

ผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo
ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม
The Impact of Digital Banking Technology Adoption on Quality of MyMo
Application of Government Savings Bank Mahasarakham Branch

ณรงค์กรณ ตะบุตร^{1*}, นาวา มาสวนจิกร² และพรวดี รักชาติศรี³

Narongkorn Tabud^{1*}, Nava Masaunjik² and Pornwadee Ruksasri³

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{2,3}อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{1*}Master Student of Business Administration Rajabhat Mahasarakham University

^{2,3}Lecturer from the Faculty of Management Science Rajabhat Mahasarakham University

*Corresponding Author Email: app.narongkorn@gmail.com

Received: 1 October 2025 Revised: 21 October 2025 Accepted: 23 October 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลแอปพลิเคชัน MyMo 2. เพื่อศึกษาคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo และ 3. เพื่อทดสอบผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการ มีระดับการยอมรับเทคโนโลยี MyMo โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ และด้านการรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี 2) ผู้ใช้บริการ มีระดับคุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพการให้บริการ และ 3) การยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ และด้านการรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo ส่วนด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ธนาคารออมสิน, โมบายแบงก์กิ้ง

Abstract

This research consists purposes were 1. to examine the acceptance of digital banking technology through the MyMo application 2. to study the quality of the MyMo application and 3. to test the impact of digital banking technology acceptance on the quality of the MyMo application of the Government Savings Bank Maha Sarakham Branch. This research employed a quantitative research design. The research instrument was a questionnaire and the sample group consisted of 400 users of the MyMo application of the Government Savings Bank Maha Sarakham Branch, selected through convenience sampling. The data collected from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean and standard deviation, as well as multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The research findings revealed that 1) Service users had a high overall level of acceptance of the MyMo technology. Among the individual aspects, one aspect was at the highest level perceived usefulness while three aspects were at a high level: perceived ease of use, perceived reliability, and perceived technological capability 2) Service users had a high overall level of application quality for MyMo. Among the individual aspects, one aspect was at the highest level information quality while two aspects were at a high level: system quality and service quality and 3) The acceptance of digital banking technology including perceived usefulness, perceived reliability, and perceived technological capability positively influenced the quality of the MyMo application. However, perceived ease of use had no impact on the quality of the MyMo application.

Keywords: Technology Adoption, Government Savings Bank, Mobile Banking

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของผู้คน ธุรกิจทางการเงินได้พัฒนาเข้าสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะบริการ “โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)” ซึ่งกลายเป็นช่องทางหลักของการทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทย (Digital Thailand, 2560) การให้บริการดังกล่าวไม่เพียงเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วให้แก่ลูกค้า แต่ยังสะท้อนถึงความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงินในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (วัชรกร ร่วมรักษ์, 2559) หนึ่งในธนาคารภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบการเงินดิจิทัลของประเทศไทยคือ “ธนาคารออมสิน” ซึ่งได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “MyMo” เพื่อให้บริการธุรกรรมทางการเงินแบบครบวงจร เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงการขอสินเชื่อออนไลน์

แม้ว่าแอปพลิเคชัน MyMo จะเปิดให้บริการทั่วประเทศและมีผู้ใช้งานจำนวนมาก แต่ในบริบทของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคามกับพบปัญหาการยอมรับและการใช้งานที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร จากข้อมูลภายในสาขา พบว่า ยอดผู้สมัครใช้บริการยังต่ำกว่าที่คาดการณ์ แม้จะมีการปรับนโยบายยกเลิกค่าบริการแล้วก็ตาม ผู้ใช้บางส่วนประสบปัญหาด้านความเสถียรของระบบ เช่น แอปล่มในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานหนาแน่น รวมทั้งการให้บริการผ่านระบบอัตโนมัติ เช่น Chatbot ยังไม่

สามารถตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กลุ่มลูกค้าบางส่วนยังขาดความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูล และขาดทักษะในการใช้งานเทคโนโลยี ส่งผลให้ยังคงพึ่งพาการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์แบบดั้งเดิม

