

คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Information System Quality and Technology Acceptance Affecting Decision
to Use Mobile Banking Service of People in Bangkok



คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Information System Quality and Technology Acceptance Affecting Decision to Use
Mobile Banking Service of People in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2558



© 2560

เมทินี จันทร์กระแจะ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย เมทินี จันทระแจ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นิตนา ฐานิตธกร)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

17 มิถุนายน 2560

เมทินี จันทร์กระแจะ. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มิถุนายน 2560, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (95 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.นิตนา ฐานิตธนกร

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจ โดยร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบและคุณภาพของข้อมูล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี ความหวังในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: คุณภาพของระบบสารสนเทศ, การยอมรับเทคโนโลยี, ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

Jankrajea, M. M.B.A., June 2016, Graduate School, Bangkok University.

Information System Quality and Technology Acceptance Affecting Decision to Use Mobile Banking Service of People in Bangkok (95 pp.)

Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph. D.

ABSTRACT

The purpose of this research is to explore the information system quality and technology acceptance affecting decision to use mobile banking (m-banking) service of people in Bangkok. Close-ended questionnaires were tested for reliability and content validity. The samples consisted of 350 people using m-banking and living in Bangkok. The inferential statistics for hypothesis test was the multiple regression analysis.

The results revealed that the factors affecting decision to use m-banking service of people in Bangkok at a statistically significant level of .05 were the information system quality in terms of service quality and user satisfaction, and the technology acceptance in terms of performance expectancy, facilitating conditions, and trust. These factors explained 71.4% of the influence on decision to use m-banking of people in Bangkok. While the information system quality in terms of system quality and Information quality, and the technology acceptance in terms of technology characteristics, effort expectancy, and social influence did not affect the decision to use m-banking service of people in Bangkok.

Keywords: Information System Quality, Technology Acceptance, Mobile Banking Service

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีอันเนื่องจากการได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.นิตนา ฐานิตรนกร อาจารย์ที่ปรึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะ แนวทางการศึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาใช้เวลาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของเครื่องมือ เพื่อให้งานวิจัยมีความตรงเชิงคุณภาพมากขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ให้การอบรม และสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัย ด้วยความรักและความปรารถนาดีมาโดยตลอด รวมถึงขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจในงานวิจัยครั้งนี้ลุล่วง

คุณค่าและประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

เมทินี จันทร์กระแจะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี	15
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.6 กรอบแนวคิด	27
2.7 สมมติฐานการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	30
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	30
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	40
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)	58
4.3 การวิเคราะห์การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)	61
4.4 การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use Mobile Banking Services)	66
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน	67
4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	70
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	74
5.2 การอภิปรายผล	77
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	81
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	88
ประวัติผู้เขียน	95
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: รายงานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2558	2
ตารางที่ 1.2: อัตราการเติบโตของจำนวนธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือและ อินเทอร์เน็ต ระหว่างปี พ.ศ. 2553 – 2558	3
ตารางที่ 1.3: บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารชั้นนำในประเทศไทย	5
ตารางที่ 2.1: บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารชั้นนำในประเทศไทย	12
ตารางที่ 3.1: พื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่	31
ตารางที่ 3.2: ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 3.3: แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	35
ตารางที่ 3.4: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	42
ตารางที่ 3.5: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	48
ตารางที่ 3.6: สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	51
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	54
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	54
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	55
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	55
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริการที่เลือกใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	56
ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนเงินที่ทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	58
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)	59
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)	62
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use M- banking)	66
ตารางที่ 4.12: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	68
ตารางที่ 4.13: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	72

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดเรื่องคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร	28
ภาพที่ 4.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	71



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันในระดับที่รุนแรง รูปแบบของเศรษฐกิจในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะของเศรษฐกิจแบบดิจิทัล เนื่องจากมีปัจจัยหลายๆ อย่างเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงวิธีการในการเข้าถึงลูกค้า การเพิ่มทางเลือกที่สร้างความแตกต่าง สะดวก และรวดเร็วให้แก่ผู้บริโภค จึงเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยธนาคารพาณิชย์นั้นมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญในเรื่องการนำเอาเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานก่อให้เกิดการบริการรูปแบบใหม่ นั่นคือ การให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) (พรทิพย์ ทองอยู่, 2558) เพราะโทรศัพท์มือถือได้กลายมาเป็นอุปกรณ์สื่อสารที่จำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคมปัจจุบัน

การให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2543 โดยการร่วมมือกันระหว่างธนาคารกสิกรไทยและดีแทค ได้พัฒนาการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ภายใต้บริการ TFB e-Mobile Banking (Thai Farmers Bank e-Mobile Banking) ผ่านระบบการส่งข้อความ (SMS: Short Message Service) เป็นสื่อกลาง เปิดให้บริการเฉพาะตามยอดบัญชี และโอนเงินระหว่างบัญชีของผู้ใช้บริการ (ศุภวิทย์กสิกรไทย, 2559) เทคโนโลยีธนาคารทางโทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เป็นเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งใช้เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคารในรูปแบบใหม่ โดยผ่านทางโทรศัพท์มือถือทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกสบายในการใช้ช่องทางนี้ ที่พยายามจะเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าได้ทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางใหม่นี้

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ไปอยู่บนอุปกรณ์ต่างๆ เช่น อุปกรณ์เชื่อมต่อส่วนตัว (Personal Digital Assistants: PDA) วิทยุติดตามตัว นาฬิกาข้อมือ (Wrist Watches) โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) และอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ การนำเอาโทรศัพท์มือถือมาประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์จึงเป็นการสร้างโอกาสในการทำธุรกิจ อย่างร้านค้าที่เริ่มมาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือจะประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้ยังสามารถลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วย (นิธนา ฐานิตชนกร และภัทรา มหามงคล, 2557)

ตารางที่ 1.1: รายงานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือระหว่างปี พ.ศ. 2555 – 2558

รายการ	2558	2557	2556	2555
จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ	10,428,721	6,229,960	1,164,796	864,312
ปริมาณรายการ (พันรายการ)	248,112	109,350	57,199	36,285
มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	2,570	1,364	752	440

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *ธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking*. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems>.

