

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา
จังหวัดนครศรีธรรมราช

Factors Affecting Consumer Behavior of Financial Transaction Services
via Mobile Banking in Lan Saka District, Nakhon Si Thammarat Province

¹พรรณีภา วิชัยพล และ ²สุรินทร์ มรรคา

¹Phannipa Wichaipon and ²Surin Makka

สถาบันรัชต์ภาคย์

Rajapark Institute

E-mail: ¹Pannipa.wcp@gmail.com, ²Assarin-226@hotmail.com

Received June 13, 2023; **Revised** June 27, 2023; **Accepted** June 30, 2023

Abstract

A study of factors affecting consumer behavior of financial transaction services via mobile banking in Lan Saka District, Nakhon Si Thammarat Province, had the objectives aimed of studying the technology acceptance factor and financial transaction service users' satisfaction, studying the demographic factors affecting the technology acceptance factor and financial transaction service users' satisfaction, and analyzing the correlation between technology acceptance factors and financial transaction service users' satisfaction with the behavior of using financial transaction services via Mobile Banking in Lan Saka District, Nakhon Si Thammarat Province. This research was quantitative. The research tool was a questionnaire. The population consisted of people living in Lan Saka District, Nakhon Si Thammarat Province. The sample size was determined according to Cochran's method for 400 samples, using accidental random sampling. Statistical analysis was performed by percentage, mean, standard deviation, t-value, and one-way variance, and the correlation coefficient between the initial and dependent variables was calculated using Pearson's method.

The results showed that technology acceptance factors in terms of perceived benefits and satisfaction with the quality of information were the most important. Demographics with different

genders, ages, and occupations have the same effect on technology acceptance and satisfaction factors. The highest level of education had different effects on the technology acceptance factor. The data quality satisfaction significantly differed at 0.05, and the average monthly income on the technology acceptance factor perceived benefits significantly differed at the 0.05 level. Regarding the technology acceptance and satisfaction factors, it was found that these two factors did not correlate with the average frequency of financial transactions or the highest ever transfer amount made in financial transactions.

Keywords: Technology Acceptance Factor; Satisfaction Factor; Electronic System and Mobile Banking

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในเขตอำเภอหลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยในอำเภอหลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของคอแครง ได้ 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ทางสถิติด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ใช้วิธีของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของข้อมูลมากที่สุด ประชากรศาสตร์ที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจ ไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูล ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความพึงพอใจพบว่า ทั้งสองปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงิน และไม่มี ความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงิน

คำสำคัญ: ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี; ปัจจัยความพึงพอใจ; ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และโมบายแบงก์กิ้ง

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นกลไกสำคัญในการปฏิรูปและขับเคลื่อนประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น โดยกระทรวงการคลัง ผนวกกับแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 3 (พ.ศ. 2559 – 2563) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อนำประเทศไทยเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 เพิ่มช่องทางการชำระเงินที่สะดวกและมีต้นทุนการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ลดลง เพิ่มความสะดวกและปลอดภัยในการชำระเงินและสามารถต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินและบริการชำระเงินสมัยใหม่ได้ในอนาคต (Bank of Thailand, 2020) ประเทศไทยเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในยุคปัจจุบันนวัตกรรมทางการเงินในยุคดิจิทัล ทำให้สื่อการชำระเงินเปลี่ยนรูปแบบไปจากอดีตที่ต้องใช้บริการที่เคาท์เตอร์ธนาคาร หรือเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine) ก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือสมาร์ทโฟนได้ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน การตรวจสอบยอดเงิน การจ่ายบิล การซื้อสินค้าออนไลน์ โดยเฉพาะสื่อการชำระเงินที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถทำได้โดยง่ายและสะดวกมากขึ้น เป็นการให้บริการทางการเงินโดยผ่านเทคโนโลยีสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Iamratanakul, 2021)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากลักษณะการดำเนินชีวิตที่ต้องปรับเปลี่ยนจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขาของธนาคารหรือเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine) มาเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือ Mobile Banking และมีการนำไปใช้อย่างเต็มที่ยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยเชื่อว่าผลที่ได้รับจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking จะทำให้รับรู้ถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือนในระบบ Mobile Banking ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการนำข้อมูลไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มสัดส่วนการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Mobile Banking ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทบทวนวรรณกรรม

การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่เพราะนวัตกรรมนั้น เป็นวิธีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่าการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรมถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรมตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินั้นกระบวนการนี้อาจใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม

Roger and Suhmaker (1971) ได้ให้คำนิยามการยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิธีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่าการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรมถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรมตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันตามการปฏิบัตินั้นกระบวนการนี้อาจใช้เวลาช้าหรือเร็ว ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม เป็นแนวทฤษฎีของ Fishbein and Ajzen (1975) กล่าวถึง การกระทำด้วยเหตุผลว่าบุคคลจะตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมตามข้อมูลที่มีอยู่ การกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะถูกกำหนดโดยความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้น (Behavioral Intention) ซึ่งความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมเป็นผลจากตัวประกอบ 2 อย่าง คือ ทศนคติต่อพฤติกรรมดังกล่าวและการรับรู้ถึงความกดดันหรืออิทธิพลทางสังคมต่อการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น หรือความคิดที่ว่าบุคคลส่วนใหญ่เห็นว่าเขาควรหรือไม่ควรแสดงพฤติกรรมนั้น เรียกว่า การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง (Subjective Norm) โดยทั่วไปบุคคลจะมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมอันใดอันหนึ่ง เมื่อประเมินว่าพฤติกรรมนั้นมีผลในทางบวกต่อเขาและบุคคลมีความสำคัญต่อตัวเขาเห็นว่าเขาควรแสดงพฤติกรรมนั้น เมื่อทัศนคติและการคล้อย

ตามสิ่งอ้างอิงสอดคล้องกัน ความตั้งใจจะทำพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นและควรให้น้ำหนักของตัวกำหนดทัศนคติและการสอดคล้องตามสิ่งอ้างอิง เพื่อที่จะสามารถอธิบายความตั้งใจจะกระทำพฤติกรรมได้ดี ซึ่งทั้งทัศนคติและการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง เป็นผลมาจากความเชื่อ ความเชื่อเป็นพื้นฐานของทัศนคติ เรียกความเชื่อตามพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ส่วนความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย คือความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง แม้ว่าบุคคลจะมีความเชื่อมากมาย แต่จะมีความเชื่อที่จะเป็นตัวกำหนดทัศนคติต่อพฤติกรรมอันใดอันหนึ่ง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงนี้อาจเกิดจากผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงที่เขาให้ความสำคัญกับความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

การบริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking

โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หรือ การบริการธนาคารบนมือถือ โดยการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนมือถือสมาร์ทโฟน (Electronic Transactions Development Agency (ETDA), 2018) ทั้งนี้ผู้บริโภคสามารถสอบถามยอดเงิน ดูรายการธุรกรรมย้อนหลัง โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการหรือการขอสินเชื่อ เป็นต้น โดยสามารถสรุปกระบวนการการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking

1. ระบบชำระเงินที่เป็นเงินสด สิ่งเกี่ยวข้องกับการชำระเงินด้วยเงินสด อย่างเช่น พิมพ์ธนบัตรและนำออกไปใช้ ส่วนที่ชำระก็ตัดออกหรือทำลายและพิมพ์ทดแทน รับจ่ายเงินสดระหว่างกันของบุคคล สถาบันการเงินและธนาคารกลาง ส่วนการชำระเงินด้วยสื่อการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสด เช่น เช็ค ดราฟต์ ตัวแลกเงิน สื่อการชำระเงินที่มีใช้ตราสาร เช่น สารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. ระบบชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสด 1) เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) มูลค่าเงินที่บันทึกในชิปคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในบัตรพลาสติก หรือเงินที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้าแก่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ชำระแทนเงินสดตามร้านค้าที่รับชำระ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องพกเงินสดให้ยุ่งยาก และไม่เสียเวลารอเงินทอน โดยสามารถพบเห็นได้จากบัตรรถไฟฟ้า บัตรซื้ออาหาร บัตรเติมเงินมือถือ บัตรรถโดยสาร บัตรชมภาพยนตร์ รวมทั้งการซื้อสินค้าผ่านออนไลน์เว็บไซต์ 2) บัตรเดบิต คือ บัตรพลาสติกที่ผู้ถือบัตรใช้ชำระแทนเงินสด โดยจะเป็นการหักเงินออกจากบัญชีเงินฝากของลูกค้าธนาคารที่ออกบัตรเดบิตให้