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลในประเทศไทยมักมุ่งศึกษาในระดับประเทศหรือพื้นที่เมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร (ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2562; Luarn, P. and Lin, H.-H, 2005) แต่ยังขาดการศึกษาเชิงลึกในบริบทของสาขาภูมิภาค ที่มีความแตกต่างด้านพฤติกรรมและลักษณะประชากร เช่น มหาสารคาม ซึ่งมีทั้งนักศึกษา ข้าราชการ และประชาชนทั่วไป อีกทั้งยังไม่ปรากฏงานวิจัยใดที่เชื่อมโยงระหว่าง การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) กับคุณภาพของแอปพลิเคชัน ในระดับสาขาของธนาคารออมสินโดยตรง ขณะที่งานของ DeLone, W. H., and McLean, E. R. (2003) ชี้ว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศต้องพิจารณาจากคุณภาพของระบบและการให้บริการ ดังนั้น ช่องว่างของการวิจัยอยู่ที่การขาดการศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อคุณภาพของแอปพลิเคชัน MyMo ในบริบทของสาขาภูมิภาค

ธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม มีฐานลูกค้ามากกว่า 24,000 คน ครอบคลุมทั้งนักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป จังหวัดมหาสารคามยังเป็นศูนย์กลางทางการศึกษา ทำให้มีประชากรวัยเรียนและวัยทำงานจำนวนมาก เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญของบริการโอบายแบงก์กิ้ง การเลือกศึกษาสาขานี้จึงสะท้อนภาพรวมของพฤติกรรมผู้ใช้บริการในพื้นที่ภูมิภาคที่มีความหลากหลายทั้งด้านอายุ รายได้ และทักษะเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังเป็นสาขาที่พบปัญหาการใช้งาน MyMo ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเพื่อเสนอแนวทางพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการดิจิทัลให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

ดังนั้น จากปัญหาที่กล่าวมา การศึกษารั้วนี้มุ่งศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม วิเคราะห์ระดับคุณภาพของแอปพลิเคชันในมุมมองของผู้ใช้และทดสอบผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีต่อคุณภาพของแอปพลิเคชัน เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของลูกค้าในพื้นที่ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในสาขามหาสารคาม และขยายผลสู่สาขาอื่น ๆ ทั่วประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม
3. เพื่อทดสอบผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม

การทบทวนวรรณกรรม

การยอมรับว่าเทคโนโลยีสามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และช่วยแก้ปัญหา รวมถึงสร้างอรรถประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้นั้น สามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิดรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Adoption Model: TAM) ซึ่งได้รับความนิยม

อย่างแพร่หลายในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้เทคโนโลยี โดยแนวคิดดังกล่าวสามารถอธิบายเหตุผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างชัดเจนตามแนวคิดของการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และวสุธิตานุกรม (2562) ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ที่คาดว่าจะส่งผลต่อทัศนคติ และความตั้งใจที่จะใช้งาน (ศิริลักษณ์ วิจารณ์จอนาย, 2562) ส่วนในด้านการพัฒนาเทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) สามารถใช้สำหรับการสื่อสารในรูปแบบเคลื่อนที่ ซึ่งได้มีการรวมฟังก์ชันของโทรศัพท์มือถือ PDA (Personal Digital Assistant) หรืออุปกรณ์การจัดการข้อมูล เช่น ปฏิทิน สมุดโทรศัพท์ และบันทึกงานต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน ถือได้ว่าเป็นการเพิ่มแอปพลิเคชันพื้นฐานสู่โทรศัพท์ และแอปพลิเคชันเหล่านี้อาจถูกพัฒนาโดยผู้ผลิตอุปกรณ์เอง หรือผู้ให้บริการ หรือนักพัฒนาซอฟต์แวร์ต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีฟังก์ชันอื่น ๆ ร่วมอยู่ด้วย (นพดล ผู้มีจรรยา, 2557) ตลอดจน การนำเทคโนโลยีมา ใช้เพื่อช่วยระบบทาง การเงิน เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีการเข้ารหัส เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ แต่เทคโนโลยีที่พลิกโฉมวงการการเงินคือเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต สามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ไว้ด้วยกัน ทำให้การสื่อสารไร้พรมแดน และเมื่อถูกใช้เพื่อระบบทางการเงินแล้วจึงทำให้เกิดการเงินไร้พรมแดนเช่นกัน เกิดเป็นระบบทางการเงินออนไลน์ที่จะช่วยให้ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ (วัชรกร ร่วมรักษ์, 2559)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม จำนวน 24,366 คน (ข้อมูลจากธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม ปี พ.ศ. 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie, R.V., and D.W. Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) มี 3 ส่วน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน รวม 20 ข้อคำถาม ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) 3) การรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Credibility) 4) การรับรู้ถึงความสามารถด้านเทคโนโลยีของตนเอง (Perceived Self-efficacy) และตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม เพื่อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 3 ด้าน รวม 15 ข้อ ได้แก่ 1) คุณภาพของระบบ (System

