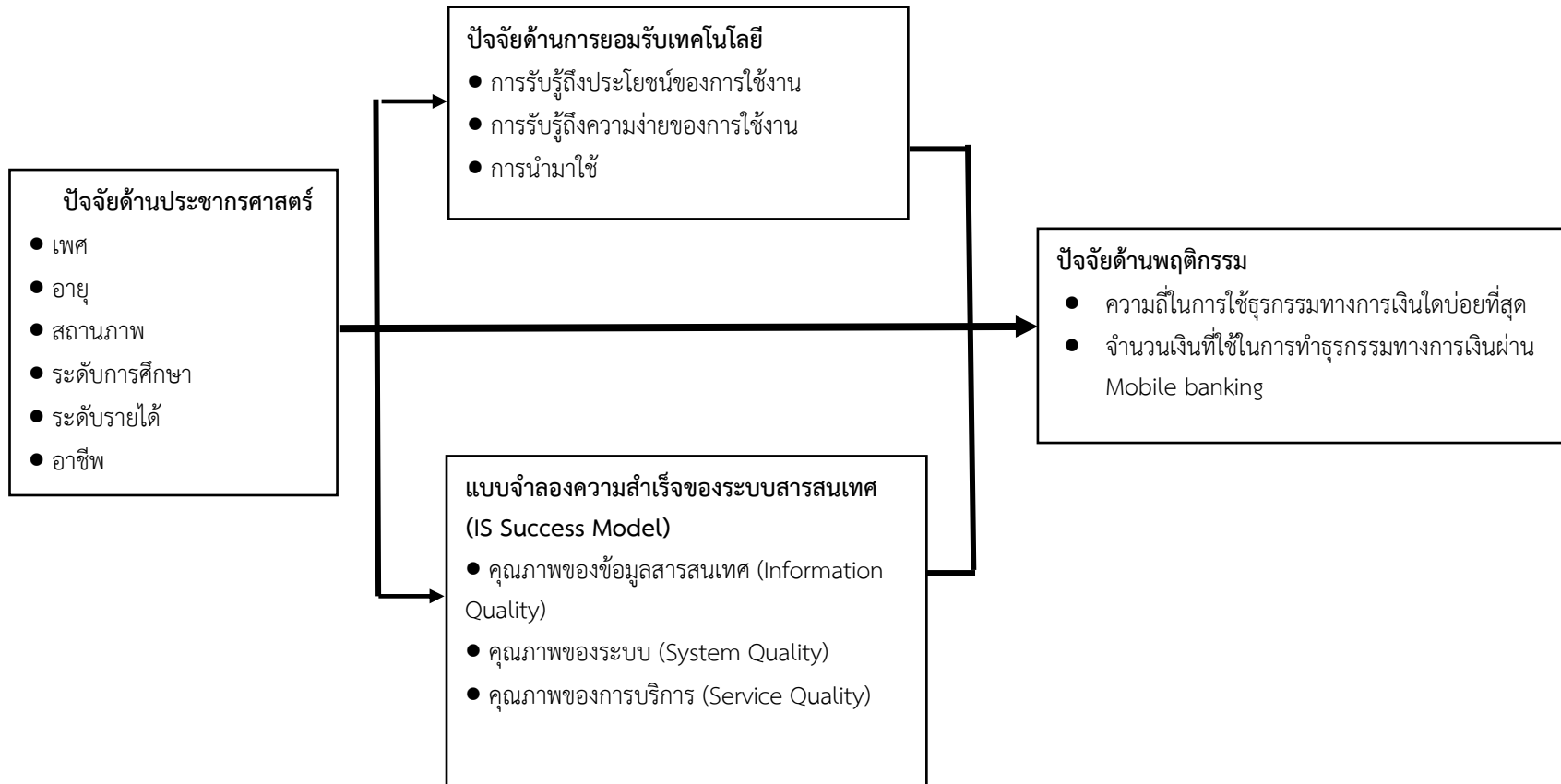
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. Mobile Banking คือ การใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่นการตรวจสอบยอดคงเหลือ การโอนเงินระหว่างบัญชี การลงทุนซื้อขายตราสารหรือกองทุน การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

2. ผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มลูกค้าธนาคารพาณิชย์รายย่อยที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต

1.7. กรอบแนวความคิด

ภาพที่ 1.7 กรอบแนวความคิด



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

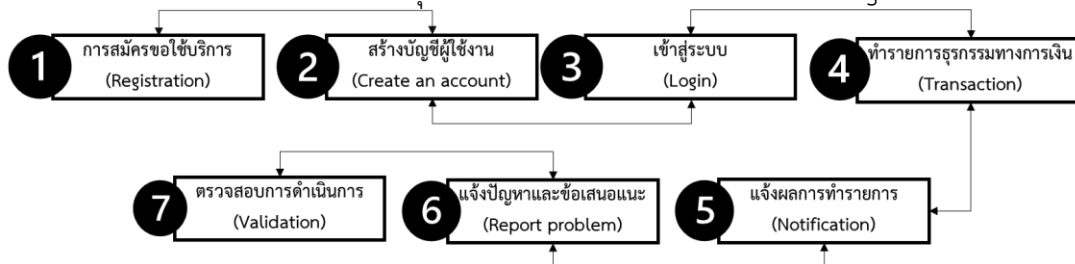
การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษาได้ทบทวนศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)
- 2.6 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking

โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หรือ การบริการธนาคารบนมือถือ โดยการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนมือถือสมาร์ทโฟน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561) ทั้งนี้ผู้บริโภคสามารถสอบถามยอดเงิน ดูรายการธุรกรรม ย้อนหลัง โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือการขอสินเชื่อ เป็นต้น โดยสามารถสรุปกระบวนการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ได้ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 กระบวนการการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking



อย่างไรก็ตาม แอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ แต่ละธนาคาร จะให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินที่แตกต่างกันเล็กน้อย ดังเช่น ตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปธุรกรรมของผู้ให้บริการจำแนกตามธนาคารพาณิชย์

ธนาคาร	ชื่อแอปพลิเคชัน	บริการข้อมูลบัญชี	บริการพร้อมเพย์	บริการโอนเงิน	บริการชำระเงินสแกนบาร์โค้ด	บริการซื้อขายหน่วยลงทุน	บริการชำระเงิน QR Code	บริการเช็ครายการบัตรเครดิต	บริการกดเงินไม่ใช้บัตร
ธนาคารกรุงเทพ	Bualuang mBanking	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
ธนาคารกรุงไทย	Krungthai NEXT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
ธนาคารกสิกรไทย	K PLUS	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
ธนาคารไทยพาณิชย์	SCB EASY	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	KMA	✓	✓	✓	X	X	✓	X	✓
ธนาคารทหารไทย	TMB Touch	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
ธนาคารยูโอบี	UOB Mighty	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X
ธนาคารซีไอเอ็มบี	CIMB Bank PH	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X
ธนาคารธนาชาต	Thanachart Connect	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
ธนาคารทีสโก้	TISCO Mobile Banking	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
ธนาคารเกียรตินาคิน	KKP e-Banking	✓	✓	✓	X	X	✓	X	X
ธนาคารออมสิน	MyMo by GSB	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ลักษณะที่มีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงลักษณะบุคคลนั้น ๆ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ หรือ รายได้ เป็นต้น (ปฐมภรณ์ กิจวานิชเสถียร, 2555:10) โดยลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความคิดเห็นและพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน รวมไปถึงการตัดสินใจที่แตกต่างกัน (จิรพันธ์ พุ่มภิญโญ, 2553) อีกทั้ง Schuh and Stavins (2010) และ Mann (2011) อ้างถึงใน ธนิญฐา พุ่มอิม. (2557: 10) กล่าวว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีผลต่อการเข้าถึงเครื่องมือการใช้จ่ายเงิน ซึ่งปรับเปลี่ยนตาม สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้

ซึ่งการกำหนดตัวแปรด้านลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ที่สำคัญการศึกษาในครั้งนี้มีดังนี้

เพศ เป็นตัวแปรหลักที่นำมาวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ทั้งนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538) อ้างถึงใน ภัทรา มหามงคล. (2554: 12) กล่าวว่า เพศหญิงเป็นผู้บริโภคที่มีอำนาจในการซื้อสูงกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกซื้อเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน

อายุ เมื่ออายุเพิ่มขึ้นความน่าจะเป็นในการเลือกใช้บริการเครื่องมือการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์น้อยลงอย่างมีนัยสำคัญ (ธนิญฐา พุ่มอิม, 2557) เช่นเดียวกับ พรพรรณ ช่างงาเทียม (2553) อ้างถึงใน สุรีย์พร เหมืองหลิ่ง. (2558: 13)

สถานภาพ Kotler. (2003 : 260) กล่าวว่า วงจรชีวิตครอบครัวแต่ละชั้นจะมีลักษณะการบริโภคและพฤติกรรมการซื้อแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่บ่งบอกถึงศักยภาพในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล โดย Agarwal & Prasad (1999: 371) อ้างถึงใน นุชรี จินดาวรรณ. (2559: 8) กล่าวว่าระดับการศึกษาส่งผลกระทบโดยตรงต่อการใช้เทคโนโลยี ซึ่งผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

รายได้ เป็นตัวแปรที่แสดงถึงอำนาจในการซื้อของแต่ละบุคคล โดย จุไรพร วงษ์เรียนรอด (2553) อ้างถึงใน สุรีย์พร เหมืองหลิ่ง. (2558: 13) กล่าวว่า ระดับรายได้มีความสัมพันธ์ต่อช่วงเวลาการใช้บริการการทำธุรกรรมที่ต่างกัน โดยบุคคลที่มีรายได้สูงจะทำธุรกรรมทางการเงินมากกว่าผู้มีรายได้น้อย

อาชีพ ตามแนวคิดของ Burgoon อ้างถึงใน ภัทรา มหามงคล. (2554: 12) กล่าวว่าคนที่มีอาชีพตำแหน่งหน้าที่การงานที่ต่างกัน จะมีประสบการณ์และการเรียนรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันทำให้มีการตัดสินใจแสดงออกพฤติกรรมและแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน

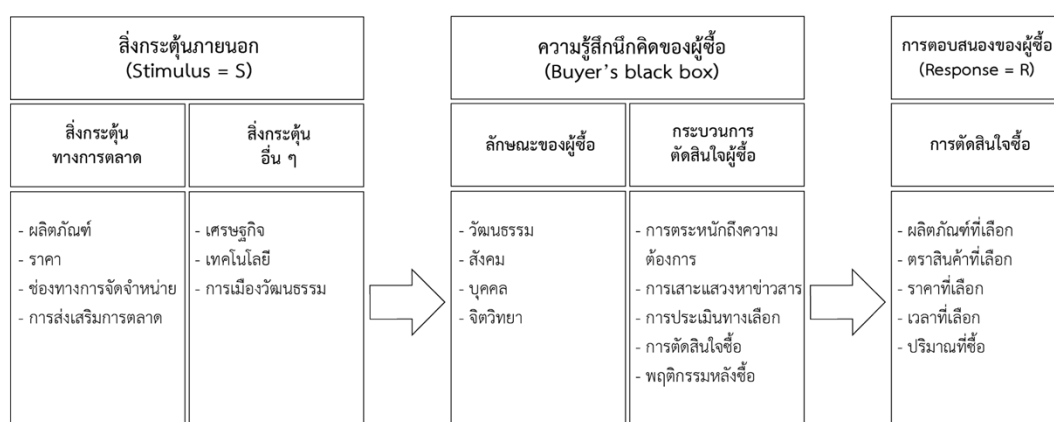
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

2.3.1 พฤติกรรมผู้บริโภค

Schiffman & Kanuk, (1994) อ้างถึงใน จูฑารัตน์ ดาบแก้ว (2561: 29) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการในการคิด

Kotler (2003: 184) กล่าวว่า รูปแบบของพฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้า จะตัดสินใจผ่านโมเดล S-R theory ดังภาพที่ 2.2.