จากข้อมูลรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือระหว่างปี 2555 – 2558 ของธนาคารแห่งประเทศไทย ปี 2559 ในตารางที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2555 มีผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเพียง 864,312 ราย แต่ในปี 2558 กลับพบการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือถึง 10,428,721 ราย โดยเพิ่มขึ้นมากกว่า 10 เท่า แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคมีการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ นิตนา ฐานิตธนกร และภัทรา มหามงคล (2557) ซึ่งพบว่า ผู้บริโภคมีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย สามารถรองรับการใช้งานผ่านระบบมือถือ และระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และจากการศึกษาของ เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) รายงานว่าการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีถือเป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคได้ ซึ่งการที่ผู้บริโภคทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต การยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคถือว่ามีผลต่อการตัดสินใจสมัครใช้บริการได้ โดย Venkatesh, Davis & Morris (2003 อ้างในสิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics) ซึ่งบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะต้องมิลักษณะของเทคโนโลยีที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเหมาะสมกับระบบสารสนเทศ ส่วนความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) ความคาดหวังใน

การพยายาม (Effort Expectancy) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) นั้น ผู้บริโภคจะคาดหวังว่าระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นำมาใช้นั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการได้สูงสุด นอกจากนี้อิทธิพลของสังคม (Social Influence) และความไว้วางใจ (Trust) ในเทคโนโลยีถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะถ้าผู้บริโภคไว้วางใจในประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ประกอบกับบุคคลใกล้เคียงยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มตัดสินใจใช้บริการมากขึ้น

ตารางที่ 1.2: อัตราการเติบโตของจำนวนธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตระหว่างปี พ.ศ. 2553 - 2558

ปี พ.ศ.	จำนวนบัญชีลูกค้าที่ทำธุรกรรม	
	ธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking)	ธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Cyber Banking)
2553	519,450	4,822,947
2554	706,439	5,626,192
2555	864,312	6,645,161
2556	1,164,796	8,033,061
2557	6,229,960	10,159,971
2558	13,918,815	11,901,117

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *ธุรกรรมชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ Internet Banking*. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems>.

จากตารางแสดงให้เห็นว่า อัตราการเจริญเติบโตการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในระหว่างปี พ.ศ. 2553 – 2558 มีอัตราการเจริญเติบโตมากกว่าการทำธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต แต่อย่างไรก็ตาม แม้โทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเป็นเครื่องมือที่ธนาคารหลายแห่งเลือกนำมาให้บริการ แต่ยังมีผู้บริโภคบางส่วนที่ยังไม่มั่นใจในการให้บริการ มีการไม่ยอมรับในเทคโนโลยีการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากมีความกังวลในด้านความปลอดภัยของ

ข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลบนโทรศัพท์มือถือ ความไม่ไว้วางใจในระบบการทำธุรกรรมโดยไม่เห็นกระดาษ หรือไม่ได้พบกับพนักงานผู้ให้บริการโดยตรง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) ซึ่งปัญหาเหล่านี้ธนาคารยังไม่สามารถแก้ปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคได้เท่าที่ควร ถึงแม้ว่าธนาคารได้พยายามพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเพิ่มคุณภาพของระบบเทคโนโลยี (Information System Quality) และการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาและเพิ่มระบบการใช้งานให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เช่น การให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้รหัสลับ (PIN) การตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ การส่งข้อความหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือข้อความ (SMS) มายืนยันข้อมูลการทำธุรกรรม นอกจากมาตรการและวิธีการรักษาความปลอดภัยโดยทั่วไปที่กล่าวข้างต้นแล้ว ธนาคารยังใช้เทคโนโลยีระดับสูง เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ธนาคารกสิกรไทย, 2560) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- Intrusion Detection เป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ตรวจสอบและดักจับข้อมูลของผู้ที่พยายามลักลอบเข้าสู่ระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งธนาคารใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและมีการอัปเดตสม่ำเสมอ
- Fire Wall เป็นระบบซอฟต์แวร์ที่จะอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่มีสิทธิหรือผู้ที่ธนาคาร อนุมัติ เท่านั้น จึงจะผ่าน Fire Wall เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ โดยธนาคารใช้ระบบ Double Firewall Protection
- Secured Socket Layer (SSL) เป็นเทคโนโลยีในการเข้าสู่ข้อมูลผ่านรหัส เพื่อป้องกันผู้ที่แอบดักจับข้อมูลขณะที่มีการส่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การเข้าสู่ข้อมูลผ่านรหัสแบบนี้จะทำให้ผู้ดักจับไม่สามารถเข้าใจความหมายของข้อมูลได้ นอกจากนี้ เทคโนโลยีนี้ยังใช้สำหรับการยืนยันความมีอยู่จริงของเว็บไซต์ของธนาคารได้อีกด้วย
- Data Encryption ใช้สำหรับข้อมูลที่มีความสำคัญมากๆ เช่น รหัสผ่านธนาคารมีมาตรการอย่างเข้มงวดในการเก็บรักษา โดยก่อนนำข้อมูลเข้าเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้มีการเข้ารหัสโดยใช้โปรแกรมที่ซับซ้อนทำให้ไม่มีใครสามารถรู้ข้อมูลสำคัญที่เข้ารหัสแบบนี้แม้แต่พนักงานของธนาคาร
- Cookies เป็นไฟล์คอมพิวเตอร์เล็กๆ ที่จะทำการเก็บข้อมูลชั่วคราวที่จำเป็น ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ขอใช้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ธนาคารตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี จึงหลีกเลี่ยงการใช้ Cookies แต่ถ้าหากมีความจำเป็น ต้องใช้ Cookies ธนาคารจะพิจารณาอย่างรอบคอบ และตระหนักถึงความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของผู้ขอรับบริการเป็นหลัก
- Auto Log Off ในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหลังจากเลิกการใช้งาน ผู้ใช้บริการควรออกจากระบบทุกครั้ง กรณีที่ผู้บริการลืมออกจากระบบ ระบบจะทำการออกจากระบบอัตโนมัติ

ภายในเวลาที่เหมาะสมของแต่ละบริการ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ (ธนาคารกสิกรไทย, 2560)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า สถาบันการเงินที่ให้บริการเทคโนโลยีการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคได้ Tam & Oliveira (2016 อ้างใน ทวีพร พนานิรามัย, 2558) กล่าวว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ได้แก่ คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) ซึ่งคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) ของการบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเป็นระบบการทำงานที่เหมาะสมใช้งานง่าย มีโครงสร้างการใช้งานที่ดี และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ส่วนคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) จะเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกต้อง มีระบบการแก้ไขข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การบริการที่ดี โดยปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการของผู้บริโภคตามมา ทั้งนี้ ในปัจจุบันธนาคารชั้นนำในประเทศไทยต่างมีบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3: บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารชั้นนำในประเทศไทย

ธนาคาร	ชื่อบริการ	จุดเด่น	ที่มา
กรุงศรีอยุธยา	Krungsri	- ระบบมีความเสถียรภาพสูง	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (2560)
	Mobile App	- ระบบรหัสลับ (OTP) ตอบสนองอย่างรวดเร็ว การแสดงข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ และมี การตัดคำที่ - การแจ้งเตือนการระบุข้อมูลผิด เช่น เลขบัญชีผิด	
ธนาคารกสิกรไทย	K-Mobile Banking	- การใช้งานและการจัดวางเมนู สามารถเข้าใจได้ง่าย - ระบบการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน - ระบบมีความปลอดภัยสูง	ธนาคารกสิกรไทย (2560)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.3 (ต่อ): บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารชั้นนำในประเทศไทย