Quality) 2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) 3) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ตลอดจน การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของแต่ละข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำผลการประเมินมาคำนวณ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยเกณฑ์การยอมรับข้อคำถามจะต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย และ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ด้วยสถิติการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) สถิติพื้นฐานใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) 3) ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance และ 4) การทดสอบสมมติฐาน อาทิ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัล แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน

การยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัล	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.54	0.68	มากที่สุด
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.40	0.73	มาก
3. ด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ	4.36	0.74	มาก
4. ด้านการรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี	4.35	0.70	มาก
โดยรวม	4.41	0.71	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลผ่าน แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 สำหรับในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 การรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Credibility) ค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 การรับรู้ถึงความสามารถด้านเทคโนโลยีของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

2. การศึกษาประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม

คุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)	4.27	0.73	มาก
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)	4.64	0.58	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	4.39	0.69	มาก
โดยรวม	4.43	0.67	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัล แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับด้านคุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 โดยรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีค่าเฉลี่ย 4.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และรายด้านอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้านคือด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ค่าเฉลี่ย 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ค่าเฉลี่ย 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73

3. การทดสอบผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 3-5 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม

ตัวแปร	PUF	PEU	PC	PST	QA	Toler-ance	VIF
PUF	1	0.810**	0.726**	0.677**	0.643**	0.270	3.705
PEU		1	0.641**	0.651**	0.606**	0.321	3.113

PC			1	0.767**	0.704**	0.329	3.041
PST				1	0.690**	0.368	2.718
QA					1		

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์กัน จึงได้ทำการตรวจสอบค่า Tolerance ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.270 – 0.368 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องมากกว่า 0.1 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.718 – 3.718 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์วิกฤตที่ไม่ควรเกิน 10 (Black, 2006) แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา multicollinearity (Multicollinearity) จึงเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

และผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลกับคุณภาพของแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (PUF) มีค่าสหสัมพันธ์ $r = 0.643$ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEU) มีค่า $r = 0.606$ การรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (PC) มีค่า $r = 0.704$ การรับรู้ถึงความสามารถทางเทคโนโลยี (PST) มีค่า $r = 0.690$

ตารางที่ 4 แสดงค่าสถิติจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F Change
1	0.704 ^a	0.496	0.494	0.26925	391.232
2	0.742 ^b	0.551	0.548	0.25451	48.432
3	0.755 ^c	0.569	0.566	0.24943	17.360

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัล โดยใช้ตัวแปรด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PUF), ความง่ายในการใช้งาน (PEU), ความน่าเชื่อถือ (PC) และความสามารถทางเทคโนโลยี (PST) พบว่า รูปแบบที่ 3 ที่ประกอบด้วย PC, PST และ PUF สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม คุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo โดยรวม (QA) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า $R^2 = 0.569$ ($p < .05$) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b) ของตัวแปรพยากรณ์เท่ากับ 0.205, 0.206 และ 0.133 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.317, 0.310 และ 0.206 ซึ่งสามารถพยากรณ์อิทธิพลต่อตัวแปร QA ได้ถึงร้อยละ 56.90

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม

Predictors	Unstandardized (b)	S.E.	Standardized Beta (β)	t-value	P-value
(Constant)	2.039	0.107		19.105	0.000*
PC	0.205	0.037	0.317	5.508	0.000*