ภาพที่ 2.2 โมเดล S-R theory



ที่มา : Kotler, 2003

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) จากภายในหรือจากภายนอก โดยสิ่งกระตุ้นนั้น ๆ เป็นมูลเหตุทำให้เกิดความต้องการซื้อสินค้า ซึ่งสิ่งกระตุ้นภายนอก คือ สิ่งกระตุ้นทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เทคโนโลยี เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และการเมือง

2. ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) เป็นความรู้สึกหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยผู้ผลิตไม่สามารถรับรู้ได้ ประกอบไปด้วย ลักษณะของผู้ซื้อ เช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรม สังคม บุคคล และจิตวิทยา และกระบวนการตัดสินใจซื้อ เช่น การตระหนักถึงความต้องการ การเสาะแสวงหาข่าวสาร การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมหลังซื้อ

3. การตอบสนองของผู้บริโภค (Buyer's Response) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกหลังจากมีสิ่งที่มีมากระตุ้น ดังนี้ ผลิตภัณฑ์ที่เลือก ตราสินค้าที่เลือก ราคาที่เลือก เวลาที่เลือก และปริมาณที่ซื้อ

2.3.2 พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์

Richard & Chebat (2016) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นศูนย์รวมของข้อมูล รวมไปถึงข้อมูลของสินค้าและบริการ ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันได้เปลี่ยนไปจากอดีต กล่าวคือ เมื่อมีอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการผ่านข้อมูลออนไลน์ โดยข้อมูลดังกล่าว ทำหน้าที่ทั้งเป็นสิ่งกระตุ้น รวมไปถึงทำให้ผู้ซื้อตระหนักถึงความต้องการสินค้าและ

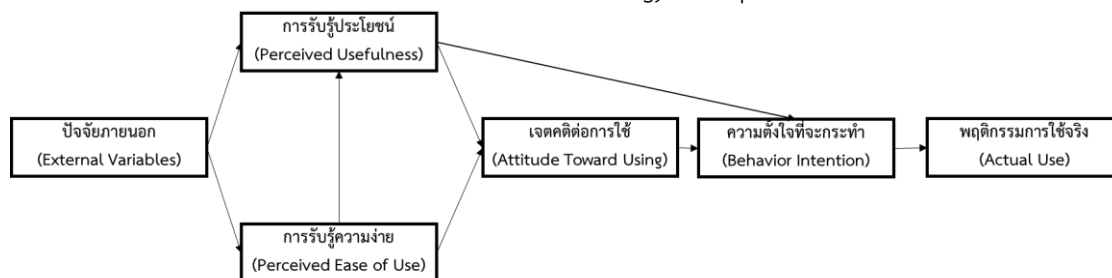
บริการ และประเมินทางเลือกก่อนตัดสินใจซื้อจริง ทั้งนี้ กนกวรรณ กลั้ววงศ์. (2561: 9) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์นั้นประกอบไปด้วย

1. ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ หากผู้บริโภคมีอารมณ์ในเชิงบวกจะส่งอิทธิพลต่อทัศนคติในเชิงบวก
2. ด้านความบันเทิงออนไลน์ คือ การกระทำที่ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายโดยตรง เป็นการกระทำที่เข้าร่วมเพื่อความบันเทิงเท่านั้น
3. ด้านความต่อเนื่อง คือ ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์หรือ การเข้าถึงเว็บไซต์ในการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ
4. ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ทั้งนี้ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสามารถวัดผลได้จากการแสดงข้อมูลที่ต้องการของเว็บไซต์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นข้อมูลในปัจจุบันเสมอ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

David, Bagozzi and Warshaw. (1989: 985) อ้างถึงใน อึ้งถึงโน อีระ กุลสวัสดิ์ (2557: 301) และ ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล (2559:23) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการปรับปรุงและพัฒนาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักและเหตุผล (The theory of reasoned action: ToRA or TRA) ที่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลอธิบายได้จาก ความเชื่อ (Beliefs) เจตคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) แต่แนวคิดของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจหรือยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งนี้ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) โดยปัจจัยที่มีผลต่อ ความตั้งใจที่จะกระทำ (Behavior Intention) ได้แก่ ปัจจัยภายนอก (External Variables) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และเจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) ซึ่งสุดท้ายแล้วจากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับและการใช้จริง (Actual Use) ซึ่งอธิบายได้ตามภาพที่ 2.3.

ภาพที่ 2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)



ที่มา: David, Bagozzi and Warshaw. 1989

จากแบบจำลองแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (สิริรัตน์ ชีระชาติแพทย์, 2558:18) โดยสามารถแจกแจงปัจจัยได้ดังต่อไปนี้

การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) คือ ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลในเรื่องของเทคโนโลยีนั้นสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตัวเองและคนรอบข้าง

การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) คือ ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลในเรื่องของเทคโนโลยีนั้นมีลักษณะง่ายต่อการใช้งาน โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้ถึงแม้ว่าจะเป็นการใช้งานในครั้งแรกก็ตาม

เจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) คือ ระดับความรู้สึกของแต่ละบุคคลในเรื่องของการใช้งานของเทคโนโลยี

ความตั้งใจที่จะกระทำ (Behavior Intention) คือ ความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

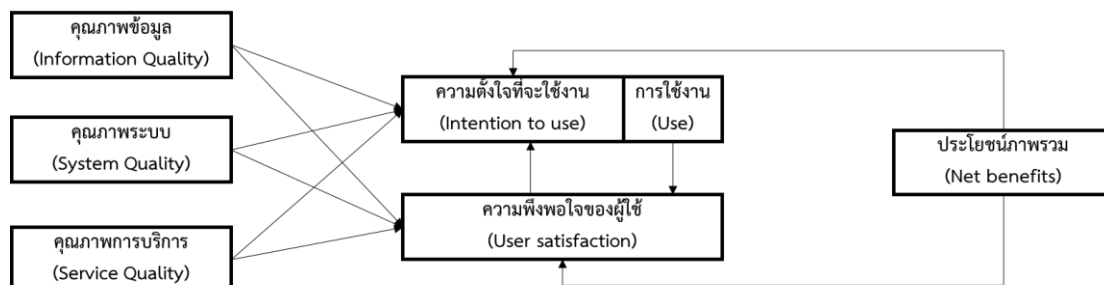
พฤติกรรมการใช้จริง (Actual Use) คือ ผลของปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) เจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) และความตั้งใจที่จะกระทำ (Behavior Intention)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking

2.5 แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)

Delone, W. H. (2003) อ้างถึงใน วิตะว การะเกตุ (2559: 7) กล่าวว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ดังภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)



ที่มา: Delone, W. H. , 2003

คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คือ การวัดกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness)

คุณภาพระบบ (System Quality) คือ การวัดคุณภาพที่ได้รับจากระบบสารสนเทศซึ่งประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) ความรวดเร็วของระบบ (Speed) และรูปแบบของระบบ (Design)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ สิ่งที่ปฏิบัติต่อลูกค้าโดยที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้และมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) มาใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาจากปี พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2563 พบว่ามีงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต ดังตารางที่ 2.2

- ทั้งนี้กำหนดให้
- X_1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล
 - X_2 คือ พฤติกรรม
 - X_3 คือ ความสำเร็จของระบบ (IS)
 - X_4 คือ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (TAM)
 - X_5 คือ ส่วนประสมทางการตลาด
 - X_6 คือ ความเชื่อมั่น
 - X_7 คือ การตัดสินใจใช้

ตารางที่ 2.2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปีที่พิมพ์	ชื่อวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา							ผลการศึกษา
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	
2554	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร	✓	✓			✓		✓	อายุและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
2558	ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	✓	✓			✓	✓		ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด
2559	การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)ในจังหวัด พัทลุง	✓	✓		✓			✓	อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ส่วนเพศ รายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และยังพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่าย ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ปัจจัยด้านการเผยแพร่ทางการตลาด มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่าย มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมากที่สุด

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ชื่อวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา							ผลการศึกษา	
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇		
2559	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล	✓	✓		✓				✓	ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านรับรู้ถึงการใช้งานง่าย และปัจจัยความปลอดภัย ส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
2559	การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริษัท Startup Financial Technology	✓		✓	✓					ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบริษัท Startup Financial Technology คือ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use)
2559	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริษัท ธนาคารพาณิชย์	✓		✓	✓					ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริษัทธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) 4C's : มุมมองด้านความสะดวกในการใช้บริการ (Convenience), มุมมองด้านการสื่อสาร (Communication) และมุมมองด้านความต้องการของลูกค้า (Customer Need) (2) คุณภาพระบบ (System Quality) และ (3) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)
2559	การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M - Banking"	✓		✓	✓					มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยโดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ และ 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ชื่อวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา							ผลการศึกษา
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	
2561	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓	✓				อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking แตกต่างกัน และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถของระบบ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking
2562	การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของกลุ่มประชากรในเขตจังหวัดสงขลา	✓			✓				ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันของกลุ่มประชากรในเขตจังหวัดสงขลา ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มูลค่าราคา ความเคยชิน และแรงจูงใจด้านความบันเทิง ในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ อ้อม ได้แก่ ความคาดหวังในความพยายาม และยังมีปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมอีก 1 ตัวแปร ได้แก่ ความคาดหวังในความพยายาม
2563	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓					ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์ต่อความถี่ในการชำระสินค้าและบริการผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ด้านคุณภาพของข้อมูลมีความสัมพันธ์ต่อความถี่ในการชำระสินค้าและบริการผ่านโมบายแบงก์กิ้ง อย่างไรก็ตามไม่พบความสัมพันธ์ของด้านคุณภาพการบริการต่อความถี่ในการชำระสินค้าและบริการผ่านโมบายแบงก์กิ้ง

เมื่อพิจารณาถึงตัวแปรทั้ง 7 ตัวแปร ผู้ศึกษาจึงเลือกตัวแปรที่ถูกนำมาศึกษามากที่สุดคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรม ปัจจัยความสำเร็จของระบบ (IS) และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน (TAM) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้ ซึ่งวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยที่เคยศึกษาที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การทดสอบค่าที (T-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression) Exploratory Factor Analysis และ Structural Equation Modeling ทั้งนี้ บางงานวิจัยจะมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรร่วมด้วย โดยใช้วิธีหาค่าความสัมพันธ์การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) ดังนั้นการศึกษานี้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การทดสอบค่าที (T-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) ร่วมกับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Google Survey) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในจังหวัดภูเก็ต สามารถแบ่งรายละเอียดได้ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ายานาการพาณิชย์รายย่อยที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่าน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยจึงให้สูตร W.G Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังสมการต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องศึกษา

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (0.5)

Z คือ ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดย Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)

E คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

$$n = \frac{0.05(1 - 0.05)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 385$$

กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นขณะเก็บแบบสอบถามผู้ศึกษาจึงจะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประเภทของคำถาม แบ่งออกเป็น-ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คำถามคัดกรอง (Screening Questions) เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) มีคำถาม 2 ข้อ คือ (1) ท่านอาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ตหรือไม่ โดยมี 2 คำตอบให้เลือก (Dichotomous) และ (2) ท่านเคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เกี่ยวข้องออกจากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ซึ่งข้อมูลประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นคำถามแบบคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ในส่วนของอายุและรายได้เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ โดยมีลักษณะคำถาม ดังนี้

(2.1) เป็นคำถามให้เรียงลำดับ (Ranking) โดยกำหนดให้

1 หมายถึง ใช้มากที่สุด

2 หมายถึง ใช้มาก

3 หมายถึง ใช้น้อย

4 หมายถึง ใช้น้อยที่สุด

(2.2) (2.3) และ (2.4) เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยถามถึงความถี่ ยอดเงินโอนสูงสุด และสัดส่วนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ

(2.5) เป็นคำถามแบบ Multiple choice โดยให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

(2.6) เป็นคำถามแบบ Checklist โดยให้เลือกคำตอบมากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Likert Scale) เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ดังนี้

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 3 ข้อใหญ่ 11 ข้อย่อย

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำนวน 3 ข้อใหญ่ 15 ข้อย่อย

โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากการแปลผลพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

4.21 - 5.00	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
2.61 - 3.40	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจะแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนคือ หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยรายละเอียดมีดังต่อไปนี้

3.3.1 หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity)

การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาแบบสอบถามในคำถามแต่ละข้อ โดยใช้เกณฑ์ประเมินดังนี้

คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความตอบตามวัตถุประสงค์

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความตอบตามวัตถุประสงค์

คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่ได้ตอบตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำผลที่ได้จากการพิจารณา หาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) เกณฑ์การตัดสินหาค่า IOC มีค่า 0.50 ขึ้นไป หมายถึง คำถามในแบบสอบถามนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถนำไปใช้ได้

3.3.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pilot-test) และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบความเชื่อมั่นวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา โดยค่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.7

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง เก็บในช่วงเดือน มีนาคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ.2562 โดยสถานที่เก็บแบบสอบถามคือ เชื้อนบางวาด อำเภอกะทู้ สนามกีฬาสุระกุล อำเภอมืองภูเก็ต โดยมีรายละเอียดข้อมูลดังต่อไปนี้

1.แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินภายในจังหวัดภูเก็ต เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์ พฤติกรรมของผู้บริโภค และการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

2.แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากวารสาร บทความ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการพัฒนาการสร้างความแบบสอบถาม และอภิปรายผล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยปัจจัยประชากรศาสตร์ และ ปัจจัยพฤติกรรมศาสตร์ แสดงผลเป็นลักษณะการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แสดงเป็นลักษณะค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis Testing) โดยจะวิเคราะห์ด้วยสถิติ 2 วิธีดังต่อไปนี้

1.การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วย (Independent-Sample T-Test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation หรือ Pearson product-moment correlation) ดังสมการต่อไปนี้

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - ((\sum Y)^2)]}}$$

ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 โดยเครื่องหมาย บวกและเครื่องหมายลบแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปร หากมีค่าเป็น + หมายถึงตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หากมีค่าเป็น - หมายถึงตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ในขณะที่ตัวเลขความสัมพันธ์สามารถบ่งบอกค่าความสัมพันธ์ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ (สุภมาส อังศุโชติ, 2563)

0.81 – 1.00	หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์มาก
0.51 – 0.80	หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.21 – 0.50	หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์น้อยหรือต่ำ
0.01 – 0.20	หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์น้อยมาก
0.00	หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 3.1 สถิติที่ใช้ทดสอบจำแนกตามสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้) ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน	
สมมุติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน	Independent-Sample T-Test
สมมุติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 1.5 อาชีพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 1.6 รายได้ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้) ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน	
สมมุติฐานที่ 2.1 เพศที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน	Independent-Sample T-Test
สมมุติฐานที่ 2.2 อายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 2.3 สถานภาพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 2.5 อาชีพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมุติฐานที่ 2.6 รายได้ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน	One-Way ANOVA

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สมมุติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (อายุ และ รายได้) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้ บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	
สมมุติฐานที่ 3.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อ เดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	Pearson correlation
สมมุติฐานที่ 3.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับความถี่เฉลี่ยต่อ เดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	Pearson correlation
สมมุติฐานที่ 3.3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับความถี่ เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	Pearson correlation
สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (อายุ และ รายได้) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำ ธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	
สมมุติฐานที่ 4.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอน สูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	Pearson correlation
สมมุติฐานที่ 4.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคย โอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	Pearson correlation
สมมุติฐานที่ 4.3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่ เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	Pearson correlation