ธนาคาร	ชื่อบริการ	จุดเด่น	ที่มา
ธนาคารไทยพาณิชย์	SCB Easy	- การแจ้งเตือนถึงบราวเซอร์ที่เหมาะสมในการใช้งาน - ระบบมีความปลอดภัยสูง	ธนาคารไทยพาณิชย์ (2560)
ธนาคารกรุงเทพ	Bualuang iBanking	- การออกแบบเว็บไซต์เข้าใจง่าย - การจัดวางเมนูง่ายต่อการใช้งาน - สามารถทำรายการโอนเงินได้ผ่านทาง WIFI	ธนาคารกรุงเทพ (2560)
ธนาคารกรุงไทย	KTB netbank	- ระบบมีความเสถียรภาพสูง - ระบบรหัสลับ (OTP) ตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ธนาคารกรุงไทย (2560)
ธนาคารออมสิน	MyMo By GSB Mobile Banking	- เว็บไซต์มีความเรียบง่าย - ระบบใช้งานง่าย	ธนาคารออมสิน (2560)
ธนาคารทหารไทย	TMB Touch Mobile App	- ระบบมีการใช้งานง่าย มีเสถียรภาพสูง - มีระบบการจดจำอุปกรณ์ใช้งาน - การโอนเงิน ต่างเขต ต่างสาขาฟรีไม่มีค่าธรรมเนียม ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	ธนาคารทหารไทย (2560)

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่า ธนาคารต่างๆ ได้พยายามสร้างคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจในการใช้บริการ และยอมรับในเทคโนโลยีการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ สถาบันการเงิน ธนาคาร ผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจทางด้านธุรกรรมทางการเงินให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษา คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

1.3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.1.2 ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้โปรแกรม G*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1977) ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพจากนักวิจัยจำนวนมาก (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างสำรวจเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 350 ตัวอย่าง

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.3.2.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use M-banking)

1.3.2.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ก) คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และ ข) การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics) ความคาดหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในการพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) และความไว้วางใจ (Trust)

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สำหรับสถานที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ พื้นที่บริเวณสถานีรถไฟฟ้า MRT สถานีพหลโยธิน ดินแดง และจตุจักร สถานีรถไฟฟ้า BTS ราชเทวีและพญาไท ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำหรับระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2559 ถึงเดือนเมษายน 2560

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้อุรกิจสถาบันการเงิน สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ และปรับปรุงคุณภาพของระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีการให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

1.4.2 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางให้ผู้ที่ต้องการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีนำข้อมูลไปประกอบ ประยุกต์หรืออ้างอิงใน งานและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

1.4.3 ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่และต่อยอดองค์ความรู้ ทางด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในมุมมองของลูกค้าให้แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจอื่นๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ทางการแข่งขัน และยังเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (M-banking Service) หมายถึง การบริการธนาคาร ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) โดยที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่การทำธุรกรรมซึ่ง บริการที่สามารถทำธุรกรรมได้ อาทิ บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี บริการโอนเงินระหว่าง บัญชี บริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น บริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการด้านบัตร บริการ ลูกค้าสัมพันธ์ และบริการเปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นต้น

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) หมายถึง คุณภาพของ ระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยผลิตจากข้อมูลที่เป็น ความจริงและทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Tam & Oliveira, 2016) ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพ ของการบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)

คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) หมายถึง คุณภาพของกระบวนการทำงานของ ระบบสารสนเทศ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย เหมาะสม

กับการนำเสนอข้อมูล (Tam & Oliveira, 2016) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม การใช้งานที่ง่าย ระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี และเป็นตัวช่วยในการหาข้อมูลที่ง่ายขึ้น

คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง คุณภาพของข้อมูล โดยข้อมูลสารสนเทศต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ โดยข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอ สื่อความหมายง่ายต่อการเข้าใจ (Tam & Oliveira, 2016) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้ มีความน่าเชื่อถือ น่าสนใจ และสมบูรณ์

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเชื่อถือได้ในการแก้ปัญหาทางด้านระบบงาน ความมั่นใจในทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และความสามารถในการแก้ปัญหาระบบได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันทีที่ต้องการ รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเป็นอย่างดี เอาใจใส่ใจ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และอธิบายให้ผู้ใช้เข้าใจเมื่อผู้ใช้ระบบไม่เข้าใจการใช้งาน ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การแก้ปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การตอบคำถามและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน และระบบการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) หมายถึง การวัดความพึงพอใจ หรือ การตอบสนองของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ ซึ่งการวัดผลความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจกับความรู้หรือข้อมูล ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่

การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การยอมรับ ทำความเข้าใจและตัดสินใจที่จะนำเอาเทคโนโลยีไปใช้ในชีวิตประจำวัน (Sahar & Arshian, 2015) ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics) ความคาดหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในการพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) และความไว้วางใจ (Trust)

ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics) หมายถึง รูปแบบและลักษณะของเทคโนโลยีที่นำเสนอให้ผู้ใช้งาน โดยมีรูปแบบและลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเหมาะสมกับระบบสารสนเทศ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย เป็นบริการที่เชื่อถือได้ เป็นบริการที่รวดเร็วและทันเวลา

ความคาดหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังว่าระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้สูงสุด ในการศึกษาคั้งนี้ หมายถึง ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงาน การอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน การประหยัดเวลา และการทำธุรกรรมต่างๆ รวดเร็วขึ้น

ความคาดหวังในการพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่พยายามทำความเข้าใจ ศึกษาข้อมูลวิธีการใช้งานและทดลองใช้งานเทคโนโลยี ในที่นี้หมายถึง ความพยายามที่จะเรียนรู้การให้บริการ ความสามารถให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างชำนาญ การเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการทดลองให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใหม่

อิทธิพลของสังคม (Social Influence) หมายถึง อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด สื่อต่าง ๆ และพนักงานบริการ โน้มน้าว ชักจูงหรือกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยี ในการศึกษาคั้งนี้ หมายถึง กระแสการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อิทธิพลของบุคคลใกล้ชิด ชื่อเสียงธนาคารและพนักงานที่เข้ามาแนะนำการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) หมายถึง รูปแบบและลักษณะของเทคโนโลยีที่ช่วยให้การทำงานของระบบสารสนเทศทำงานได้ง่าย เหมาะสมกับการใช้งานของผู้บริโภค ในการศึกษาคั้งนี้ หมายถึง การให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความสะดวกในการใช้งานในทุกเวลา สถานที่ ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร

ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง การที่บุคคลมีความมั่นใจ มีความเชื่อถือและมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีที่ใช้งาน ในการศึกษาคั้งนี้ หมายถึง ความไว้วางใจต่อ ระบบความปลอดภัย มาตรฐานของระบบเทคโนโลยีบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use M-banking) หมายถึง ผลสรุปหรือผลสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล เพื่อเลือกกระทำหรือปฏิบัติตามความต้องการของบุคคล ในการศึกษาคั้งนี้ หมายถึง ผู้ใช้บริการมีการศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารต่างๆ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สื่อสังคม นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเต็มใจและมีการแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมาใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานครสามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด
- 2.7 สมมติฐานการวิจัย