PST	0.206	0.035	0.310	5.839	0.000*
PUF	0.133	0.032	0.206	4.166	0.000*
N = 400, R = 0.755 R ² = 0.569, Adjusted R ² = 0.566, SE _{est} = 0.24943, F = 17.360					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว (PC, PST และ PUF) มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจอธิบายร้อยละ 56.9 ของความแปรปรวนทั้งหมด ค่า Beta ชี้ให้เห็นว่า ด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (PC) ($\beta = 0.317$) มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี (PST) ($\beta = 0.310$) และ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PUF) ($\beta = 0.206$) ตามลำดับ สรุปได้ว่า โมเดลนี้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตัวแปรทั้งสามมีผลต่อตัวแปรตามอย่างชัดเจน

และการสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) หรือสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์ในทางบวกมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) จึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และในรูปคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.039 + 0.205 (PC) + 0.206 (PST) + 0.133 (PUF)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.317 (PC) + 0.310 (PST) + 0.206 (PUF)$$

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัล แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.36 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และด้านการรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 4.35 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

2. เพื่อศึกษาต่อคุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม พบว่า ด้านคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 โดยรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และรายด้านอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้านคือด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านคุณภาพของระบบ ค่าเฉลี่ย 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73

3. เพื่อทดสอบผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (PC) ($\beta = 0.317$) มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี (PST) ($\beta = 0.310$) และ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PUF) ($\beta = 0.206$) โดยมีอำนาจอธิบายรวมร้อยละ 56.9 ของความแปรปรวนทั้งหมด

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้แอปพลิเคชัน MyMo มีระดับการยอมรับเทคโนโลยี MyMo อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้าน การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luarn, P. and Lin, H. (2005) ที่ชี้ว่า ความเชื่อมั่นและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Self-efficacy) ส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจและยอมรับการใช้งานมากขึ้น

2. คุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้แอปพลิเคชัน MyMo ประเมินคุณภาพของ แอปพลิเคชัน MyMo อยู่ในระดับสูง โดยด้าน คุณภาพข้อมูล ได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ และ คุณภาพระบบ ซึ่งสะท้อนว่า ผู้ใช้เห็นว่า แอปพลิเคชัน MyMo มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย อีกทั้งมีระบบการให้บริการที่ช่วยเหลือได้จริง และระบบแอปที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับ แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone, W. H., and McLean, E. R, 2003) ที่ชี้ว่า ความสำเร็จของระบบขึ้นอยู่กับคุณภาพระบบ ข้อมูล และบริการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้คุณค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัย Mobile Banking หลายชิ้นที่พบว่า การแสดงผลข้อมูลที่ถูกต้องและบริการที่ตอบสนองรวดเร็ว เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความเชื่อมั่นและยอมรับแอปพลิเคชัน ซึ่งงานวิจัยอำพล นววงศ์เสถียร และคณะ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการธนาคารมือถือในประเทศไทย โดยใช้แบบจำลอง DeLone, W. H., and McLean, E. R (2003) พบว่า คุณภาพบริการ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน และปัจจัยทางสังคม มีผลต่อการยอมรับบริการธนาคารมือถือของลูกค้าในประเทศไทย ดังนั้นสามารถอภิปรายได้ว่า คุณภาพของแอปพลิเคชัน MyMo อยู่ในระดับที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านคุณภาพข้อมูล แต่ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเสถียรของระบบเพิ่มเติม เพื่อลดปัญหาการใช้งานในช่วงที่มีผู้ใช้หนาแน่น

3. เพื่อทดสอบผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีการธนาคารดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม พบว่า ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแสดงว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo โดยเฉพาะการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี และ การรับรู้ถึงประโยชน์ ส่วนการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่ได้ปรากฏเป็นตัวแปรสำคัญในโมเดลขั้นสุดท้าย ผลนี้สะท้อนว่า ผู้ใช้แอปพลิเคชัน MyMo ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบ เป็นปัจจัยหลักในการประเมินคุณภาพแอปพลิเคชัน MyMo ซึ่งสอดคล้องกับชวลิตา ชีรวงศ์ธร (2565) งานวิจัยนี้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชื้อก่อนจ่ายที่หลังของเจนเอเรชั่น แซด (Generation Z) ในประเทศไทย โดยพบว่า การรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ และการรับรู้