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตโดยมีวัตถุประสงค์ 3 วัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อประเมินปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
2. เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ของผู้บริการในจังหวัดภูเก็ต

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารพาณิชย์รายย่อยที่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต เป็นจำนวน 400 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 4 ข้อดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1
- 4.3 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
- 4.4 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

4.1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารพาณิชย์รายย่อยที่เคยใช้บริการธุรกรรมการเงินจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ แสดงถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งจะนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและร้อยละดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	144	36.00
หญิง	256	64.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิง มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 เพศชาย มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 - 24 ปี	68	17.00
25 - 34 ปี	176	44.00
35 - 44 ปี	119	29.75
45 - 54 ปี	29	7.25
55 - 64 ปี	8	2.00
65 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25 ถึง 34 ปี เป็นจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี เป็นจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 โดยช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 55 ถึง 64 ปี เป็นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 65 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	266	66.50
สมรส	121	30.25
หย่าร้าง/หม้าย	13	3.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เป็นจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมา คือสถานภาพสมรส เป็นจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 โดยสถานภาพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เป็นจำนวน 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.25

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	13	3.25
มัธยมปลาย/ปวช.	38	9.50
อนุปริญญา/ปวส.	38	9.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	231	57.75
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	80	20.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาาระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า เป็นจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระดับการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา เป็นจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	74	18.50
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	185	46.25
นักเรียน/นักศึกษา	45	11.25
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	0	0.00
เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	23.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	1.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/ลูกจ้างเอกชน เป็นจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน เป็นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพผู้ว่างงาน/ไม่มีงานทำ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	125	31.25
15,001-30,000 บาท	123	30.75
30,001-50,000 บาท	81	20.25
มากกว่า 50,001 บาท	71	17.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท เป็นจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001 ถึง 30,000 บาท เป็นจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และรายได้ต่อเดือนที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท เป็นจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

4.1.2 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา

ช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่ท่านใช้มากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ ผ่านมา	มาก ที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อย ที่สุด	ร้อยละ
เคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร	24	6.00 %	51	12.75 %	180	45.00 %	145	36.25 %
เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่อง เอทีเอ็ม , เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ , เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ	32	8.00 %	240	60.00 %	109	27.25 %	19	4.75 %
ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน คอมพิวเตอร์ (Internet Banking)	10	2.50 %	81	20.25 %	91	22.75 %	218	54.50 %
ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	334	83.50 %	28	7.00 %	20	5.00 %	18	4.50 %

จากตารางที่ 4.7 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุดร้อยละ 83.50 รองลงมาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ร้อยละ 60 และการทำธุรกรรมทางการเงินที่น้อยที่สุด คือ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Internet Banking) ร้อยละ 20.25

4.1.2.1 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน พบว่าความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินเฉลี่ย 20.36 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้สามารถแจกแจงตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าเฉลี่ยต่อเดือน
ชาย	17.93
หญิง	21.73

จากตารางที่ 4.8 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน เพศหญิงทำธุรกรรมเฉลี่ย 21.73 ครั้งต่อเดือน มากกว่า เพศชาย ซึ่งทำธุรกรรมเฉลี่ย 17.93 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 4.9 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ยต่อเดือน
15 - 24 ปี	12.63
25 - 34 ปี	23.14
35 - 44 ปี	20.69
45 - 54 ปี	20.17
55 - 64 ปี	20.63

จากตารางที่ 4.9 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ช่วงอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 23.14 ครั้งต่อเดือน รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เฉลี่ย 20.69 ครั้งต่อเดือน และช่วงอายุที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 15 ถึง 24 ปี คือ 12.63 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 4.10 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ยต่อเดือน
โสด	18.64
สมรส	25.88
หย่าร้าง/หม้าย	9.54

จากตารางที่ 4.10 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน สถานภาพสมรส มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 25.88 ครั้งต่อเดือน รองลงมา คือสถานภาพโสด มีความถี่

เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 18.64 ครั้งต่อเดือน และสถานภาพที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คือ 9.54 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 4.11 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยต่อเดือน
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	10.00
มัธยมปลาย/ปวช.	13.24
อนุปริญญา/ปวส.	11.79
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	22.67
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	23.71

จากตารางที่ 4.11 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุดคือ 22.67 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 22.67 ครั้งต่อเดือน และระดับการศึกษาที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย คือ 10.00 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 4.12 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ยต่อเดือน
ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	20.01
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	16.78
นักเรียน/นักศึกษา	11.24
เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	31.65
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	35.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุดคือ 35.00 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ กลุ่มเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 31.65 ครั้งต่อเดือน และอาชีพที่มีความถี่เฉลี่ยต่อ

เดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา ทำธุรกรรมเฉลี่ย 11.24 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 4.13 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ยต่อเดือน
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15.10
15,001-30,000 บาท	19.98
30,001-50,000 บาท	20.00
มากกว่า 50,001 บาท	30.69

จากตารางที่ 4.13 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน รายได้มากกว่า 50,001 บาท มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุดเฉลี่ย 30.69 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 30,001 ถึง 50,000 บาท มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) 20.00 ครั้งต่อเดือน และรายได้ที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คือ 15.10 ครั้งต่อเดือน

4.1.2.2 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน พบว่า มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เป็นจำนวน 3,000,000 บาท ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน พบว่าโดยรวมนี ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ย คือ 132,503.88 บาท ทั้งนี้สามารถแจกแจงตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามเพศ

เพศ	บาท
ชาย	134,614.24
หญิง	131,123.44

จากตารางที่ 4.14 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน เพศชายมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 134,614.24 บาท ซึ่งมากกว่าเพศหญิงซึ่งมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 131,123.44 บาท

ตารางที่ 4.15 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอายุ

อายุ	บาท
15 - 24 ปี	40,000.00
25 - 34 ปี	128,773.01
35 - 44 ปี	171,268.91
45 - 54 ปี	236,086.21
55 - 64 ปี	48,750.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ช่วงอายุระหว่าง 45 ถึง 54 ปี มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 236,086.21 บาท รองลงมา คือ ช่วงอายุ 35 ถึง 44 ปี มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) 171,268.91 บาท และช่วงอายุที่มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 15 ถึง 24 ปี คือ 40,000 บาท

ตารางที่ 4.16 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	บาท
โสด	127,152.44
สมรส	152,855.37
หย่าร้าง/หม้าย	48,769.23

จากตารางที่ 4.16 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน สถานภาพสมรส มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 152,855.37 บาท รองลงมา คือ สถานภาพโสด มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 127,152.44 บาท และสถานภาพที่มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คือ 48,769.23 บาท

ตารางที่ 4.17 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	บาท
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	27,153.85
มัธยมปลาย/ปวช.	39,000.00
อนุปริญญา/ปวส.	34,876.32
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	157,544.37
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	167,487.50

จากตารางที่ 4.17 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 167,487.50 บาท รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 157,544.37 บาท และระดับการศึกษาที่มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย คือ 27,153.85 บาท

ตารางที่ 4.18 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	บาท
ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	116,719.59
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	86,825.95
นักเรียน/นักศึกษา	37,344.44
เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	286,836.96
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	58,000.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 286,836.96 บาท รองลงมา คือ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 116,719.59 บาท และอาชีพที่มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา คือ 37,344.44 บาท

ตารางที่ 4.19 ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามระดับรายได้

รายได้	บาท
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	28,884.40
15,001-30,000 บาท	113,865.85
30,001-50,000 บาท	129,308.64
มากกว่า 50,001 บาท	350,169.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน รายได้มากกว่า 50,001 บาท มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 350,169.01 บาท รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 30,001 ถึง 50,000 บาท มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 129,308.64 บาท และรายได้ที่มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คือ 28,884.40 บาท

4.1.2.3 พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ตารางที่ 4.20 ความถี่เฉลี่ยของพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

พฤติกรรม	จำนวนครั้งต่อเดือน
ตรวจสอบยอดเงิน	11.15
โอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง/ญาติ/เพื่อน	12.71
โอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์)	20.36
ชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ (ค่าน้ำ , ค่าไฟ , บัตรเครดิต , ค่าวงรถยนต์ เป็นต้น)	3.71
ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยวิธีการสแกนผ่าน QR Code	4.83
อื่น ๆ	4.95

จากตารางที่ 4.20 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน การโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) มีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 20.36 ครั้งต่อเดือน รองลงมา คือ การโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง/ญาติ/เพื่อน ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 12.71 ครั้งต่อเดือน และพฤติกรรมที่มีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยวิธีการสแกนผ่าน QR Code คือ 4.83 ครั้งต่อเดือน

4.1.2.4 การเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร

ตารางที่ 4.21 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามธนาคาร

ธนาคาร	จำนวน
ธนาคารกรุงเทพ	32
ธนาคารกรุงไทย	75
ธนาคารกสิกรไทย	85
ธนาคารไทยพาณิชย์	142
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	24
ธนาคารทหารไทย	18
ธนาคารยูโอบี	1
ธนาคารซีไอเอ็มบี	1
ธนาคารธนชาต	7
ธนาคารทีสโก้	0
ธนาคารเกียรตินาคิน	0
ธนาคารอมสิน	15

จากตารางที่ 4.21 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน มีผู้เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด คือ 142 คน รองลงมา คือ ธนาคารกสิกรไทยมีผู้เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 85 คน และธนาคารที่มีผู้เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ธนาคารยูโอบี และธนาคารซีไอเอ็มบี ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้และธนาคารเกียรตินาคิน

ตารางที่ 4.22 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามเพศ

ธนาคาร	ชาย	หญิง
ธนาคารกรุงเทพ	15	17
ธนาคารกรุงไทย	23	52
ธนาคารกสิกรไทย	34	51
ธนาคารไทยพาณิชย์	47	95
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	10	14
ธนาคารทหารไทย	6	12
ธนาคารยูโอบี	0	1
ธนาคารซีไอเอ็มบี	0	1
ธนาคารธนชาต	4	3
ธนาคารทีสโก้	0	0
ธนาคารเกียรตินาคิน	0	0
ธนาคารอมสิน	5	10

จากตารางที่ 4.22 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ทั้งเพศชายและหญิงเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด โดยเพศชายเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) 47 คน และเพศหญิงเลือกใช้เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) 95 คน รองลงมา คือ เพศชาย เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกสิกรไทย 34 คน ซึ่งแตกต่างกับเพศหญิงที่ชาย เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกรุงไทย 52 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้และธนาคารเกียรตินาคิน ทั้งในเพศชายและเพศหญิง

ตารางที่ 4.23 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามอายุ

ธนาคาร	15 - 24 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 - 54 ปี	55 - 64 ปี
ธนาคารกรุงเทพ	5	16	8	2	1
ธนาคารกรุงไทย	15	39	19	2	0
ธนาคารกสิกรไทย	18	30	27	8	2
ธนาคารไทยพาณิชย์	23	66	43	7	3
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1	6	14	2	1
ธนาคารทหารไทย	1	7	5	5	0
ธนาคารยูโอบี	0	0	0	1	0
ธนาคารซีไอเอ็มบี	0	0	1	0	0
ธนาคารธนาชาต	1	2	2	1	1
ธนาคารทีสโก้	0	0	0	0	0
ธนาคารเกียรตินาคิน	0	0	0	0	0
ธนาคารอมสิน	4	10	0	1	0

จากตารางที่ 4.23 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน อายุระหว่าง 15 ถึง 44 ปี และ อายุระหว่าง 55 ปี ถึง 64 ปี เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ในขณะที่ อายุระหว่าง 45 ถึง 54 ปี เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกสิกรไทย มากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้และธนาคารเกียรตินาคินในทุกช่วงอายุ

ตารางที่ 4.24 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ

ธนาคาร	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
ธนาคารกรุงเทพ	26	5	1
ธนาคารกรุงไทย	53	20	2
ธนาคารกสิกรไทย	60	22	3
ธนาคารไทยพาณิชย์	92	46	4
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	11	12	1
ธนาคารทหารไทย	10	7	1
ธนาคารยูโอบี	0	1	0
ธนาคารซีไอเอ็มบี	0	1	0
ธนาคารธนชาติ	4	2	1
ธนาคารทีสโก้	0	0	0
ธนาคารเกียรตินาคิน	0	0	0
ธนาคารออมสิน	10	5	0

จากตารางที่ 4.24 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน สถานภาพโสด สถานภาพสมรส และ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาพบว่าทุก ๆ สถานภาพเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกสิกรไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้และธนาคารเกียรตินาคินในทุกสถานภาพ

ตารางที่ 4.25 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ธนาคาร	ต่ำกว่า มัธยม ปลาย	มัธยมปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
ธนาคารกรุงเทพ	0	4	5	16	7
ธนาคารกรุงไทย	1	10	6	38	20
ธนาคารกสิกรไทย	5	8	10	49	13
ธนาคารไทยพาณิชย์	4	16	9	88	25
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1	0	5	14	4
ธนาคารทหารไทย	0	0	0	10	8
ธนาคารยูโอบี	0	0	0	1	0
ธนาคารซีไอเอ็มบี	0	0	0	1	0
ธนาคารธนาชาต	1	0	0	5	1
ธนาคารทีสโก้	0	0	0	0	0
ธนาคารเกียรตินาคิน	0	0	0	0	0
ธนาคารอมสิน	1	0	3	9	2