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

เทคโนโลยีธนาคารทางผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ Mobile Banking เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคารในรูปแบบใหม่ผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกสบายในการใช้บริการผ่านช่องทางนี้ ซึ่งมีความน่าสนใจต่อการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในกรณีของธนาคารกสิกรไทย ที่พยายามเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าได้ทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางใหม่นี้ และจากการที่อินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ไปอยู่บนอุปกรณ์ต่างๆ เช่น อุปกรณ์เชื่อมต่อส่วนตัว (Personal Digital Assistants: PDA) วิทยุติดตามตัว นาฬิกาข้อมือ (Wristwatches) โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) และอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือนั้นมีการใช้งานกันอย่างแพร่หลาย เช่น การเช็คเมลล์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ การดาวน์โหลด เกมหรือเสียงเรียกเข้า การดูโทรทัศน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

การนำเอาโทรศัพท์มือถือมาประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์จึงเป็นการสร้างโอกาสในการทำธุรกิจเกี่ยวกับธุรกรรมต่างๆ ดังจะเห็นได้จากธุรกิจหลายธุรกิจ เช่น ธนาคาร ร้านค้าที่เริ่มมาทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ Mobile Banking เนื่องจากมีความโดดเด่นในเรื่องของความสะดวกในด้านการทำธุรกรรม เพราะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้ยังสามารถลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาได้อีกด้วยความเป็นมาของบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking)

บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ Mobile Banking เป็นวิวัฒนาการมาจากการบริการที่ไม่มีพนักงานคอยให้บริการแก่ลูกค้าหรือการบริการที่ลูกค้าต้องบริการตนเอง จากเดิมที่ใช้บริการที่ธนาคารตามสาขาต่างๆ มีพนักงานคอยให้บริการ ซึ่งเกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน ต่อมาเมื่อมีการพัฒนาไปยังอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการให้บริการที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ บริการกับพนักงานเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ต้องมีช่องทางที่สามารถเข้าไปทำธุรกรรมได้ ซึ่งเป็นลักษณะการให้บริการที่คล้ายกับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) มาเป็นการบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) โดยที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองทางโทรศัพท์ มือถือได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่การทำธุรกรรมทางการเงินทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ที่ลูกค้าสามารถทำได้ได้แก่บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีบริการโอนเงินระหว่างบัญชี บริการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นที่เป็นบัญชีธนาคารเดียวกัน บริการชำระค่าสินค้าและบริการข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย บริการอายัดเช็คและสมุดฝาก บริการด้านบัตรเครดิต ด้านเงินกู้ และบริการทั่วไป เช่น บริการลูกค้าสัมพันธ์ และบริการเปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการสามารถสมัครใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

ตารางที่ 2.1: บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารชั้นนำในประเทศไทย

ธนาคาร	ชื่อบริการ	ข้อดี	ข้อเสีย	ที่มา
กรุงศรี	Krungsri	- ระบบมีความ	ไม่สามารถโอนเงิน	ธนาคาร
อยุธยา	Mobile App	เสถียรภาพสูง - ระบบรหัสลับ (OTP) ตอบสนองอย่างรวดเร็ว การแสดงชื่อบัญชี เป็น ภาษาอังกฤษ และมีการ ตัดคำที่ - การแจ้งเตือนการระบุ ข้อมูลผิด เช่น เลขบัญชี ผิด	ผ่านเบอร์โทรศัพท์ได้	กรุงศรี อยุธยา (2560)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารชั้นนำในประเทศไทย

ธนาคาร	ชื่อบริการ	ข้อดี	ข้อเสีย	ที่มา
ธนาคารกสิกรไทย	K-Mobile Banking	- การใช้งานและการจัดวางแผนู สามารถเข้าใจได้ง่าย - ระบบการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน - ระบบมีความปลอดภัยสูง	- ระบบรักษาความปลอดภัยต่ำในด้านการแจ้งเตือนรหัส	ธนาคารกสิกรไทย (2560)
ธนาคารไทยพาณิชย์	SCB Easy	- การแจ้งเตือนถึงบราวเซอร์ที่เหมาะสมในการเข้าใช้งาน - ระบบมีความปลอดภัยสูง	- ระบบรักษาความปลอดภัยต่ำในด้านการแจ้งเตือนรหัส	ธนาคารไทยพาณิชย์ (2560)
ธนาคารกรุงเทพ	Bualuang iBanking	- การออกแบบเว็บไซต์เข้าใจง่าย - การจัดวางแผนูง่ายต่อการใช้งาน - สามารถทำรายการโอนเงินได้ผ่านทาง WIFI	- ไม่แสดงข้อมูลดอกเบี้ยในการชำระเงินกู้ต่าง ๆ	ธนาคารกรุงเทพ (2560)
ธนาคารกรุงไทย	KTBank netbank	- ระบบมีความเสถียรภาพสูง - ระบบรหัสลับ (OTP) ตอบสนองอย่างรวดเร็ว	- ขั้นตอนในการโอนเงินมีความซับซ้อนและค่อนข้างไม่สะดวกในการทำงาน	ธนาคารกรุงไทย (2560)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารชั้นนำในประเทศไทย

ธนาคาร	ชื่อบริการ	ข้อดี	ข้อเสีย	ที่มา
ธนาคารออมสิน	MyMo By	- เว็บไซต์มีความเรียบง่าย	- ไม่สามารถโอนเงินผ่านเบอร์โทรศัพท์ได้	ธนาคาร ออมสิน (2560)
	GSB Mobile Banking	- ระบบใช้งานง่าย		
	TMB Touch	- ระบบมีการใช้งานง่าย	ขั้นตอนในการโอนเงิน	
ไทย	Mobile App	มีเสถียรภาพสูง	มีความซับซ้อนและค่อนข้างไม่สะดวกในการใช้งาน	ทหารไทย (2560)
		- มีระบบการจดจำอุปกรณ์ใช้งาน		
		- การโอนเงิน ต่างเขตต่างสาขาฟรีไม่มีค่าธรรมเนียม ไม่จำกัดจำนวนครั้ง		

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพของระบบสารสนเทศ พิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความมีเสถียรภาพและเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน โดยมีผู้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบที่มีต่อการใช้งานและคุณภาพของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานไว้ในการศึกษาหลายงานด้วยกัน เช่น Petter & Fruhling (2011) พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศในการตอบสนองทางการแพทย์ฉุกเฉิน STATPack มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ Dong, Cheng & Wu (2014) ได้ทำการศึกษาบริการเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมในอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ กรณี Facebook ในไต้หวัน พบว่า คุณภาพระบบมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Chen , Chen & Capistrano (2013) ได้ศึกษาว่าความสำเร็จของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบในทั้งสองประเทศ โดยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึง

พอใจของผู้ใช้งาน โดยผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Tam & Oliveira (2016) กล่าวถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ของ DeLone & McLean (2003) ประกอบด้วย

1) ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือ ความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ

2) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability)

3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)

4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

2.3 แนวคิด และทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

Venkatesh, Davis & Morris (2003 อ้างใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎี ได้แก่

1) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)

2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)

5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)

8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

เมื่อนำมารวมกันพบว่า หลักการของทฤษฎี UTAUT คือ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) (2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และ (3) อิทธิพลของสังคม (Social influence) ส่วนสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม/ ตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ประสบการณ์ และ (4) ความสมัครใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวม ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT

1. ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด คือ

1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิผล (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness)

1.2 ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะ เวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิผล (Increase

Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และสามารถนำมาช่วยในงานได้ (Assist on Job)

1.3 แรงจูงใจภายนอก (MM) ใช้วัดระดับ ผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์ เช่นเดียวกับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับ ผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier)

1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับ ประสิทธิภาพ การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

1.5 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับ ความสำเร็จของงาน คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์

สรุปว่า ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) ถูกนำมาใช้วัดระดับ ประโยชน์ ความสำเร็จ ผลผลิต และโอกาสในการปฏิบัติงาน

2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ความง่ายของการใช้งาน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.1 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับ ความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort)

2.2 นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับ ความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

2.3 ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

สรุปว่า ความคาดหวังในความพยายาม นำมาใช้วัดระดับ สามารถเข้าใจได้ง่าย ความง่าย/ง่ายต่อการใช้งาน และการเรียนรู้ที่จะใช้งาน (Learning to Operate)

3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

3.1 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

3.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้นๆ (MPCU Model)

3.3 ภาพลักษณ์ (Image) คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่า ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

สรุปว่า อิทธิพลของสังคม ใช้อัตราระดับ ความสำคัญของอิทธิพลจากบุคคลรอบข้างหรือสังคม ในการใช้งาน

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมี จะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

4.1 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้ และ ความสามารถ อย่างไรก็ตาม Ajzen (2010) ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higher-order Model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียด การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจาก ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้อัตราระดับ ความสามารถของบุคคล (Person's Capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control Ability) ที่ใช้อัตราระดับ ความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์ ความรู้ และความสามารถ

4.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำดับไปใช้ประโยชน์

4.3 ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้อัตราระดับ ความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit)

สรุปว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน นำมาใช้วัดระดับ ทรัพยากรที่จำเป็น ความรู้ และความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

5. ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ อย่างมากต่อการสร้างความภักดีและมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันระหว่างความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า ในการสร้างความมั่นใจของลูกค้าและการส่งมอบคุณภาพการบริการนำไปสู่องค์กรที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจของลูกค้า มีการศึกษาความไว้วางใจหลากหลายสาขา รวมทั้ง ทางด้านจิตวิทยาและ เศรษฐศาสตร์ในด้านจิตวิทยา จากการศึกษาที่ผ่านมา ความไว้วางใจโดยทั่วไปมุ่งเน้นในด้านลักษณะ ประจําตัวบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อุปนิสัย ทัศนคติ และแรงจูงใจ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค จากการสำรวจข้อมูลของผู้บริโภคจำนวนมากในกระบวนการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริงๆ และมีผลกระทบหลังจากการซื้อ พบว่าผู้บริโภคผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ (Kotler, 2009)

1. การตระหนักถึงปัญหา (Need Recognition) คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการภายในของตน ซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือเกิดจากสิ่งกระตุ้นจากภายนอก เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ความเจ็บปวด ฯลฯ ซึ่งรวมถึงความต้องการทางร่างกาย และความต้องการที่เป็นความปรารถนา อันเป็นความต้องการทางด้านจิตวิทยา สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อถึงระดับหนึ่งจะกลายเป็นสิ่งกระตุ้น บุคคลจะเรียนรู้ถึงวิธีที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นจากประสบการณ์ในอดีต ทำให้เขารู้ว่าจะตอบสนองสิ่งกระตุ้นอย่างไร งานที่สำคัญของนักการตลาดในขั้นกระตุ้นความต้องการนี้มี 2 ประการคือ นักการตลาดต้องเข้าใจสิ่งกระตุ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค และแนวความคิดการกระตุ้นความต้องการ จะช่วยให้นักการตลาดตระลึกได้เสมอว่าระดับความต้องการสำหรับผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นักการตลาดต้องสามารถจัดเหตุการณ์ต่างๆ ด้านจังหวะเวลาเพื่อกระตุ้นความต้องการ

2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) ถ้าความต้องการถูกกระตุ้นมากพอ และสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการอยู่ใกล้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคจะดำเนินการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากขึ้น เช่น บุคคลที่เกิดความหิวมองเห็นร้านอาหารและเข้าไปซื้ออาหารบริโภคทันที แต่ในบางครั้งความต้องการที่เกิดขึ้นไม่สามารถสนองความต้องการได้ทันที ความต้องการจะถูกจดจำไว้ เพื่อหาทางสนองความต้องการในภายหลัง เมื่อความต้องการถูกกระตุ้นได้ถูกสะสมไว้มาก จะทำให้เกิดการปฏิบัติในภาวะอย่างหนึ่ง คือ ความตั้งใจให้ได้รับการสนองความต้องการ เขาจะพยายามค้นหาข้อมูลจากการโฆษณา หรือจากคำแนะนำของเพื่อน ปริมาณข้อมูลที่ค้นหาขึ้นกับว่าบุคคลเผชิญกับการปัญหามากหรือน้อย ข้อมูลที่ผู้บริโภคต้องการถือเป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ดังนั้น นักการตลาดจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับแหล่งข้อมูล ซึ่งผู้บริโภคแสวงหา และอิทธิพลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การเลือก แหล่งข้อมูลของผู้บริโภคประกอบด้วย 5 กลุ่ม คือ

2.1 แหล่งบุคคล (Personal Sources) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก เป็นต้น

2.2 แหล่งการค้า (Commercial Sources) ได้แก่ สื่อการโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนการค้า เป็นต้น

2.3 แหล่งชุมชน (Public Sources) ได้แก่ สื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

2.4 แหล่งประสบการณ์ (Experiential Sources) ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ การใช้สินค้า เป็นต้น

2.5 แหล่งทดลอง (Experimental Sources) ได้แก่ หน่วยงานที่สำรวจคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรือหน่วยวิจัยภาวะตลาดของผลิตภัณฑ์ ประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคในการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