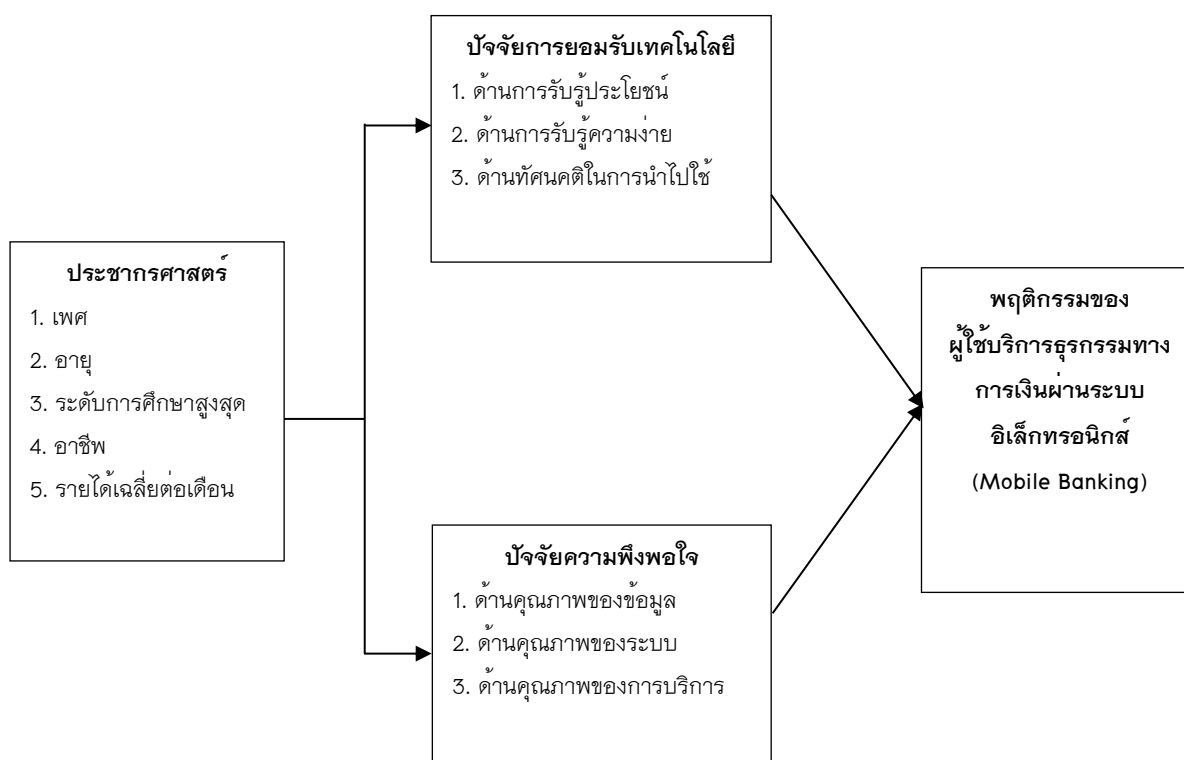
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน

Luarn and Lin (2018) ได้ทำการศึกษาการให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ มีการใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์ และวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี เพื่ออธิบายพฤติกรรมกรยอมรับบริการธุรกรรมออนไลน์พบว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสอง ต่อการยอมรับบริการชำระเงิน

ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้เช่นกัน แต่การศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีในอนาคตควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี นอกเหนือจากปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นไม่เพียงพอในการอธิบายถึงพฤติกรรมความตั้งใจไปสู่อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ จึงมีการศึกษาอีกหลากหลายปัจจัยเป็นงานวิจัยต่อยอดจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถึงความตั้งใจที่จะใช้หรือการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีที่เกิดจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีผลทางอ้อมต่อการใช้งาน โดยเกิดจากพฤติกรรมการยอมรับ ดังนั้น การรับรู้ประโยชน์การใช้งานถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่