จากตารางที่ 4.25 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย และระดับการศึกษานอนปริญญา/ปวส. เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกสิกรไทย มากที่สุด ในขณะที่ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้และธนาคารเกียรตินาคินในทุกะดับการศึกษา

ตารางที่ 4.26 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามอาชีพ

ธนาคาร	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ องค์กรอิสระ	พนักงาน/ ลูกจ้าง เอกชน	นักเรียน/ นักศึกษา	เจ้าของ กิจการ/ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน / แม่บ้าน
ธนาคารกรุงเทพ	2	19	4	7	0
ธนาคารกรุงไทย	47	13	10	4	1
ธนาคารกสิกรไทย	4	39	11	31	0
ธนาคารไทยพาณิชย์	13	77	14	35	3
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	1	15	0	8	0
ธนาคารทหารไทย	4	12	0	2	0
ธนาคารยูโอบี	0	1	0	0	0
ธนาคารซีไอเอ็มบี	0	1	0	0	0
ธนาคารธนชาต	0	5	1	1	0
ธนาคารทีสโก้	0	0	0	0	0
ธนาคารเกียรตินาคิน	0	0	0	0	0
ธนาคารออมสิน	3	3	5	4	0

จากตารางที่ 4.26 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน นักเรียน/นักศึกษา เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ในขณะที่ อาชีพข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ เลือกใช้ ธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้ และธนาคารเกียรตินาคินในทุกอาชีพ

ตารางที่ 4.27 จำนวนการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร จำแนกตามรายได้

ธนาคาร	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,001 บาท
ธนาคารกรุงเทพ	14	9	5	4
ธนาคารกรุงไทย	32	32	7	4
ธนาคารกสิกรไทย	28	16	21	20
ธนาคารไทยพาณิชย์	41	42	29	30
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	3	8	7	6
ธนาคารทหารไทย	1	4	8	5
ธนาคารยูโอบี	0	1	0	0
ธนาคารซีไอเอ็มบี	0	0	0	1
ธนาคารธนาชาต	0	4	2	1
ธนาคารทีสโก้	0	0	0	0
ธนาคารเกียรตินาคิน	0	0	0	0
ธนาคารอมสิน	6	7	2	0

จากตารางที่ 4.27 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ทุกระดับรายได้เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้และธนาคารเกียรตินาคินในทุกระดับรายได้

4.1.2.5 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของแต่ละธนาคาร

ตารางที่ 4.28 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร	233	58.25%
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	81	20.25%
รูปแบบการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	202	50.50%
คนใกล้ชิดหรือคนรู้จักแนะนำให้ใช้งาน	32	8.00%
สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน	19	4.75%
อื่น ๆ	26	6.50%

จากตารางที่ 4.28 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน มีเหตุผลเนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร เป็นเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมา คือ รูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน เป็นเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คิดเป็นร้อยละ 50.50 และในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ เนื่องจากสิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 4.75

ตารางที่ 4.29 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามเพศ

เหตุผล	ชาย	หญิง
เงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร	83	150
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	38	43
รูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน	70	132
คนใกล้ชิดหรือคนรู้จักแนะนำให้ใช้งาน	14	18
สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน	10	9
อื่น ๆ	9	17

จากตารางที่ 4.29 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด 83 และ 150 คน ตามลำดับ รองลงมา ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน 70 และ 132 คน ตามลำดับ ทั้งนี้ เพศชาย มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ เหตุผลอื่น ๆ เช่น กดเงินไม่ใช้บัตร บริษัท ชื้อกองทุน และตรวจสอบรายละเอียดสินเชื่อ 9 คน ซึ่งแตกต่างจากเพศหญิงที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน 9 คน

ตารางที่ 4.30 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอายุ

เหตุผล	15 - 24 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 - 54 ปี	55 - 64 ปี
เงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร	38	101	72	19	3
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	19	34	22	4	2
รูปแบบการใช้งานไม่ซับซ้อน	42	87	59	12	2
คนใกล้ชิดหรือคนรู้จักแนะนำให้ใช้งาน	10	14	5	2	1
สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน	8	6	4	0	1
อื่นๆ	2	8	10	2	4

จากตารางที่ 4.30 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน อายุระหว่าง 25 ถึง 54 ปี มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด 192 คน ซึ่งแตกต่างจาก อายุระหว่าง 15 ถึง 24 ปี ที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้งานไม่ซับซ้อน 42 คน และอายุระหว่าง 55 ถึง 64 ปี มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากคือ เหตุผลอื่น ๆ เช่น กตเงินไม่ใช้บัตร บริจาค ช็อกกกองทุน และตรวจสอบรายละเอียดสินเชื่อ 4 คน

ตารางที่ 4.31 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามสถานภาพ

เหตุผล	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
เงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร	150	73	10
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	53	24	4
รูปแบบการใช้งานไม่ซับซ้อน	140	55	7
คนใกล้ชิดหรือคนรู้จักแนะนำให้ใช้งาน	23	9	0
สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน	15	4	0
อื่นๆ	11	15	0

จากตารางที่ 4.31 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ทุกสถานภาพ มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด โดยเป็น สถานภาพโสด 150 คน สถานภาพสมรส 73 คนและสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย 10 คน โดยเหตุผลในการเลือกใช้ บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือน

ผ่านบัญชีของธนาคารรองลงมา คือรูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน โดยเป็น สถานภาพโสด 140 คน สถานภาพสมรส 55 คนและสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย 7 คน

ตารางที่ 4.32 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามระดับการศึกษา

เหตุผล	ต่ำกว่า มัธยมปลาย	มัธยม ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญา โทหรือสูง กว่า
เงินเดือนผ่านบัญชีของ ธนาคาร	7	24	16	143	43
ความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร	6	3	5	43	24
รูปแบบการใช้ง่ายไม่ ซับซ้อน	7	13	20	124	38
คนใกล้ชิดหรือคนรู้จัก แนะนำให้ใช้งาน	1	4	10	13	4
สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่น เมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน	0	3	1	11	4
อื่น ๆ	1	1	1	16	7

จากตารางที่ 4.32 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.ที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน มากที่สุด

ตารางที่ 4.33 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามอาชีพ

เหตุผล	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	พนักงาน/ ลูกจ้าง เอกชน	นักเรียน/ นักศึกษา	เจ้าของกิจการ/ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
เงินเดือนผ่านบัญชี ของธนาคาร	54	128	18	33	0
ความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร	19	27	8	26	1
รูปแบบการใช้ง่ายไม่ ซับซ้อน	33	94	27	47	1
คนใกล้ชิดหรือคนรู้จัก แนะนำให้ใช้งาน	3	10	10	9	0
สิทธิพิเศษหรือ โปรโมชั่นเมื่อใช้งาน แอปพลิเคชัน	3	6	4	6	0
อื่น ๆ	3	4	3	14	2

จากตารางที่ 4.33 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน อาชีพข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจาก อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน มากที่สุด ในขณะที่ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจาก เหตุผลอื่น ๆ เช่น กตเงินไม่ใช้บัตร บริจาค ชื้อกองทุน และตรวจสอบรายละเอียดสินเชื่อ มากที่สุด

ตารางที่ 4.34 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามรายได้

เหตุผล	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	มากกว่า 50,001 บาท
เงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร	69	88	43	33
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	20	26	19	16
รูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน	61	56	47	38
คนใกล้ชิดหรือคนรู้จักแนะนำให้ใช้งาน	14	10	6	2
สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งาน แอปพลิเคชัน	6	6	4	3
อื่น ๆ	3	6	8	9

จากตารางที่ 4.34 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจาก ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน มากที่สุด

ตารางที่ 4.35 เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) จำแนกตามธนาคาร

เหตุผล	ธนาคารกรุงเทพ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารกสิกรไทย	ธนาคารไทยพาณิชย์	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	ธนาคารทหารไทย	ธนาคารยูโอบี	ธนาคารซีไอเอ็มบี	ธนาคารธนชาต	ธนาคารทีดีโกล์	ธนาคารเกียรตินาคิน	ธนาคารอมลีน
เงินเดือนผ่านบัญชี ของธนาคาร	20	56	36	83	14	11	1	1	7	0	0	4
ความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร	8	12	22	25	4	2	0	0	0	0	0	8
รูปแบบการใช้ง่ายไม่ ซับซ้อน	9	28	54	81	9	8	0	1	2	0	0	10
คนใกล้ชิดหรือคนรู้จัก แนะนำให้ใช้งาน	4	6	5	9	1	2	0	0	1	0	0	4
สิทธิพิเศษหรือ โปรโมชั่นเมื่อใช้งาน แอปพลิเคชัน	1	2	4	5	3	3	0	0	0	0	0	1

อื่น ๆ	1	2	3	12	3	2	0	0	0	0	0	3
--------	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---

จากตารางที่ 4.35 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารซีไอเอ็มบี และธนาคารธนาชาต กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจาก ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อประเมินปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

ตารางที่ 4.36 การแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	4.36	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด
มีประโยชน์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการบริการจัดการเงินที่ดี	4.28	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
ช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา (เช่นหากมีการใช้งานในต่างประเทศ บางธนาคารไม่สามารถที่จะใช้เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้)	4.40	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
สามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือได้ตลอดเวลา	4.40	0.70	เห็นด้วยมากที่สุด
การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	4.35	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด
สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.33	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด
มีขั้นตอนในการใช้งานที่ง่าย	4.34	0.67	เห็นด้วยมากที่สุด
สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อทำธุรกรรมที่ต้องการได้	4.36	0.70	เห็นด้วยมากที่สุด
การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือมีความรวดเร็วและสะดวก	4.38	0.74	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การนำมาใช้(Adoption)	4.35	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านจะใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต	4.47	0.66	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านแนะนำการใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือให้ผู้อื่น	4.29	0.77	เห็นด้วยมากที่สุด
ในอนาคตท่านจะโอนหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือด้วยจำนวนเงินที่สูงขึ้นหรือไม่	4.28	0.78	เห็นด้วยมากที่สุด
โดยรวมท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารหรือไม่	4.37	0.74	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.36 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน มีความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ดังนี้

ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ มีประโยชน์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการบริการจัดการเงินที่ดี ช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา (เช่นหากมีการใช้งานในต่างประเทศ บางธนาคารไม่สามารถที่จะใช้เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้) และสามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 4.40 และ 4.40 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 0.69 และ 0.70 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีขั้นตอนในการใช้งานที่ง่าย สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อทำธุรกรรมที่ต้องการได้ และการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือมีความรวดเร็วและสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 4.34 3.36 และ 4.380 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 0.67 0.70 และ 0.74 ตามลำดับ

ด้านการนำมาใช้ (Adoption) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการนำมาใช้ (Adoption) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ท่านจะใช้บริการ

แอปพลิเคชันบนมือถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต ท่านแนะนำการใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือให้ผู้อื่น ในอนาคตท่านจะโอนหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือด้วยจำนวนเงินที่สูงขึ้นหรือไม่ และโดยรวมท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารหรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 4.29 4.28 และ 4.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 0.77 0.78 และ 0.74 ตามลำดับ

4.2.2 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)

ตารางที่ 4.37 การแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	4.19	0.59	เห็นด้วยมาก
1. ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)	4.12	0.81	เห็นด้วยมาก
1.1. ข้อมูลมีความละเอียดชัดเจน (เช่น อัตราค่าธรรมเนียม สิทธิเงื่อนไขการใช้บริการ เป็นต้น)	4.12	0.71	เห็นด้วยมาก
1.2. ข้อมูลมีความครบถ้วนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (เช่น คู่มือการใช้บริการ เป็นต้น)	4.12	0.68	เห็นด้วยมาก
2. ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy)	4.37	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
2.1. ข้อมูลมีความถูกต้อง (เช่น การแสดงผลการทำรายการโอนเงิน ผู้รับโอนเงิน เป็นต้น)	4.12	0.78	เห็นด้วยมาก
2.2. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือแสดงแหล่งที่มาของข้อมูล (เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่มีการอัปเดตจากธนาคาร เป็นต้น)	4.24	0.65	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness)	4.18	0.80	เห็นด้วยมาก
3.1. มีการอัปเดตข้อมูลการใช้งานทันสมัยอยู่เสมอ (เช่น อัตราดอกเบี้ย แนะนำโปรโมชั่นใหม่ เป็นต้น)	4.23	0.78	เห็นด้วยมากที่สุด
3.2. มีการอัปเดตข้อมูลทันต่อความต้องการใช้ (เช่น ต้องการทราบประวัติการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน แต่กลับมีข้อมูลแค่เพียง 3 เดือนหรือไม่ เป็นต้น)	4.20	0.71	เห็นด้วยมาก
คุณภาพระบบ (System Quality)	4.21	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
1. ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability)	4.15	0.83	เห็นด้วยมาก
1.1. มีความพร้อมในการให้บริการ ระบบไม่ขัดข้อง สามารถ Log In ได้ตลอดเวลา	4.25	0.71	เห็นด้วยมากที่สุด
1.2. สามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ (เช่น IOS Android)	4.20	0.69	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
2. ความรวดเร็วของระบบ (Speed)	4.27	0.74	เห็นด้วยมากที่สุด
2.1. เข้าใช้งานและเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็ว	4.33	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
2.2. แสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว (เช่น ผลการโอนเงิน ผลการชำระค่า สินค้า เป็นต้น)	4.30	0.67	เห็นด้วยมากที่สุด
3. รูปแบบของระบบ (Design)	4.06	0.79	เห็นด้วยมาก
3.1. รูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน (เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น)	4.22	0.74	เห็นด้วยมากที่สุด
3.2. การจัดการรูปแบบในการเข้าถึงระบบได้ ง่าย (เช่น ขั้นตอนของการทำธุรกรรมสามารถทำ แค่เพียง 1 - 2 หน้า เป็นต้น)	4.20	0.77	เห็นด้วยมาก
3.3. เมื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ สามารถเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ทันที	4.16	0.66	เห็นด้วยมาก
คุณภาพการบริการ (Service Quality)	3.91	0.87	เห็นด้วยมาก
Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบน มือถือ) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	3.95	0.88	เห็นด้วยมาก
Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบน มือถือ) สามารถตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาได้ ทันทีทันที	3.87	0.94	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 คน มีความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ดังนี้

ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า (1) ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) พบว่าด้านข้อมูลมีความละเอียดชัดเจน (เช่น อัตราค่าธรรมเนียม สิทธิเงื่อนไขการใช้บริการ เป็นต้น) และข้อมูลมีความครบถ้วนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (เช่น คู่มือการใช้บริการ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 เท่ากัน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และ 0.68 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจาก (2) ด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) พบว่าด้านข้อมูลมีความถูกต้อง (เช่น การแสดงผลการทำรายการโอนเงิน ผู้รับโอนเงิน เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่

4.12 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และด้านข้อมูลมีความน่าเชื่อถือแสดงแหล่งที่มาของข้อมูล (เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่มีการอัปเดตจากธนาคาร เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 (3) ด้านความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อย ในด้านความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) พบว่าด้านมีการอัปเดตข้อมูลการใช้งานทันสมัยอยู่เสมอ (เช่น อัตราดอกเบี้ย แนะนำโปรโมชั่นใหม่ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และด้านมีการอัปเดตข้อมูลทันต่อความต้องการใช้ (เช่น ต้องการทราบประวัติการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน แต่กลับมีข้อมูลแค่เพียง 3 เดือนหรือไม่ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพระบบ (System Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า (1) ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) พบว่าด้านมีความพร้อมในการให้บริการ ระบบไม่ขัดข้อง สามารถ Log In ได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และด้านสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ (เช่น IOS Android) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งแตกต่างจาก (2) ด้านความเร็วของระบบ (Speed) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความเร็วของระบบ (Speed) พบว่าด้านเข้าใช้งานและเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็ว และด้านแสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว (เช่น ผลการโอนเงิน ผลการชำระค่า สินค้า เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และ 4.30 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และ 0.67 ตามลำดับ (3) ด้านรูปแบบของระบบ (Design) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านรูปแบบของระบบ (Design) พบว่าด้านรูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน (เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ซึ่งแตกต่างจากด้าน การจัดการรูปแบบในการเข้าถึงระบบได้ง่าย (เช่น ขั้นตอนของการทำธุรกรรมสามารถทำแค่เพียง 1 - 2 หน้า เป็นต้น) และด้านเมื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือสามารถเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ทันที ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และ 4.16 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 และ 0.66 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่

3.91 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าด้าน Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และ Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ) สามารถตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาได้ทันท่วงที ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และ 3.87 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และ 0.94 ตามลำดับ

4.3 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต โดยการวิเคราะห์ ปัจจัยเชิงประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การทดสอบที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นระหว่าง 2 กลุ่ม โดยทดสอบสมมติฐานกับปัจจัยเพศ โดยตัวแปรอื่น ๆ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) สำหรับทดสอบสมมติฐานกับปัจจัย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ โดยการกำหนดสมมติฐานปัจจัยเชิงประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันได้ ซึ่งสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกันได้

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกันได้

สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกันได้

สมมุติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมุติฐานที่ 2.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมุติฐานที่ 2.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ซึ่งการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบโดยใช้สถิติเชิงอนุมานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.1

การยอมรับเทคโนโลยี	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	ชาย	144	4.37	0.60	0.27	0.79
	หญิง	256	4.36	0.63		
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	ชาย	144	4.35	0.58	-0.01	0.99
	หญิง	256	4.35	0.62		
3) การนำมาใช้ (Adoption)	ชาย	144	4.39	0.57	0.98	0.33
	หญิง	256	4.33	0.64		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.1 ด้วยวิธี independent t-test ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.2

การยอมรับเทคโนโลยี	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	15 - 24 ปี	68	4.31	0.68	0.70	0.55
	25 - 34 ปี	176	4.39	0.61		
	35 - 44 ปี	119	4.38	0.59		
	45 ปีขึ้นไป	37	4.25	0.65		
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	15 - 24 ปี	68	4.32	0.63	1.34	0.26
	25 - 34 ปี	176	4.37	0.60		
	35 - 44 ปี	119	4.40	0.58		
	45 ปีขึ้นไป	37	4.18	0.64		
3) การนำมาใช้ (Adoption)	15 - 24 ปี	68	4.32	0.62	0.13	0.94
	25 - 34 ปี	176	4.37	0.61		
	35 - 44 ปี	119	4.34	0.63		
	45 ปีขึ้นไป	37	4.34	0.62		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.2 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.3

การยอมรับเทคโนโลยี	สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	โสด	266	4.32	0.64	2.35	0.10
	สมรส	121	4.46	0.56		
	หย่าร้าง/หม้าย	13	4.36	0.69		
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	โสด	266	4.32	0.63	0.88	0.42
	สมรส	121	4.40	0.54		
	หย่าร้าง/หม้าย	13	4.44	0.55		
3) การนำมาใช้ (Adoption)	โสด	266	4.34	0.63	0.65	0.52
	สมรส	121	4.33	0.61		
	หย่าร้าง/หม้าย	13	4.54	0.53		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.3 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.4

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.	89	4.22	0.72	3.40	0.03*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	231	4.39	0.59		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	80	4.45	0.56		
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.	89	4.20	0.70	4.05	0.02*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	231	4.38	0.56		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	80	4.44	0.57		
3) การนำมาใช้ (Adoption)	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.	89	4.18	0.66	6.23	0.00*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	231	4.36	0.61		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	80	4.51	0.56		

*น ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.4 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี แตกต่างกันในทุกด้าน (ปฏิเสธ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี แตกต่างกันในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และด้านการนำมาใช้ (Adoption) แตกต่างกันในทุกด้าน (ปฏิเสธ H_0) จึงได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้ Post Hoc Test

ด้วยวิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี แอลเอสดี (Least-Significant Different :LSD) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		อนุปริญญา/ปวส.	หรือเทียบเท่า	หรือสูงกว่า
		4.22	4.39	4.45
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส.	4.22		-0.17*	-0.23*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.39			-0.06
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.45			

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันด้วยวิธี แอลเอสดี (Least-Significant Different :LSD) ดังตารางที่ 4.42 พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แตกต่างกับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		อนุปริญญา/ปวส.	หรือเทียบเท่า	หรือสูงกว่า
		4.2	4.38	4.44
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส.	4.2		-0.18*	-0.24*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.38			-0.07
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.44			

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันด้วยวิธี แอลเอสดี (Least-Significant Different :LSD) ดังตารางที่ 4.43 พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) แตกต่างกับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้ (Adoption)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		อนุปริญญา/ปวส.	หรือเทียบเท่า	หรือสูงกว่า
		4.18	4.36	4.51
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส.	4.18		-0.18*	-0.33*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.36			-0.15
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.51			

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้ (Adoption) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันด้วยวิธี แอลเอสดี (Least-Significant Different :LSD) ดังตารางที่ 4.44 พบว่าระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้ (Adoption) แตกต่างกับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 1.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.5

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	74	4.50	0.52	1.41	0.23
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	185	4.36	0.60		
	นักเรียน/นักศึกษา	45	4.25	0.73		
	เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	4.32	0.66		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	4.33	0.82		
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	74	4.38	0.58	0.39	0.81
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	185	4.34	0.59		
	นักเรียน/นักศึกษา	45	4.27	0.62		
	เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	4.38	0.64		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	4.50	0.58		

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
3) การนำมาใช้ (Adoption)	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	74	4.43	0.61	0.53	0.72
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	185	4.34	0.62		
	นักเรียน/นักศึกษา	45	4.27	0.66		
	เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	4.35	0.62		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	4.31	0.47		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.5 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 1.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.6

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	รายได้	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	น้อยหรือเท่ากับ 15,000 บาท	125	4.23	0.71	3.05	0.03*
	15,001-30,000 บาท	123	4.45	0.53		
	30,001-50,000 บาท	81	4.37	0.61		
	มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท	71	4.43	0.58		
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	น้อยหรือเท่ากับ 15,000 บาท	125	4.23	0.68	2.58	0.05
	15,001-30,000 บาท	123	4.41	0.53		
	30,001-50,000 บาท	81	4.40	0.58		
	มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท	71	4.40	0.59		
3) การนำมาใช้ (Adoption)	น้อยหรือเท่ากับ 15,000 บาท	125	4.26	0.65	1.23	0.30
	15,001-30,000 บาท	123	4.39	0.59		
	30,001-50,000 บาท	81	4.37	0.64		
	มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท	71	4.41	0.58		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 1.6 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และ การนำมาใช้ (Adoption) ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แตกต่างกัน (ปฏิเสธ H_0) จึงได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้ Post Hoc Test ด้วยวิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี แอลเอสดี (Least-Significant Different :LSD) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

รายได้	\bar{x}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ	15,001-	30,001-	มากกว่าเท่ากับ
		15,000 บาท	30,000 บาท	50,000 บาท	50,001 บาท
		4.23	4.45	4.37	4.43
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.23		-0.22*	-0.15	-0.20*
15,001-30,000 บาท	4.45			0.08	0.02
30,001-50,000 บาท	4.37				-0.05
มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท	4.43				

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ที่แตกต่างกันด้วยวิธี แอลเอสดี (Least-Significant Different :LSD) ดังตารางที่ 4.47 พบว่ารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แตกต่างกับ รายได้ 15,001 ถึง 30,000 บาท และ รายได้มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.1

แบบจำลองความสำเร็จของระบบ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	ชาย	144	4.22	0.54	-0.98	0.33
	หญิง	256	4.17	0.61		
2) คุณภาพระบบ (System Quality)	ชาย	144	4.24	0.56	0.81	0.42
	หญิง	256	4.19	0.60		
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	ชาย	144	3.97	0.85	1.13	0.26
	หญิง	256	3.87	0.89		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.1 ด้วยวิธี independent t-test ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในจังหวัดภูเก็ตทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.2

แบบจำลองความสำเร็จของระบบ	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	15 - 24 ปี	68	4.08	0.56	1.54	0.20
	25 - 34 ปี	176	4.22	0.62		
	35 - 44 ปี	119	4.23	0.54		
	45 ปีขึ้นไป	37	4.09	0.58		
2) คุณภาพระบบ (System Quality)	15 - 24 ปี	68	4.23	0.56	1.37	0.25
	25 - 34 ปี	176	4.19	0.59		
	35 - 44 ปี	119	4.28	0.54		
	45 ปีขึ้นไป	37	4.07	0.73		
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	15 - 24 ปี	68	3.93	0.84	1.17	0.32
	25 - 34 ปี	176	3.91	0.85		
	35 - 44 ปี	119	3.97	0.90		
	45 ปีขึ้นไป	37	3.66	0.97		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.2 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในจังหวัดภูเก็ตทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.3

แบบจำลองความสำเร็จของระบบ	สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	โสด	266	4.15	0.60	1.81	0.16
	สมรส	121	4.24	0.55		
	หย่าร้าง/ หม้าย	13	4.41	0.59		
2) คุณภาพระบบ (System Quality)	โสด	266	4.19	0.60	0.69	0.50
	สมรส	121	4.24	0.56		
	หย่าร้าง/ หม้าย	13	4.36	0.60		
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	โสด	266	3.90	0.87	0.15	0.86
	สมรส	121	3.90	0.89		
	หย่าร้าง/ หม้าย	13	4.04	0.80		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.3 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.4

แบบจำลองความสำเร็จของระบบ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.	89	4.0 6	0.6 2	5.8 1	0.00*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	231	4.1 8	0.5 8		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	80	4.3 6	0.5 3		
2) คุณภาพระบบ (System Quality)	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.	89	4.1 2	0.6 2	2.6 7	0.07
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	231	4.2 1	0.5 8		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	80	4.3 3	0.5 6		
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.	89	3.9 5	0.8 9	2.1 1	0.12
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	231	3.8 4	0.9 1		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	80	4.0 6	0.7 3		

*น ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.4 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกันในด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และ ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) แตกต่างกัน (ปฏิเสธ H_0) จึงได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้ Post Hoc Test ด้วยวิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี แอลเอสดี (Least-Significant Different :LSD) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาและระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		อนุปริญญา/ปวส.	หรือเทียบเท่า	หรือสูงกว่า
		4.06	4.18	4.36
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส.	4.06		-0.12	-0.30*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.18			-0.18*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.36			

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันด้วยวิธี แอลเอสดี (Least-Significant Different :LSD) ดังตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) แตกต่างกับ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ในส่วนของระดับการศึกษาอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.5

แบบจำลองความสำเร็จของระบบ	อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	74	4.25	0.53	0.91	0.46
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	185	4.21	0.6		
	นักเรียน/นักศึกษา	45	4.08	0.51		
	เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	4.13	0.64		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	4.25	0.57		
	2) คุณภาพระบบ (System Quality)	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	74	4.19		
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	185	4.23	0.56			
นักเรียน/นักศึกษา	45	4.16	0.55			
เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	4.22	0.63			
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	4.32	0.74			
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ	74	3.78	0.92	0.7	0.59
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	185	3.91	0.85		
	นักเรียน/นักศึกษา	45	4.00	0.73		
	เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	92	3.95	0.94		
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	4.25	0.96		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.5 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าอาชีพที่ต่างกัันมีระดับความคิดเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกััน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกััน

ตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.6

แบบจำลองความสำเร็จของระบบ	รายได้	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	น้อยหรือเท่ากับ 15,000 บาท	125	4.09	0.61	2.43	0.06
	15,001-30,000 บาท	123	4.27	0.52		
	30,001-50,000 บาท	81	4.16	0.62		
	มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท	71	4.25	0.59		
2) คุณภาพระบบ (System Quality)	น้อยหรือเท่ากับ 15,000 บาท	125	4.18	0.58	0.80	0.49
	15,001-30,000 บาท	123	4.18	0.58		
	30,001-50,000 บาท	81	4.26	0.57		
	มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท	71	4.28	0.63		
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	น้อยหรือเท่ากับ 15,000 บาท	125	3.87	0.88	0.26	0.85
	15,001-30,000 บาท	123	3.90	0.88		
	30,001-50,000 บาท	81	3.91	0.85		
	มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท	71	3.99	0.90		

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมมุติฐานที่ 2.6 ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยแยกในแต่ละหัวข้อ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความเห็นด้านแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กับ พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วย ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) และยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ซึ่งสามารถแยกเป็นสมมุติฐานย่อยได้ ดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 3.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

สมมุติฐานที่ 3.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

สมมุติฐานที่ 3.3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับความถี่เฉลี่ย ต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

สมมุติฐานที่ 4.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอน สูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

สมมุติฐานที่ 4.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคย โอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

สมมุติฐานที่ 4.3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ซึ่งการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 3.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 3.1

ปัจจัยประชากรศาสตร์	ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
อายุ	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์
รายได้	0.11*	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ และรายได้ กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ผลการวิเคราะห์พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ยอมรับ H_0) ในขณะที่ รายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ปฏิเสธ H_0) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.11 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

สมมุติฐานที่ 3.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_0 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_1 : ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 3.2

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	0.03	ไม่มีความสัมพันธ์
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	0.07	ไม่มีความสัมพันธ์
3) การนำมาใช้ (Adoption)	0.08	ไม่มีความสัมพันธ์

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และการนำมาใช้ (Adoption) กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ผลการวิเคราะห์พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ยอมรับ H_0)

สมมุติฐานที่ 3.3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_0 : ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_1 : ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับ ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมติฐานที่ 3.3

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	0.08	ไม่มีความสัมพันธ์
2) คุณภาพระบบ (System Quality)	-0.02	ไม่มีความสัมพันธ์
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	0.05	ไม่มีความสัมพันธ์

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ผลการวิเคราะห์พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ยอมรับ H_0)

สมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคไอเอสสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคไอเอสสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคไอเอสสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมติฐานที่ 4.1

ปัจจัยประชากรศาสตร์	ยอดเงินที่เคไอเอสสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
อายุ	0.16**	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก
รายได้	0.27**	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ และรายได้ กับ ยอดเงินที่เคไอเอสสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ผลการวิเคราะห์พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อายุ มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคไอเอสสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ปฏิเสธ H_0) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ

0.16 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก และ รายได้มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ปฏิเสธ H_0) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.27 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมุติฐานที่ 4.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_0 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_1 : ปัจจัยประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 4.2

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	0.05	ไม่มีความสัมพันธ์
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	0.08	ไม่มีความสัมพันธ์
3) การนำมาใช้ (Adoption)	0.10	ไม่มีความสัมพันธ์

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และการนำมาใช้ (Adoption) กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ผลการวิเคราะห์พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ยอมรับ H_0)

สมมุติฐานที่ 4.3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_0 : ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

H_1 : ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมมุติฐานที่ 4.3

ความสำเร็จของระบบ สารสนเทศ	ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	0.10	ไม่มีความสัมพันธ์
2) คุณภาพระบบ (System Quality)	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	0.03	ไม่มีความสัมพันธ์

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ผลการวิเคราะห์พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ยอมรับ H_0)

ทั้งนี้สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ 3.1-4.3 ได้ดังตารางที่ 4.61

กำหนดให้ Age	คือ อายุ
Income	คือ รายได้
PU	คือ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)
PE	คือ การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)
ADP	คือ การนำมาใช้ (Adoption)
IQ	คือ คุณภาพข้อมูล (Information Quality)
SQ	คือ คุณภาพระบบ (System Quality)
SerQ	คือ คุณภาพระบบ (System Quality)
AVfreq	คือ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)
HAM	คือ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ตารางที่ 4.61 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ตัวแปร	Age	Income	PU)	PE	ADP	IQ	SQ	SerQ	AVfreq	HAM
Age	1									
Income	0.16**	1								
PU	0.01	0.07	1							
PE	0.01	0.07	0.75**	1						
ADP	0.04	0.07	0.68**	0.72**	1					
IQ	0.02	0.06	0.69**	0.65**	0.62**	1				
SQ	-0.01	0.09	0.72**	0.72**	0.65**	0.72**	1			
SerQ	-0.06	0.06	0.51**	0.44**	0.46**	0.53**	0.59**	1		
AVfreq	0.06	0.11*	0.03	0.07	0.08	0.08	-0.02	0.05	1	
HAM	0.16**	0.27**	0.05	0.08	0.10	0.10	0.06	0.03	0.35**	1

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อประเมินปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

2. เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต

3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ของผู้ให้บริการในจังหวัดภูเก็ต

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ตที่มีประสบการณ์ใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ทั้งสิ้น 400 ชุด ในช่วงเดือน มีนาคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ.2562 ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูล 2 วิธีคือ สถิติเชิงพรรณนา และ สถิติเชิงอนุมานโดยใช้ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วย การทดสอบค่าที (Independent-Sample T-Test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) อีกทั้งยังการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ทั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ตที่มีประสบการณ์ใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ทั้งสิ้น 400 คน ผลการศึกษาพบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 เพศชาย ร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มีอยู่ในช่วงระหว่าง 25 ถึง 34 ปี ร้อยละ 44.00 รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี ร้อยละ 29.75 โดยช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 55 ถึง 64 ปี ร้อยละ 2.00 ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 65 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด ร้อยละ 66.50 รองลงมา คือสถานภาพสมรส ร้อยละ 30.25 โดยสถานภาพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 3.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 57.75 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า ร้อยละ 20.00 และระดับการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาต่ำ

กว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 3.25 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 46.25 รองลงมาประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.00 และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 1.00 ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพผู้ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ในส่วนของรายได้พบว่า มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 31.25 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001 ถึง 30,000 บาท ร้อยละ 30.75 และรายได้ต่อเดือนที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท ร้อยละ 17.75

5.1.2 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด ร้อยละ 83.50 รองลงมาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมดุลอัตโนมัติ ร้อยละ 60 และการทำธุรกรรมทางการเงินที่น้อยที่สุด คือ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Internet Banking) ร้อยละ 54.50 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) มีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 20.36 ครั้งต่อเดือน รองลงมา คือ การโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง/ญาติ/เพื่อน ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 12.71 ครั้งต่อเดือน และพฤติกรรมที่มีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยวิธีการสแกนผ่าน QR Code คือ 4.83 ครั้งต่อเดือน อีกทั้งมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เป็นจำนวน 3,000,000 บาท และมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ย คือ 132,503.88 บาท เมื่อพิจารณาตามธนาคาร พบว่ามีผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมา คือ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารที่มีผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ธนาคารยูโอบี และธนาคารซีไอเอ็มบี ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้และธนาคารเกียรตินาคิน ซึ่งเหตุผลที่เลือกใช้ธนาคารดังกล่าว เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร เป็นเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมา คือ รูปแบบการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน เป็นเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คิดเป็นร้อยละ 50.50 และในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ เนื่องจากสิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ทั้งนี้สามารถแจกแจงตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ได้ดังนี้

1. เพศ เพศหญิงทำธุรกรรมเฉลี่ย 21.73 ครั้งต่อเดือน มากกว่า เพศชาย ซึ่งทำธุรกรรมเฉลี่ย 17.93 ครั้งต่อเดือน อย่างไรก็ตาม เพศชายมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรม

ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 134,614.24 บาท ซึ่งมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมียอดเงินที่เคยอดเงินสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 131,123.44 บาท โดยทั้งเพศชายและหญิงเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมา คือ เพศชายเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งแตกต่างกับเพศหญิงที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกรุงไทย เพศชายและเพศหญิง มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เหมือนกัน คือ เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด รองลงมา ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ทั้งนี้ เพศชาย มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ เหตุผลอื่น ๆ เช่น กดเงินไม่ใช้บัตร บริจาค ซื้อกองทุน และตรวจสอบรายละเอียดสินเชื่อ 9 คน ซึ่งแตกต่างจากเพศหญิงที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน

2.อายุ ช่วงอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 23.14 ครั้งต่อเดือน รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เฉลี่ย 20.69 ครั้งต่อเดือน และช่วงอายุที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 15 ถึง 24 ปี คือ 12.63 ครั้งต่อเดือน โดยช่วงอายุระหว่าง 45 ถึง 54 ปี มียอดเงินที่เคยอดเงินสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 236,086.21 บาท รองลงมา คือ ช่วงอายุ 35 ถึง 44 ปี มียอดเงินที่เคยอดเงินสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) 171,268.91 บาท และช่วงอายุที่มียอดเงินที่เคยอดเงินสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 15 ถึง 24 ปี คือ 40,000 บาท ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามธนาคาร พบว่าอายุระหว่าง 15 ถึง 44 ปี และ อายุระหว่าง 55 ปี ถึง 64 ปี เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ในขณะที่ อายุระหว่าง 45 ถึง 54 ปี คือธนาคาร กสิกรไทย โดยเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของ อายุระหว่าง 25 ถึง 54 ปี มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจาก อายุระหว่าง 15 ถึง 24 ปี ที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และอายุระหว่าง 55 ถึง 64 ปี มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจาก คือ เหตุผลอื่น ๆ เช่น กดเงินไม่ใช้บัตร บริจาค ซื้อกองทุน และตรวจสอบรายละเอียดสินเชื่อ

3. *สถานภาพ* สถานภาพสมรส มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 25.88 ครั้งต่อเดือน รองลงมา คือสถานภาพโสด มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 18.64 ครั้งต่อเดือน และสถานภาพที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คือ 9.54 ครั้งต่อเดือน โดยสถานภาพสมรส มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 152,855.37 บาท รองลงมา คือ สถานภาพโสด มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 127,152.44 บาท และสถานภาพที่มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คือ 48,769.23 บาท ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามธนาคารพบว่าสถานภาพโสด สถานภาพสมรส และ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมาพบว่าทุก ๆ สถานภาพเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกสิกรไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีเอสโก้และธนาคารเกียรตินาคินในทุกช่วงสถานภาพ และทุก ๆ สถานภาพ มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด โดยเป็น สถานภาพโสด 150 คน สถานภาพสมรส 73 คนและสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย 10 คน โดยเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคารรองลงมา คือรูปแบบการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน โดยเป็นสถานภาพโสด 140 คน สถานภาพสมรส 55 คนและสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย

4. *ระดับการศึกษา* ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุดคือ 22.67 ครั้งต่อเดือน รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 22.67 ครั้งต่อเดือน และระดับการศึกษาที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย คือ 10.00 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 167,487.50 บาท รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 157,544.37 บาท และระดับการศึกษาที่มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย คือ 27,153.85 บาท ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามธนาคาร พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกสิกร

ไทย มากที่สุด ในขณะที่ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีเอสโก้และธนาคารเกียรตินาคิน โดยเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า เหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้งานไม่ซับซ้อน มากที่สุด

5.อาชีพ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุดคือ 35.00 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ กลุ่มเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 31.65 ครั้งต่อเดือน และอาชีพที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา ทำธุรกรรมเฉลี่ย 11.24 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 286,836.96 บาท รองลงมา คือ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 116,719.59 บาท และอาชีพที่มียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา คือ 37,344.44 บาท ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามธนาคาร พบว่าอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน นักเรียน/นักศึกษา เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ในขณะที่ อาชีพข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ เลือกใช้ ธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีเอสโก้และธนาคารเกียรตินาคิน โดยเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) พบว่าอาชีพข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจาก อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้งานไม่ซับซ้อน มากที่สุด ในขณะที่ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

เนื่องจาก เหตุผลอื่น ๆ เช่น กตเงินไม่ใช้บัตร บริจาค ซักกองทุน และตรวจสอบรายละเอียดสินเชื่อมากที่สุด

6. รายได้ รายได้มากกว่า 50,001 บาท มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุดเฉลี่ย 30.69 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 30,001 ถึง 50,000 บาท มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) 20.00 ครั้งต่อเดือน และรายได้ที่มีความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คือ 15.10 ครั้งต่อเดือน และรายได้มากกว่า 50,001 บาท มียอดเงินที่เคย์โอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 350,169.01 บาท รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 30,001 ถึง 50,000 บาท มียอดเงินที่เคย์โอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือ 129,308.64 บาท และรายได้ที่มียอดเงินที่เคย์โอนสูงสุดเฉลี่ยที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) น้อยที่สุด คือ รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คือ 28,884.40 บาท ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามธนาคาร พบว่าทุกระดับรายได้เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารทีสโก้และธนาคารเกียรตินาคิน โดยเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) พบว่าระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจาก ระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปที่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เนื่องจากรูปแบบการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน มากที่สุด