อิทธิพลของแหล่งข้อมูลจะแตกต่างกันตามชนิดของผลิตภัณฑ์ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค โดยทั่วไปผู้บริโภคได้รับข้อมูลต่างๆ จากแหล่งการค้า ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่นักการตลาดสามารถควบคุมการให้ข้อมูลได้ แหล่งข้อมูลแต่ละแหล่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน แหล่งข้อมูลที่สัมพันธ์ผลมากที่สุดจะมาจากแหล่งบุคคล โดยปกติข้อมูลจากแหล่งการค้าจะให้ข้อมูลต่างๆ ไปแก่ผู้ซื้อ แต่ข้อมูลจากแหล่งบุคคลจะช่วยประเมินผลผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้ซื้อ นักการตลาดสามารถพิจารณาความสำคัญของแหล่งข้อมูลโดยสัมภาษณ์ผู้บริโภคว่า ผู้บริโภครู้จักผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร และแหล่งข้อมูลอะไรที่มีอิทธิพลมากต่อผู้บริโภค ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้บริโภคจะทราบถึงราคาสินค้าและคุณลักษณะของสินค้าทั้งหมดที่มีอยู่ในตลาด ซึ่งจะพบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสนใจเฉพาะสินค้าที่มีลักษณะตรงความต้องการของตน โดยจะทำการเปรียบเทียบระหว่างตราสินค้าต่างๆ ที่เป็นทางเลือก และตัดสินใจเลือกซื้อเพียงตราสินค้าเดียว

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมาแล้วจากขั้นที่สอง ผู้บริโภคจะเกิดความเข้าใจและประเมินผลทางเลือก กระบวนการประเมินผลไม่ใช่สิ่งที่ย่างและไม่ใช่กระบวนการเดียวที่ใช้กับผู้บริโภคทุกคน และไม่เป็นของผู้ซื้อคนใดคนหนึ่งในทุกสถานการณ์ซื้อ กระบวนการประเมินผลพฤติกรรมผู้บริโภคมีดังนี้

3.1 คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ (Product Attributes) กรณีนี้ผู้บริโภคจะพิจารณาผลิตภัณฑ์ว่ามีคุณสมบัติอะไรบ้าง ผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะมีคุณสมบัติกลุ่มหนึ่ง คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในความรู้สึกของผู้ซื้อสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดจะแตกต่างกัน

3.2 ผู้บริโภคจะให้น้ำหนักความสำคัญสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน นักการตลาดต้องพยายามค้นหาและจัดลำดับสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์

3.3 ผู้บริโภคมีการพัฒนาความเชื่อถือเกี่ยวกับตราสินค้า เนื่องจากความเชื่อถือของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้บริโภค และความเชื่อถือเกี่ยวกับตราผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

3.4 ผู้บริโภคมีทัศนคติในการเลือกตราสินค้า โดยผ่านกระบวนการประเมินผลเริ่มต้นด้วยการกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เขาสนใจ แล้วเปรียบเทียบ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์แต่ละตราสินค้า

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) จากการประเมินผลพฤติกรรมในขั้นที่ 3 จะช่วยให้ผู้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เป็นทางเลือกโดยทั่วไป ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุด ปัจจัยที่เกิดขึ้นระหว่างความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) และการตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision)

4.1 ทศนคติของบุคคลอื่น (Attitudes of Others) ทศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องมี 2 ด้าน คือ ทศนคติด้านบวก และทศนคติด้านลบ ซึ่งจะมีผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

4.2 ปัจจัยสถานการณ์ที่คาดคะเนไว้ (Anticipated Situational Factors) ผู้บริโภคจะคาดคะเนปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รายได้ที่คาดคะเนของครอบครัว การคาดคะเนต้นทุนของผลิตภัณฑ์ และการคาดคะเนผลประโยชน์ของผลิตภัณฑ์

4.3 ปัจจัยสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนไว้ (Unanticipated Situational Factors) ขณะที่ผู้บริโภคกำลังตัดสินใจซื้อนั้น ปัจจัยสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคะเนจะเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อ นักการตลาดเชื่อว่าปัจจัยที่ไม่ได้คาดคะเนจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค อาจได้รับอิทธิพลจากความเสี่ยงที่รับรู้ (Perceived Risk) ซึ่งปริมาณความเสี่ยงจะขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ (1) จำนวนเงินที่เกี่ยวข้อง (2) ปริมาณของคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ไม่แน่นอน (3) ระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคมองว่าความเสี่ยงโดยการหลีกเลี่ยงการตัดสินใจ พยายามรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากผู้ใกล้ชิด เพื่อน หรือแหล่งข้อมูลต่างๆ เลือกซื้อสินค้าที่มีชื่อเสียงและมีการรับประกันสินค้า นักการตลาดจะต้องเข้าใจปัจจัยเหล่านี้ และต้องพยายามจัดหาข้อมูลและเหตุผลสนับสนุนต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงให้ผู้บริโภค

ผู้บริโภคจะทำการตัดสินใจซื้อโดยผ่านกระบวนการตัดสินใจย่อย 5 ประการ คือ (1) การตัดสินใจในตราสินค้า (Brand Decision) (2) การตัดสินใจเลือกผู้ขาย (Vendor Decision) (3) การตัดสินใจด้านปริมาณ (Quantity Decision) (4) การตัดสินใจด้านเวลา (Timing Decision) (5) การตัดสินใจด้านวิธีการชำระเงิน (Payment-Method Decision) การตัดสินใจของแต่ละบุคคลจะต้องมีการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงได้ นักการตลาดต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมซื้อ เพื่อลดภาวะความเสี่ยง โดยทั่วไปผู้บริโภคจะพยายามรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากผู้ใกล้ชิดและแหล่งข้อมูลต่างๆ นักการตลาดจึงต้องพยายามจัดหาข้อมูลและเหตุผลสนับสนุนต่างๆ

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากซื้อและทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจผลิตภัณฑ์ ซึ่งนักการตลาดจะต้องพยายามทราบถึงระดับความพอใจของผู้บริโภคภายหลังการซื้อ การคาดคะเนของ

ผู้บริโภคเกิดจากแหล่งข่าวสาร พนักงานขาย และแหล่งติดต่อสื่อสารอื่นๆ ถ้าบริษัทโฆษณาสินค้าเกินความเป็นจริง ผู้บริโภคจะตั้งความหวังไว้สูงและเมื่อไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ซึ่งจำนวนความไม่พอใจจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างการคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผลิตภัณฑ์ตราสินค้ามีผลกระทบที่สำคัญต่อความชอบและความภักดีต่อตราสินค้า ถ้าตราสินค้าที่ซื้อสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะมีทัศนคติไม่ดีต่อตราสินค้า และอาจเลิกซื้อผลิตภัณฑ์ไปเลย ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ซื้อมีความพึงพอใจภายหลังการซื้อสินค้าจะทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) ที่นักการตลาดติดตามและให้ความสนใจมีดังนี้

5.1 ความพึงพอใจภายหลังการซื้อ (Post Purchase Satisfaction) เป็นระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคภายหลังจากที่ได้ซื้อสินค้าไปแล้ว ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นหลายระดับ เช่น พึงพอใจอย่างมาก รู้สึกเฉยๆ หรือรู้สึกไม่พอใจ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้บริโภค และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ กล่าวคือ ถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพต่ำกว่าที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพเท่ากับที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจ และถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจเป็นอย่างยิ่ง