ถึงประโยชน์ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้บริการผ่านตัวแปรคั่นกลางคือทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับพบว่าความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพของ แอปพลิเคชัน MyMo

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

1. การยอมรับเทคโนโลยีมีหลายมิติ แต่ละมิติส่งผลแตกต่างกันต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ มีผลกระทบเชิงบวกสูงสุดต่อคุณภาพของแอปพลิเคชัน MyMo รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ขณะที่ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นข้อค้นพบใหม่ที่แตกต่างจากงานวิจัยในอดีตที่มักยืนยันว่าความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญเสมอ
2. คุณภาพข้อมูลเป็นปัจจัยเด่นในการประเมินคุณภาพ แอปพลิเคชัน ข้อค้นพบผู้ใช้ MyMo ประเมินว่า คุณภาพของข้อมูลได้คะแนนสูงสุด มากกว่าคุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการ แสดงว่า ความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัยของข้อมูลใน แอปพลิเคชัน เป็นตัวชี้วัดสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่นในบริการดิจิทัล
3. โมเดลการอธิบายความสัมพันธ์ใหม่ ข้อค้นพบ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณชี้ว่า ตัวแปร PC + PST + PUF สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพ แอปพลิเคชัน MyMo ได้ถึง 56.9% ($R^2 = 0.569$) ซึ่งถือเป็นการสร้างสมการพยากรณ์เชิงประจักษ์ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ทดสอบและพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีด้าน Mobile Banking ต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการธนาคารออมสิน สาขามหาสารคาม ควรใช้ผลการวิจัยที่สะท้อนระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการมาวางแผนกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการใช้บริการแอปพลิเคชัน MyMo โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้ที่มีทักษะเทคโนโลยีต่ำ เช่น ผู้สูงอายุหรือประชาชนทั่วไปในพื้นที่ หากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้นี้ยังมีความกังวลต่อความปลอดภัยของข้อมูล ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เรื่องระบบความปลอดภัย การเข้ารหัสข้อมูล และการยืนยันตัวตน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
- 1.2 ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาแอปพลิเคชัน MyMo หากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพระบบหรือคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ ธนาคารควรนำผลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงฟังก์ชันของแอปพลิเคชัน เช่น เพิ่มความเสถียรของระบบ ปรับปรุงความเร็วในการทำรายการ และพัฒนาระบบช่วยเหลืออัตโนมัติ (Chatbot) ให้ตอบสนองต่อปัญหาของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- 1.3 ข้อเสนอแนะเชิงการสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัย หากพบว่าการยอมรับเทคโนโลยียังอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการดิจิทัลเพื่อให้คำปรึกษา หรือการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo อย่างถูกต้อง



2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังผู้ใช้ในหลายจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อสะท้อนภาพรวมของผู้ใช้ แอปพลิเคชัน MyMo ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความไว้วางใจในแบรนด์, ความพึงพอใจของผู้ใช้ และความตั้งใจใช้งานต่อเนื่อง

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ ความรู้สึก และข้อกังวลของผู้ใช้ในมิติที่ลึกขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา อีรวงศธร. (2565). การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชื้อก่อนจ่ายที่หลังของเจนเอเรชั่นแซดในประเทศไทย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นพดล ผู้มีจรรยา. (2557). การให้บริการแบบเคลื่อนที่สำหรับมหาวิทยาลัยอจณริยะ. *วารสารการอาชีวะและเทคโนโลยีศึกษา*, 4(7), 34-42.

วสุธิดา นุริตมนต์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 6(2), 40-50.

วัชรกรกร ร่วมรักษ์. (2559). *FinTech กับบทบาทสถาบันการเงินในยุค Digital*. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน.

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอานวย. (2562). การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร พาณิชย ไทยอย่างต่อเนื่อง. *Journal of Business Administration the Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 8(2), 10-21.

อำพล นววงศ์เสถียร และคณะ. (2563) *การยอมรับของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งธนาคารพาณิชย์ไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสยาม.

DeLone, W. H., and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

Digital Thailand. (2560). *ดิจิทัลไทยแลนด์*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2568, จาก <https://www.thaikonfrankfurt>.

Krejcie, R.V., and D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

Luarn, P. and Lin, H.-H. (2005). Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers in Human Behavior*, 21(6), 873-891.