5.1.3 ผลการศึกษาที่ต่อบัณฑิตผู้ประสงค์ข้อที่ 1

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อประเมินปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.3.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ มีประโยชน์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการบริการจัดการเงินที่ดี ช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา (เช่นหากมีการใช้งานในต่างประเทศ บางธนาคารไม่สามารถที่จะใช้เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้) และสามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 4.40 และ 4.40 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 0.69 และ 0.70 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีขั้นตอนในการใช้งานที่ง่าย สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อทำธุรกรรมที่ต้องการได้ และการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือมีความรวดเร็วและสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 4.34 3.36 และ 4.380 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 0.67 0.70 และ 0.74 ตามลำดับ

ด้านการนำมาใช้ (Adoption) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการนำมาใช้ (Adoption) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ท่านจะใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต ท่านแนะนำการใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือให้ผู้อื่น ในอนาคตท่านจะโอนหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือด้วยจำนวนเงินที่สูงขึ้นหรือไม่ และโดยรวมท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารหรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 4.29 4.28 และ 4.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 0.77 0.78 และ 0.74 ตามลำดับ

5.1.3.2 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)

ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า (1) ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) พบว่าด้านข้อมูลมีความละเอียดชัดเจน (เช่น อัตราค่าธรรมเนียม สิทธิเงื่อนไขการใช้บริการ เป็นต้น) และข้อมูลมีความครบถ้วนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (เช่น คู่มือการใช้บริการ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 เท่ากัน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และ 0.68 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจาก (2) ด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) พบว่าด้านข้อมูลมีความถูกต้อง (เช่น การแสดงผลการทำรายการ โอนเงิน ผู้รับโอนเงิน เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และด้านข้อมูลมีความน่าเชื่อถือแสดงแหล่งที่มาของข้อมูล (เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่มีการอัปเดตจากธนาคาร เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

(3) ด้านความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ทั้งนี้หากพิจารณารายช้อย่อย ในด้านความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) พบว่าด้านมีการอัปเดตข้อมูลการใช้งานทันสมัยอยู่เสมอ (เช่น อัตราดอกเบี้ย แนะนำโปรโมชั่นใหม่ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และด้านมีการอัปเดตข้อมูลทันต่อความต้องการใช้ (เช่น ต้องการทราบประวัติการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน แต่กลับมีข้อมูลแค่เพียง 3 เดือนหรือไม่ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพระบบ (System Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า (1) ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ทั้งนี้หากพิจารณารายช้อย่อยในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) พบว่าด้านมีความพร้อมในการให้บริการ ระบบไม่ขัดข้อง สามารถ Log In ได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และด้านสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ (เช่น IOS Android) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งแตกต่างจาก (2) ด้านความรวดเร็วของระบบ (Speed) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ทั้งนี้หากพิจารณารายช้อย่อยในด้านความรวดเร็วของระบบ (Speed) พบว่าด้านเข้าใช้งานและเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็ว และด้านแสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว (เช่น ผลการโอนเงิน ผลการชำระค่า สินค้า เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และ 4.30 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และ 0.67 ตามลำดับ (3) ด้านรูปแบบของระบบ (Design) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ทั้งนี้หากพิจารณารายช้อย่อยในด้านรูปแบบของระบบ (Design) พบว่าด้านรูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน (เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ซึ่งแตกต่างจากด้าน การจัดการรูปแบบในการเข้าถึงระบบได้ง่าย (เช่น ขั้นตอนของการทำธุรกรรมสามารถทำแค่เพียง 1 - 2 หน้า เป็นต้น) และด้านเมื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือสามารถเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ทันที ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และ 4.16 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 และ 0.66 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าด้าน Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และ Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ) สามารถตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาได้ทันทีที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และ 3.87 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และ 0.94 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

ปัจจัย	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี						
1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)	X	X	X	✓	X	✓
2) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)	X	X	X	✓	X	X
3) การนำมาใช้ (Adoption)	X	X	X	✓	X	X
แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ						
1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)	X	X	X	✓	X	X
2) คุณภาพระบบ (System Quality)	X	X	X	X	X	X
3) คุณภาพการบริการ (Service Quality)	X	X	X	X	X	X

*ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานตามวัตถุประสงค์ที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วย การทดสอบค่าที (Independent-Sample T-Test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า

เพศ อายุ สถานภาพและอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

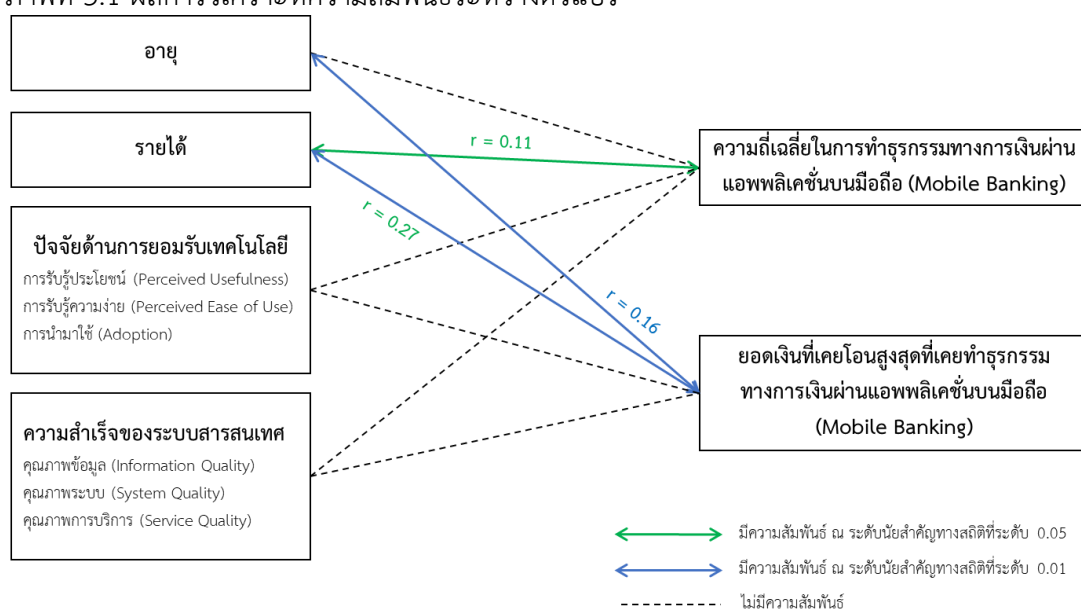
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการนำมาใช้ (Adoption) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แตกต่างกับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโท ในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณาในปัจจัยแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ใน พบว่า

ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกับ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และการนำมาใช้ (Adoption) ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่ารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แตกต่างกับ รายได้ 15,001 ถึง 30,000 บาท และ รายได้มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ภาพที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร



จากภาพที่ 5.1 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศกับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) และยอดเงินที่เคยอดเงินสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ผลการวิเคราะห์พบว่า

ปัจจัยประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ และรายได้ พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ในขณะที่ รายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.11 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

มาก และ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อายุ มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.16 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก และ รายได้มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.27 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และการนำมาใช้ (Adoption) พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) และ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพข้อมูล (Information Quality) 2) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) (ยอมรับ H_0) และ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผล ในแต่ละประเด็นดังนี้

5.2.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและประเมินผลกระทบของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต

เพศ อายุ สถานภาพและอาชีพ ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/ลูกจ้างเอกชน โดยเพศ อายุ สถานภาพและอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการนำมาใช้ (Adoption) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แตกต่างกับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโท ในทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับสามารถ แสนภิ

บาล. (2553) ได้ศึกษาปัจจัยการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายสื่อสาร 3G กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในปัจจัยแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ใน พบว่าระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีระดับความคิดเห็นต่อแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แตกต่างกับ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และการนำมาใช้ (Adoption) ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่ารายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แตกต่างกับ รายได้ 15,001 ถึง 30,000 บาท และ รายได้มากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

5.2.2 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด โดยส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในการการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) สอดคล้องกับธนาภา ทิมารัตน์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท ธนาคารพาณิชย์ พบว่า วัตถุประสงค์ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) คือใช้เพื่อโอนเงิน และสราวัลย์ ตั้งปทุมชาติ (2563) ได้ศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในการการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) มากที่สุด อีกทั้งผลการสำรวจจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐออนไลน์ พ.ศ.2561 พบว่า ผู้บริโภคนิยมซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ และชำระค่าสินค้าผ่านบริการ Mobile Banking ร้อยละ 44 ขัดแย้งกับพงศเทพ ณ แฉล้ม (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาดของบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของประชากรใน อ.เมือง จ. นครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking คือการเช็คยอดเงิน ทั้งนี้มีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากที่สุด คือ 20.36 ครั้งต่อเดือน สอดคล้องกับ จุฑารัตน์

ดาบแก้ว. (2561). ได้ศึกษาความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ระหว่างธนาคาร สัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) มากกว่า 20 ครั้งต่อเดือน และมียอดเงินที่เคยโอน สูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) เป็นจำนวน 3,000,000 บาท และมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ย คือ 132,503.88 บาท เมื่อพิจารณาตามธนาคาร พบว่ามีผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารไทย พาณิชยกรรมมากที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับผลสำรวจบ้านสมเด็จโพลล์ (2562) ที่ได้ทำการสำรวจประชาชนที่ อาศัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า คนกรุงเทพฯ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด และ พงศ์เทพ ณ แฉล้ม (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาดของบริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของประชากรใน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ใช้ธนาคารออมสิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยเหตุผลที่เลือกใช้ธนาคารดังกล่าวเนื่องจาก เงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร เป็นเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) อย่างไรก็ตาม หากกลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีอาชีพพนักงาน เช่น นักเรียน นักศึกษา หรือผู้ประกอบการจะเลือกใช้ธนาคารจากรูปแบบที่มีความใช้ง่าย

5.2.3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

5.2.3.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี(Technology Acceptance Model:

TAM)

ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับ วิชาญ รัชทอง. (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ของลูกค้ากลุ่ม เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ เจเนอเรชั่นบี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผล การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ มีประโยชน์ และ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการบริการจัดการเงินที่ดี ช่วยลดเวลาใน การทำธุรกรรมทางการเงินได้ สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา (เช่นหากมีการใช้งานในต่างประเทศ บาง ธนาคารไม่สามารถที่จะใช้เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้) และสามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูล ทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด ขัดแย้งกับวิชาญ รัชทอง. (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ของลูกค้ากลุ่ม เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ เจเนอเรชั่นบี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผล การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ สามารถเรียนรู้ได้ด้วย ตนเอง และง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีขั้นตอนในการใช้งานที่ง่าย สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน

บนมือถือ เพื่อทำธุรกรรมที่ต้องการได้ และการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือมีความรวดเร็ว และสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านการนำมาใช้ (Adoption) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการนำมาใช้ (Adoption) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ท่านจะใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต ท่านแนะนำการใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือให้ผู้อื่น ในอนาคตท่านจะโอนหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือด้วยจำนวนเงินที่สูงขึ้นหรือไม่ และโดยรวมท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารหรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

5.2.3.2 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)

ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า (1) ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) พบว่าด้านข้อมูลมีความละเอียดชัดเจน (เช่น อัตราค่าธรรมเนียม สิทธิเงื่อนไขการใช้บริการ เป็นต้น) และข้อมูลมีความครบถ้วนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (เช่น คู่มือการใช้บริการ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ซึ่งแตกต่างจาก (2) ด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) พบว่าด้านข้อมูลมีความถูกต้อง (เช่น การแสดงผลการทำรายการโอนเงิน ผู้รับโอนเงิน เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก และด้านข้อมูลมีความน่าเชื่อถือแสดงแหล่งที่มาของข้อมูล (เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่มีการอัปเดตจากธนาคาร เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด (3) ด้านความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อย ในด้านความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) พบว่าด้านมีการอัปเดตข้อมูลการใช้งานทันสมัยอยู่เสมอ (เช่น อัตราดอกเบี้ย แนะนำโปรโมชั่นใหม่ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด และด้านมีการอัปเดตข้อมูลทันต่อความต้องการใช้ (เช่น ต้องการทราบประวัติการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน แต่กลับมีข้อมูลแค่เพียง 3 เดือนหรือไม่ เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก สอดคล้องกับ สราวาลย์ ตั้งปทุมชาติ. (2563). ได้ศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบทั้ง 3 ปัจจัย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพระบบ (System Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า (1) ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) พบว่าด้านมีความพร้อมในการให้บริการ ระบบไม่ขัดข้อง สามารถ Log In ได้ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด และด้านสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ (เช่น IOS Android) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ซึ่งแตกต่างจาก (2) ด้านความเร็วของระบบ (Speed) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความเร็วของระบบ (Speed) พบว่าด้านเข้าใช้งานและเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็ว และด้านแสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว (เช่น ผลการโอนเงิน ผลการชำระค่า สินค้า เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด (3) ด้านรูปแบบของระบบ (Design) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านรูปแบบของระบบ (Design) พบว่าด้านรูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน (เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากด้าน การจัดการรูปแบบในการเข้าถึงระบบได้ง่าย (เช่น ขั้นตอนของการทำธุรกรรมสามารถทำแค่เพียง 1 - 2 หน้า เป็นต้น) และด้านเมื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือสามารถเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ทันที ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่าด้าน Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ และ Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ) สามารถตอบข้อซักถาม/ แก้ปัญหาได้ทันที ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