สรุป การบริการธนาคารบนมือถือ โดยการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนมือถือสมาร์ทโฟน (ETDA, 2018) ทั้งนี้ผู้บริโภคสามารถสอบถามยอดเงิน ดูรายการธุรกรรมย้อนหลัง โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการหรือการขอสินเชื่อเป็นต้น โดยสามารถสรุปกระบวนการการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Bankingระบบการชำระเงินเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่ช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางการค้าและการเงิน เพื่อให้การชำระเงิน หรือโอนเงินระหว่างกันทำได้ง่ายคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ซึ่งจะช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ระบบการชำระเงินมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนทั้งในแง่ของการใช้ชีวิตประจำวัน และการประกอบธุรกิจของภาคธุรกิจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรที่ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น 5% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ขนาดของประชากรที่ต้องการเท่ากับ 385 จากกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นขณะเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยจึงจะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่างจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) เพื่อดำเนินการหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามให้เรียงลำดับ (Ranking) และเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยถามถึงความถี่ยอดเงินโอนสูงสุด และสัดส่วนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความพึงพอใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ลักษณะคำถามย่อยเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และ One Way ANOVA

5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ซึ่งการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ประโยชน์	4.37	0.63	มากที่สุด
ด้านการรับรู้ความง่าย	4.35	0.60	มากที่สุด
ด้านทัศนคติในการนำไปใช้	4.34	0.62	มากที่สุด
รวม	4.38	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking พบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, S.D.= 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= 0.63) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความง่าย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.60) ส่วนด้านที่ผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านทัศนคติในการนำไปใช้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.62)

ตารางที่ 2 แสดงปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking

ปัจจัยความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของข้อมูล	4.19	0.59	มาก
ด้านคุณภาพของระบบ	4.21	0.59	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของการบริการ	4.34	0.62	มากที่สุด
รวม	4.35	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการบริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.62) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของระบบ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, S.D.= 0.59) ส่วนด้านที่ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$, S.D.= 0.59)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

เพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติการนำไปใช้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกับระดับปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยความพึงพอใจ พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของระดับการศึกษาอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการรับรู้ประโยชน์ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มี

ระดับความคิดเห็นต่อการปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ประโยชน์ แตกต่างกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 ถึง 30,000 บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าเท่ากับ 50,001 บาท เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อการปัจจัยความพึงพอใจ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการปัจจัยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking	
	ระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.04	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการรับรู้ความง่าย	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านทัศนคติในการนำไปใช้	0.09	ไม่มีความสัมพันธ์

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04, 0.06 และ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking (ยอมรับ H_0)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจกับความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking

ปัจจัยความพึงพอใจ	ความถี่เฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของข้อมูล	0.08	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของระบบ	-0.02	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของการบริการ	0.05	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.08, -0.02 และ 0.05 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปัจจัยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking (ยอมรับ H_0)

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับยอดเงินที่เงินโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.04	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการรับรู้ความง่าย	0.03	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านทัศนคติในการนำไปใช้	0.09	ไม่มีความสัมพันธ์

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04, 0.03 และ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking (ยอมรับ H_0)

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจกับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking

ปัจจัยความพึงพอใจ	ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของข้อมูล	0.10	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของระบบ	0.07	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของการบริการ	0.04	ไม่มีความสัมพันธ์

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.10, 0.07 และ 0.04 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปัจจัยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking (ยอมรับ H_0)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 อภิปรายเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับ Rakthong (2019) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ของลูกค้ากลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเอเรชั่นบี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณารายย่อย พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ มีประโยชน์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการ

บริการจัดการเงินที่ดี ช่วยลดระยะเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ และยังสามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา เช่น หากมีการใช้งานในต่างประเทศ บางธนาคารไม่สามารถที่จะใช้เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้ และสามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือได้ตลอด เวลา ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ด้านการรับรู้ความง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ความง่าย โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด ชัดแย้งกับ Rakthong (2019) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ของลูกค้ากลุ่มเจนเอเรชั่น เอ็กซ์ และเจนเอเรชั่นบี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) ภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ สามารถเรียนรู้ได้ด้วย ตนเอง และง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีขั้นตอนในการใช้งานที่ง่าย สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อทำธุรกรรมที่ต้องการได้ และการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือมีความรวดเร็วและสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ด้านทัศนคติในการนำไปใช้ โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ท่านจะใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต ท่านแนะนำการให้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือให้ผู้อื่น ในอนาคตท่านจะโอนหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือด้วยจำนวนเงินที่สูงขึ้นหรือไม่ และโดยรวมท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารหรือไม่ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ส่วนปัจจัยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของข้อมูล โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือแสดงแหล่งที่มาของข้อมูล เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่มีการอัปเดตจากธนาคาร เป็นต้น และข้อมูลมีการอัปเดตข้อมูลการใช้งานทันสมัยอยู่เสมอ เช่น อัตราดอกเบี้ยแนะนำโปรโมชันใหม่ เป็นต้น ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับ Tangpatthamachart and Parncharoen (2020) ได้ศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ผลการศึกษา พบว่าผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของระบบทั้ง 3 ปัจจัย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านคุณภาพของระบบ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของระบบ โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระบบมีความพร้อมในการให้บริการ ระบบไม่ขัดข้อง สามารถ Login ได้ตลอดเวลา สามารถเข้าใช้งานและเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว เช่น ผลการโอนเงิน ผลการชำระค่าสินค้า เป็นต้น รวมถึงรูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพของการบริการ โดยภาพรวม คือ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้าน Call Center ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและ

เชื่อถือได้ และ Call Center ที่ดูแลการใช้งานแอปพลิเคชันบนมือถือ สามารถตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาได้ทันเวลาที่ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

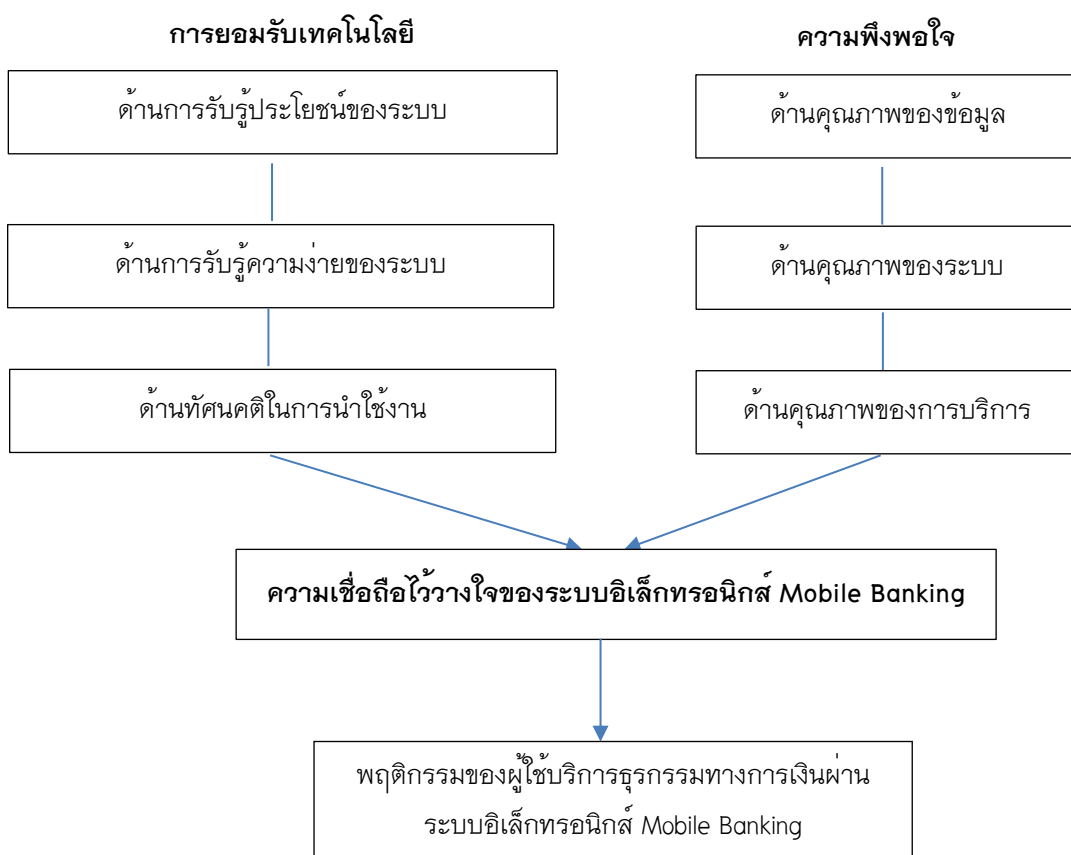
ประเด็นที่ 2 อภิปรายเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วงระหว่าง 25 ถึง 34 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน/ลูกจ้างเอกชน โดยเพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี โดยระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ แตกต่างกับระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ Saenphibal (2020) ได้ศึกษาปัจจัยการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายสื่อสาร 3G กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในปัจจัยความพึงพอใจพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ แตกต่างกับผู้ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นที่ 3 อภิปรายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในเขตอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในเขตอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) สอดคล้องกับ Himarat (2019) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริบท ธนาคารพาณิชย์ พบว่า วัตถุประสงค์ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking คือใช้เพื่อโอนเงิน และ Tangpatthamachart and Parncharoen (2020) ได้ศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้า ออนไลน์) มากที่สุด อีกทั้งผลการสำรวจจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ออนไลน์ พ.ศ.2561 พบว่า ผู้บริโภค นิยมซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ และชำระค่าสินค้าผ่านบริการ Mobile Banking ร้อยละ 44 ชัดแย้งกับ Na Chalam (2018) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาดของบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของประชากรใน อ.เมือง จ. นครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking คือ การเช็คยอดเงินทั้งนี้มีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking มากที่สุด คือ 20.36 ครั้งต่อเดือน สอดคล้องกับ Darbkeaw, Jarinto and Pranee (2019) ได้ศึกษาความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile Banking ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking มากกว่า 20 ครั้งต่อเดือน และมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking เป็นจำนวน 3,000,000 บาท และมียอดเงินที่เคยโอนสูงสุดเฉลี่ย คือ 139,504.83 บาท เมื่อพิจารณาตามธนาคาร พบว่ามีผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ของธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ซึ่งขัดแย้ง Na Chalam (2018) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาดของบริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของประชากรใน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ใช้ธนาคารออมสิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยเหตุผลที่เลือกใช้ธนาคารดังกล่าวเนื่องจาก เงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคาร เป็นเหตุผลในการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking อย่างไรก็ตาม หากกลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีอาชีพพนักงาน เช่น นักเรียน นักศึกษา หรือผู้ประกอบการจะเลือกใช้ธนาคารจากรูปแบบที่มีความง่าย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking และไม่มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ปัจจัยความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking และไม่มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ขัดแย้งกับ Tangpatthamachart and Parncharoen (2020) ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking

องค์ความรู้ใหม่



จากการที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ค้นพบองค์ความรู้ใหม่คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking โดยระบบต้องรับประกันความปลอดภัยและให้บริการด้วยความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เช่น บริการแจ้งเตือน บริการแจ้งยืนยันการเข้าใช้งานทางโทรศัพท์ และระบบควรแสดงข้อมูลทางสถิติในเรื่องความปลอดภัยของระบบแก่ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในธุรกรรมทางการเงินนั้น ๆ ทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking

สรุป

สรุปผลโดยรวมของเนื้อหา

1. ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.75 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.25 มีอายุช่วงระหว่าง 25 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.25 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.50 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 46.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.75

2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ Mobile Banking มากที่สุด ร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ร้อยละ 60 และการทำธุรกรรมทางการเงินที่น้อยที่สุด คือ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Internet Banking) ร้อยละ 54.50 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า (ซื้อสินค้าออนไลน์) มีความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน แอปพลิเคชันบนมือถือ Mobile Banking มากที่สุด คือ 20.36 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ การโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง/ญาติ/เพื่อน ความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking คือ 12.71 ครั้งต่อเดือน น้อยที่สุด คือ เนื่องจากสิทธิพิเศษหรือโปรโมชั่นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 4.75

3. การยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อที่สามารถใช้บริการและตรวจสอบข้อมูลทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ได้ตลอดเวลา ด้านการรับรู้ความง่าย พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ในการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking มีความรวดเร็ว และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking อย่างต่อเนื่องในอนาคต

ปัจจัยความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือแสดงแหล่งที่มาของข้อมูล เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่มีการอัปเดตจากธนาคาร เป็นต้น ด้านคุณภาพของระบบ พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ เข้าใช้งานและเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$, S.D.= 0.72) และด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.19$, S.D.= 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่ผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ Call Center ที่ดูแลการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, S.D.= 0.88)

4. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ให้บริการธุรกรรมการเงินที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า เพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ ไม่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่าย และด้านทัศนคติในการนำไปใช้ พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking (ยอมรับ H_0) และ ไม่มีความสัมพันธ์กับยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking (ยอมรับ H_0) ส่วนปัจจัยความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์ กับความถี่เฉลี่ยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking (ยอมรับ H_0) และ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ยอดเงินที่เคยโอนสูงสุดที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking (ยอมรับ H_0)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. สำหรับธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการ Mobile Banking จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ระดับความคิดเห็นในทุกด้านของปัจจัยในการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่าน Mobile Banking น้อยที่สุด ดังนั้นทางธนาคารพาณิชย์ควรมีการอบรมให้พนักงานที่มีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่าน Mobile Banking

2. สำหรับภาครัฐนโยบายไร้เงินสด (Cashless Society) หากรัฐบาลต้องการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้อาจให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนเข้าใจถึงวิธีการใช้ความปลอดภัยในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking พร้อมทั้งแนวทางป้องกันความเสี่ยงในการใช้บริการออกนโยบายกำกับดูแลอย่างรัดกุม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

3. นอกจากการพัฒนากระบวนการให้บริการ Mobile Banking ให้สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลาใช้งานได้ 24 ชั่วโมงแล้ว ธนาคารยังควรให้ความสำคัญที่จะพัฒนาระบบให้มีความเสถียร ซึ่งการทำงานอย่างต่อเนื่องไม่มีปัญหาระหว่างใช้งานนั้น จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในระบบ รวมถึงผู้ให้บริการและมีผลต่อการตัดสินใจใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking เพิ่มเติม เพื่อหาสาเหตุของการไม่ใช้บริการ
2. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะผู้ที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ในอำเภอหลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในอำเภออื่น ๆ ของจังหวัด เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษา และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยในรูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) หรือวิจัยในรูปแบบ ผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

References

- Bank of Thailand. (2020). *Mobile Banking*. <https://www.bot.or.th/app/feerate/internal.aspx?PageNo=19>
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Darbkeaw, J., Jarinto, K., & Pranee, T. (2019). Success and Satisfaction on Mobile Banking Among Banks from Thailand, Singapore and Malaysia. *Journal of KMITL Business School*, 9(1), 95–107.
- Electronic Transactions Development Agency (ETDA). (2018). *New Mobile Banking with Features for e-Commerce Entrepreneurs*. <https://www.etda.or.th/.content/mobile-banking-features-for-e-commerce.html>.
- Fishbein, M.A., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Mass: Addison-Wesley.
- Himarat, T. (2019). *Factors Affecting Acceptance of Financial Technology, Commercial Banking Context*[Master's thesis, College of Innovation, Thammasat University].
- Iamratanakul, S. (2021). *Principles of Marketing*. Saeng Dao.
- Luarn, P., & Lin, H. (2003). A Customer Loyalty Model for e-Service Context. *Journal of Electronic Commerce Research*, 4, 156–167.

- Na Chalam, P. (2018). *Personal Factors Correlated with the Marketing Mix of Mobile Banking of Population in Mueang District Nakhon Si Thammarat*. Ramkhamhaeng University.
http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-8_1565079300.pdf
- Rakthong, W. (2019). *Factors Influencing Acceptance of Transactions via Mobile Banking among Customers. Generation X and Generation B in the Bangkok*. Stamford International University.
- Roger, E., & Shoemaker, F. (1971). *Communication of Innovation*. The Free Press.
- Saenphibal, S. (2010). *Determinants of Mobile Banking of Communication Technology Base Service 3G: Case Study Siam Commercial Bank*. Thammasat University.
- Tangpatthamachart, S., & Parncharoen, C. (2020). Information System Success Model on Payment Behavior via Mobile Banking of Consumers in Bangkok. *Suthiparithat*, 34(109), 173–185.