5.2 การกระทำภายหลังการซื้อ (Past Purchase Actions) ความพึงพอใจหรือไม่พอใจในผลิตภัณฑ์จะมีผลต่อพฤติกรรมต่อเนื่องของผู้บริโภค ถ้าผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจ ก็จะมีแนวโน้มว่าผู้บริโภคจะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นอีกครั้ง ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภครู้สึกไม่พึงพอใจ ผู้บริโภคอาจเลิกใช้ผลิตภัณฑ์ อาจบอกต่อ หรือมีการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน หรืออาจถึงขั้นฟ้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทก็เป็นไปได้

5.3 พฤติกรรมการใช้และการกำจัดภายหลังการซื้อ (Post Purchase Use and Disposal) เป็นหน้าที่ของนักการตลาดที่จะต้องคอยติดตามว่าผู้บริโภคใช้และกำจัดสินค้านั้นอย่างไร ถ้าผู้บริโภคเก็บผลิตภัณฑ์ไว้โดยไม่ใช้ก็อาจเป็นไปได้ว่าผลิตภัณฑ์นั้นไม่เป็นที่พึงพอใจ ทำให้การบอกต่อไม่เป็นผล แต่ถ้าหากผู้บริโภคขายหรือแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ระหว่างกัน จะมีผลทำให้ยอดขายผลิตภัณฑ์ใหม่ลดลง และถ้าผู้บริโภคทิ้งผลิตภัณฑ์ นักการตลาดจำเป็นต้องรู้ว่าผู้บริโภคทำลายผลิตภัณฑ์นั้นอย่างไร เนื่องจากผลิตภัณฑ์บางชนิดอาจเป็นอันตรายต่อสภาพแวดล้อม

จากแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการในการตัดสินใจซื้อ สรุปได้ว่า หลังจากที่ถูกค้าได้ทำการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการไปแล้วนั้น นักการตลาดจะต้องทำการตรวจสอบความพึงพอใจภายหลังการซื้อ ซึ่งความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นจากการที่ถูกค้าทำการเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นจริง กับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริง ตรงกับที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น โดยถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจก็จะเกิดพฤติกรรมในการซื้อซ้ำ หรือบอกต่อ เป็นต้น แต่เมื่อใดก็ตามที่คุณค่าที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ ลูกค้าก็

จะเกิดความไม่พึงพอใจ พฤติกรรมที่ตามมาคือ ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง และมีการบอกต่อไปยังผู้บริโภคคนอื่น ๆ ด้วย ด้วยเหตุนี้การตลาดจึงต้องทำการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการไปแล้ว โดยอาจจะทำผ่านการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ หรือจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของลูกค้า (Call Center) เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

สิริรัตน์ ธีระชาติแพทย์ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะ การยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคติและความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์คของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับจะมีการยอมรับเทคโนโลยีมากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่นๆ การยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในทางบวกกับทัศนคติที่มีต่อการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างยังมีการยอมรับเทคโนโลยีมาก จะยังมีทัศนคติที่ดีมากยิ่งขึ้นและทัศนคติที่มีต่อการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในทางบวกกับความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างยังมีทัศนคติต่อการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คสูง จะยังมีความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค

ภัทรา มหามงคล และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุและรายได้แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ไม่มี

ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทางโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เขมจิรา บุญชู และพนิดา สุรชัยกุลวัฒนา (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน เขตปทุมธานี 2 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ และปัจจัยการรับรู้ถึงความสะดวก สามารถใช้ในการพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน เขตปทุมธานี 2 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยทั้งสี่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน เขตปทุมธานี 2 ในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่ไม่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน เขตปทุมธานี 2 คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่าย และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

จุฑาภรณ์ ไรว่อน และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอบางกิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการบัวหลวง ไอบางกิ้ง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทรกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านค่านิยม และด้านความน่าเชื่อถือ และผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านพนักงานที่ให้บริการ มีความสำคัญในระดับมาก และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญในระดับปานกลาง ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้บริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันทัศนคติของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

พิชญ์ปิยา เฟื่องผ่อง และ นิตนา ฐานิตชนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า การเน้นราคาประหยัดส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความไว้วางใจ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และความแปลกใหม่ ตามลำดับ โดยที่การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Chen , Chen & Capistrano (2013) ได้การศึกษาถึงแบบจำลองที่จะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคยอมรับในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้กรอบแนวคิดที่ได้มาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และ ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (IDT) โดยใช้ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน (Compatibility) และ การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived Risk) โดยที่ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) มีผลมาจากปัจจัยการรับรู้ถึงความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม (Perceived Transaction Convenience) และการรับรู้ถึงความเร็วในการทำธุรกรรม

Roca, Garcia & Vega (2009) ได้ศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) และใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ต่อการซื้อขายแลกเปลี่ยน ที่เกี่ยวกับการเงินทางออนไลน์ โดยมีปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust) การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) และ เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ขณะที่การ

รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ว่าเครื่องมือในเว็บไซต์มีการใช้งานง่ายซึ่งเป็นข้อเท็จจริงอยู่แล้ว นอกจากนั้นการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust) มีผลกระทบต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) มากที่สุด การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) มีผลกระทบต่อรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust) มากกว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ส่วนการรับรู้ถึงความปลอดภัย (Perceived Security) ก็มีผลกระทบต่อรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust) ในขณะที่การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) ไม่มีผลกระทบต่อรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ (Perceived Trust)

Mafe, Blas & Manzano (2009) ได้ศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ต่อการพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน (Perceived usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และ การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Purchase Risk) ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยย่อยอีก 5 ข้อคือ ความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) ผลจากการกระทำ (Performance Risk) สังคม (Social Risk) เวลา (Time Loss Risk) และทางด้านจิตใจของผู้ใช้งาน (Psychological Risk) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการซื้อ (Perceived Purchase Risk) และการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Use Fullness) มีผลกระทบโดยตรงต่อตั้งใจซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินทางออนไลน์ ขณะที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) มีผลกระทบทางอ้อมต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ส่วนปัจจัยย่อยของการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Purchase Risk) ความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) ผลจากการกระทำ (Performance Risk) ทางด้านจิตใจของผู้ใช้งาน (Psychological Risk) ส่งผลอย่างมากต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินทางออนไลน์ แต่ปัจจัยทางด้านสังคม (Social Risk) และเวลา (Time Loss Risk) ส่งผลเล็กน้อย นอกจากนั้นยังกล่าวไว้อีกว่าเรื่องของราคา เป็นหนึ่งในส่วนของการทำให้การสำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินทางออนไลน์เป็นประโยชน์