5.2.4 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ และรายได้ พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ในขณะที่ รายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.11 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก และ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อายุ มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.16 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก และ รายได้มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.27 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และการนำมาใช้ (Adoption) พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile

Banking) และไม่มีความสัมพันธ์กับ ยอดเงินที่เคยอดเงินสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพข้อมูล (Information Quality) 2) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) พบว่า ฃระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) และไม่มีสัมพันธ์กับ ยอดเงินที่เคยอดเงินสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking) ขัดแย้งกับสรวาลย์ ตั้งปีทมาชาติ. (2563). ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1. สำหรับธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการ Mobile Banking จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ระดับความคิดเห็นในทุกด้านของปัจจัยในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking น้อยที่สุด ดังนั้นทางธนาคารพาณิชย์ควรมีการอบรมให้พนักงานที่มีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงให้ความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking แก่ผู้บริโภค เพื่อเพิ่มการยอมรับของผู้บริโภคกลุ่มนี้ และธนาคารต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ Call center ให้สามารถให้ ข้อมูล ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาได้ทันท่วงที เนื่องจากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) นั้นมีระดับต่ำที่สุด อีกทั้งธนาคารพาณิชย์ควรรสร้างสัมพันธ์กับธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่และเป็นแหล่งทรัพยากรหลัก (Key resources) ให้ธุรกิจนั้นๆ เพื่อให้ธุรกิจใช้บริการทางการเงินในหลาย ๆ ด้าน เช่น เป็นแหล่งเงินทุน หรือการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านธนาคาร ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนเลือกใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ที่ได้จากผลวิจัยครั้งนี้ ทำให้ธนาคารสามารถเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้ของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถนำวิเคราะห์และนำเสนอให้ตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคล(Personalized Marketing)

2. สำหรับภาครัฐ นโยบายไร้เงินสด (Cashless Society) หากรัฐบาลต้องการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ต้องให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเข้าใจถึงวิธีการใช้ ความปลอดภัยในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking พร้อมทั้ง แนวทางป้องกันความเสี่ยงในการใช้บริการ ออกนโยบายกำกับดูแลอย่างรัดกุม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking เพิ่มเติม เพื่อหาสาเหตุของการไม่ใช้บริการ

2. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะผู้ที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษา

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควบคู่กับเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ กลีบวงค์. (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออัญมณีเครื่องประดับผ่านสื่อออนไลน์. การค้นคว้าอิสระตามการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระตามการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรนนท์ พุ่มภิญโญ, (2553). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ ดาบแก้ว. (2561). ความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 1(3). 25-37.
- ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล. (2559). องค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์ บริบทสินค้าเด็ก. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 12(3), 21-37.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2561). โพลชี้ซื้อออนไลน์ฮอตฮิตซื้อเสื้อ-กางเกงมากที่สุด. ค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.thairath.co.th/news/business/market-business/1292081>.
- ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking". (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Mobile Banking). ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.bot.or.th/app/feerate/internal.aspx?PageNo=19>
- ธนาภา ทิมารัตน์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท ธนาคารพาณิชย์. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนิษฐา พุ่มอิม. (2557). ปัจจัยในการเลือกใช้เครื่องมือการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (2557). การยอมรับอีเลิร์นนิ่งของนิสิตระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารวิชาการ Verdian E-Journal. 7(1). 308-320.
- นันทชัย กลีบดี. (2562). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของกลุ่มประชากรในเขตจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นุชรี จินดาวรรณ. (2559). การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)ในจังหวัด พัทลุง. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปฐมาภรณ์ กิจวานิชเสถียร. (2555). *ทัศนคติและพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อกระดาษแข็งหน้าพรี่เมียมคลี่เน้กส์ของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2562). *เผย 5 ธนาคารยอดนิยม คนกรุงใช้บริการทางการเงินแบบออนไลน์*. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563 จาก <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9620000049448>
- พงศ์เทพ ณ แฉล้ม. (2561) *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาดของบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของประชากรใน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563 จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-8_1565079300.pdf
- ภัทรา มหามงคล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาเฉพาะบุคคล ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรัชฐา รัชทอง. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ของลูกค้ากลุ่ม เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ เจเนอเรชั่นบี ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตัมฟอร์ด
- วิศวะ การะเกตุ. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริบท Startup Financial Technology*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สราวัลย์ ตั้งปทุมชาติ. (2563). *ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. *วารสารสุทธิปริทัศน์*. 34(109). 173-185.
- สามารถ แสนภิบาล. (2553). *ปัจจัยการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายสื่อสาร 3G กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. DOI : https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_Doi=10.14457/TU.the.2010.287

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). (2561). *Mobile Banking รูปแบบใหม่ กับฟีเจอร์เพื่อผู้ประกอบการ e-Commerce*. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.etda.or.th/content/mobile-banking-features-for-e-commerce.html>.
- สิริรัตน์ อีระชาติแพทย์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะ การยอมรับเทคโนโลยีทัศนคติและความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์กของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภมาส อังศุโชติ. (2563). *เทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร*. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.stou.ac.th/offices/ore/info/cae/uploads/pdf/636366560441132172>.
- สุริย์พร เหมืองหลิง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Davis, F. D., Bagozzi, R.P. and Warshaw, P.R. (1989). "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models". *Management Science*. 35,(8), 982-1003.
- Philip, Kotler. (2003). *Marketing management*. Retrieved October 1, 2020 from <http://www.scribd.com/doc/15040347/Marketing-Management-by-Philip-Kotler>.
- Richard, M.O., & Chebat, J.C. (2016). Modeling online consumer behavior: Preeminence of emotions and moderating influences of need for cognition and optimal stimulation level. *Journal of Business Research*, 69, 541–553.

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

วันที่สำรวจ _____



หมายเลขแบบสอบถาม

เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง : การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน Mobile Banking ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารปรับกลยุทธ์และพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริโภค

โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยมีชุดคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือของผู้ตอบ

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลถูกต้องตามความจริงอย่างครบถ้วน และแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะเก็บเป็นความลับตามจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด ขอขอบคุณท่านที่สละเวลากรอกแบบสอบถามฉบับนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใด กรุณาติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลได้ที่ punch.janwiphawee@gmail.com นางสาววรรณศิริษฐ์ จันทร์วิภาวี นักศึกษาปริญญาโท คณะบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต เป็นผู้ทำการศึกษาวิจัย

คำถามคัดกรอง

1. ท่านอาศัยอยู่ในจังหวัดภูเก็ตหรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

2. ท่านเคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารหรือไม่

เคยใช้ (ข้ามไปทำส่วนที่ 1)

ไม่เคยใช้

2.1 เพราะเหตุใดท่านจึงไม่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ

- ใช้งานยุ่งยาก
- ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการใช้บริการ
- ชอบทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารหรือช่องทางอื่น ๆ มากกว่า
- ไม่สะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือไม่มีสมาร์ทโฟน
- ควบคุมการใช้จ่ายได้ยาก
- อื่น ๆ ระบุ..... จบบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ.....ปี

1.3 สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.4 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมปลาย

มัธยมปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ปริญญาโทหรือสูงกว่า

1.5 อาชีพ

ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ

พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจ

ส่วนตัว

นักเรียน/นักศึกษา

พ่อบ้าน/แม่บ้าน

ว่างงาน/ไม่มีงานทำ

อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.6 รายได้เฉลี่ย.....บาทต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

2.1 กรุณาเรียงลำดับช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ท่านใช้มากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา (เรียงลำดับ 1-4 โดย 1 = ใช้มากที่สุด ถึง 4 = ใช้น้อยที่สุด)

..... เคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร

..... เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องเอทีเอ็ม , เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ , เครื่องปรับ

สมุดอัตโนมัติ

..... ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Internet Banking)

..... ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Banking)

2.2 ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือเฉลี่ย.....ต่อเดือน

2.3 ยอดเงินที่ท่านเคยโอนสูงสุดที่ท่านเคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือเป็นจำนวนเงิน.....บาท

2.4 กรุณาระบุสัดส่วนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางแอปพลิเคชันบนมือถือที่ท่านใช้ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ธุรกรรม	จำนวนครั้ง / เดือน
ตรวจสอบยอดเงิน ครั้ง / เดือน
โอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง/ญาติ/เพื่อน ครั้ง / เดือน
โอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) ครั้ง / เดือน
ชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ (ค่าน้ำ , ค่าไฟ , บัตรเครดิต , ค่าวงรถยนต์ เป็นต้น) ครั้ง / เดือน
ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยวิธีการสแกนผ่าน QR Code ครั้ง / เดือน
อื่น ๆ ระบุ..... ครั้ง / เดือน

2.5 ท่านใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารใดบ่อยที่สุด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ธนาคาร กรุงเทพ | <input type="checkbox"/> ธนาคาร กรุงไทย |
| <input type="checkbox"/> ธนาคาร กสิกรไทย | <input type="checkbox"/> ธนาคาร ไทยพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา | <input type="checkbox"/> ธนาคาร ทหารไทย |
| <input type="checkbox"/> ธนาคาร ยูโอบี | <input type="checkbox"/> ธนาคาร ซีไอเอ็มบี |
| <input type="checkbox"/> ธนาคาร ธนชาต | <input type="checkbox"/> ธนาคาร ทีสโก้ |
| <input type="checkbox"/> ธนาคาร เกียรตินาคิน | <input type="checkbox"/> ธนาคาร อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

2.6 จากข้อ 2.5 เพราะเหตุใดท่านจึงใช้แอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารนั้นบ่อยที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร | <input type="checkbox"/> ความน่าเชื่อถือของธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> รูปแบบการใช้จ่ายไม่ซับซ้อน | <input type="checkbox"/> คนใกล้ชิดหรือคนรู้จักแนะนำให้ใช้งาน |
| <input type="checkbox"/> สิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ส่วน 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 คุณภาพข้อมูล (Information Quality)						
1.1 ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)						
1.1.1	ข้อมูลมีความละเอียดชัดเจน (เช่น อัตราค่าธรรมเนียม สิทธิเงื่อนไขการใช้บริการ เป็นต้น)					
1.1.2	ข้อมูลมีความครบถ้วนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (เช่น คู่มือการใช้บริการ เป็นต้น)					
1.2 ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy)						
1.2.1	ข้อมูลมีความถูกต้อง (เช่น การแสดงผลการทำรายการโอนเงิน ผู้รับโอนเงิน เป็นต้น)					
1.2.2	ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือแสดงแหล่งที่มาของข้อมูล (เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่มีการอัปเดตจากธนาคาร เป็นต้น)					
1.3 ความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness)						
1.3.1	มีการอัปเดตข้อมูลการใช้งานทันสมัยอยู่เสมอ (เช่น อัตราดอกเบี้ย แนะนำโปรโมชั่นใหม่ เป็นต้น)					
1.3.2	มีการอัปเดตข้อมูลทันต่อความต้องการใช้ (เช่น ต้องการทราบประวัติการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน แต่กลับมีข้อมูลแค่เพียง 3 เดือนหรือไม่มี เป็นต้น)					
2 คุณภาพระบบ (System Quality)						
2.1 ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability)						
2.1.1	มีความพร้อมในการให้บริการ ระบบไม่ขัดข้อง สามารถ Log In ได้ตลอดเวลา					
2.1.2	สามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ (เช่น IOS Android)					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2 ความรวดเร็วของระบบ (Speed)						
2.2.1	เข้าใช้งานและเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็ว					
2.2.2	แสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว (เช่น ผลการโอนเงิน ผลการชำระค่า สินค้า เป็นต้น)					
2.3 รูปแบบของระบบ (Design)						
2.3.1	รูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน (เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น)					
2.3.2	การจัดการรูปแบบในการเข้าถึงระบบได้ง่าย (เช่น ขั้นตอนของการทำธุรกรรมสามารถทำแค่เพียง 1 - 2 หน้า เป็นต้น)					
2.3.3	เมื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือสามารถเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ทันที					
3 คุณภาพการบริการ (Service Quality)						
3.1	Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้					
3.2	Call Center (ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ) สามารถตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาได้ทันที					
4 การรับรู้ประโยชน์(Perceived Usefulness)						
4.1	มีประโยชน์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการบริการจัดการเงินที่ดี					
4.2	ช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา (เช่น หากมีการใช้งานในต่างประเทศ บางธนาคารไม่สามารถที่จะใช้เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้)					
4.3	สามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือได้ตลอดเวลา					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการใช้ บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบน มือถือ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use)					
5.1	สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และง่ายต่อการทำความเข้าใจ					
5.2	มีขั้นตอนในการทำงานที่ง่าย					
5.3	สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อทำธุรกรรมที่ต้องการได้					
5.4	การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือมีความรวดเร็วและสะดวก					
6	การนำมาใช้(Adoption)					
6.1	ท่านจะใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต					
6.2	ท่านแนะนำการใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือให้ผู้อื่น					
6.3	ในอนาคตท่านจะโอนหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือด้วยจำนวนเงินที่สูงขึ้นหรือไม่					
6.4	โดยรวมท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารหรือไม่					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปฐมาภรณ์ จันทร์วิภาวี	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	6030122006	
วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วุฒิปริญญาตรี	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2551
วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ)		

ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่งงาน	หัวหน้าพัฒนาธุรกิจ
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเกียรตินาคินภัทร สาขาภูเก็ต 63/714-716 ถ.วิรัชพงษ์หยก ต.วิชิต อ.เมืองภูเก็ต จ.ภูเก็ต