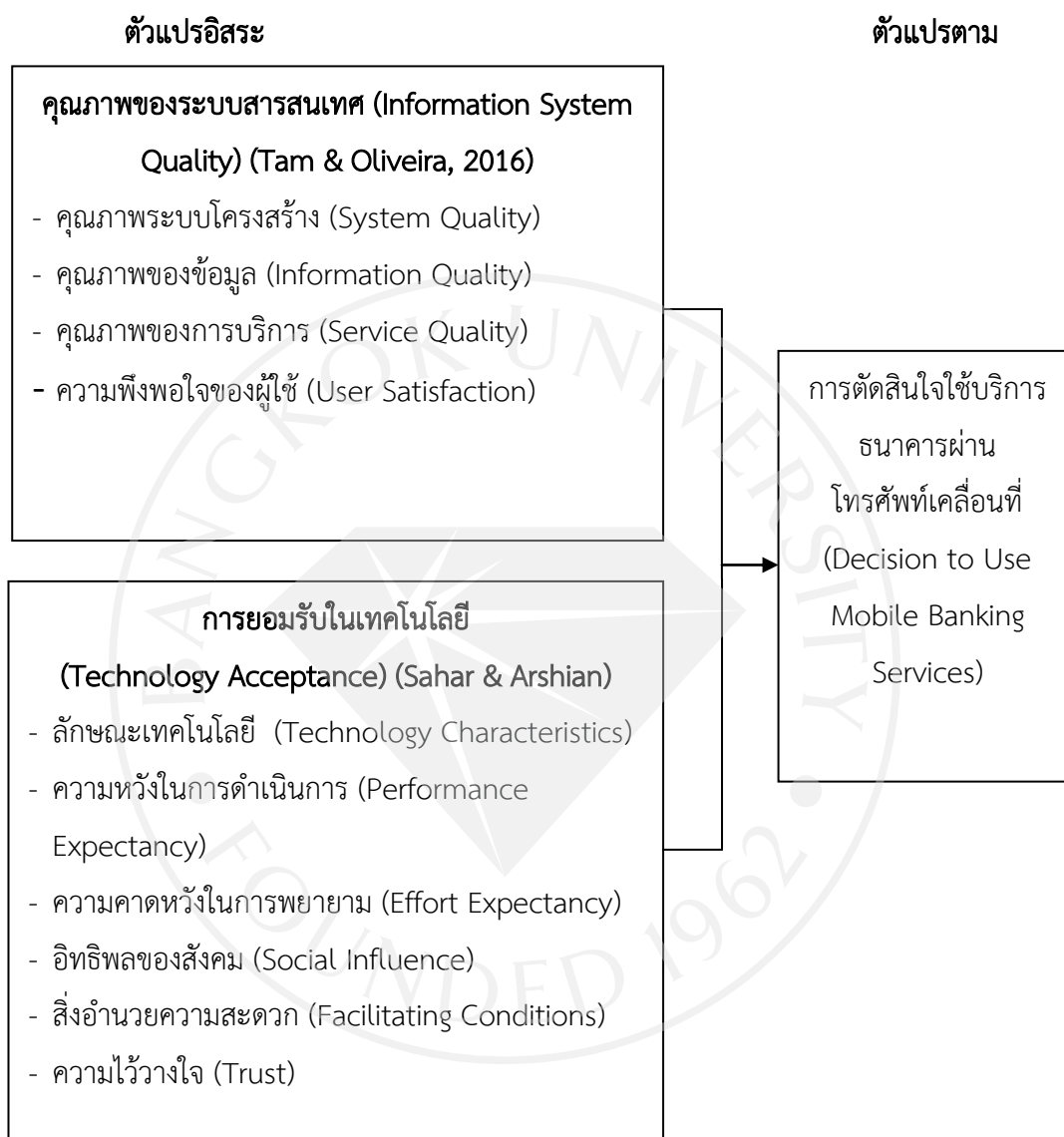
Tam & Oliveira (2016) ศึกษาผลกระทบของการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล จากการทำการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพของระบบข้อมูลและคุณภาพของการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่าเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลทำให้บุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานธนาคารมีความสะดวกสบายมากขึ้น

Sahar & Arshian (2015) ศึกษาการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) และความไว้วางใจ (Trust) ในเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 60.1 มีการยอมรับในเทคโนโลยีและความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

2.6 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัยในข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ประกอบด้วย คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ภายใต้แนวคิดของ Tam & Oliveira (2016) และ การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ประกอบด้วย ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics) ผลการดำเนินงานที่คาดหวัง (Performance Expectancy) ความคาดหวังในการพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) และ ความไว้วางใจ (Trust) ภายใต้แนวความคิด Sahar & Arshian (2016) ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use Mobile Banking Services)

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดเรื่องคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร



2.7 สมมติฐานการวิจัย

2.7.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.1.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบโครงสร้างส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.1.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.1.3 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของารบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.1.4 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.2 การยอมรับในเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.2.1 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านลักษณะเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.2.2 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความหวังในการดำเนินการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.2.3 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในการพยายามส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.2.4 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.2.5 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.7.2.6 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความไว้วางใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อมุ่งศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

3.2 ประชากร และการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2.2 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด และคำนวณหาค่า Partial R^2 เพื่อนำไปประมาณค่าขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1977) ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพจากนักวิจัยจำนวนมากสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010 และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่างโดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.0746125 คำนวณจากค่าตัวอย่าง 40 ชุด

ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง (α) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 10 ตัว อำนาจการทดสอบ ($1-\beta$) เท่ากับ 0.95 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 350 ตัวอย่าง เพื่อความเหมาะสมในการสุ่มตัวอย่าง

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเพื่อสุ่มเลือกเขต ที่จะเป็นตัวแทนเขตจากแต่ละกลุ่มเขตการปกครองกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ผลจากการจับฉลาก ได้แก่ พื้นที่เขตราชเทวี ลาดพร้าว พญาไท ดินแดง และจตุจักร

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากเขตที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 โดยใช้เกณฑ์ประชากรทั้งหมดที่จะทำการสุ่มตัวอย่าง คือ 350 คน ซึ่งจะได้สัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละเขตจากการคำนวณ ดังนี้

ตารางที่ 3.1: พื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

เขต	บริเวณที่เก็บ แบบสอบถาม	จำนวน ประชากร*	จำนวน ตัวอย่าง
เขตราชเทวี	BTS ราชเทวี	72,431	$(72,431 \times 350) \div 547,370 = 46$
เขตลาดพร้าว	MRT พหลโยธิน	120,949	$(120,949 \times 350) \div 547,370 = 77$
เขตพญาไท	BTS พญาไท	72,015	$(72,015 \times 350) \div 547,370 = 46$
เขตดินแดง	MRT ดินแดง	123,850	$(123,850 \times 350) \div 547,370 = 79$
เขตจตุจักร	MRT จตุจักร	158,125	$(158,125 \times 350) \div 547,370 = 101$
รวม		547,370	350

*ข้อมูล ณ ธันวาคม 2559

ที่มา: กระทรวงมหาดไทย. (2559). สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน. สืบค้นจาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php.

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามกับประชาชนที่ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ณ บริเวณสถานีรถไฟฟ้า MRT และรถไฟฟ้า BTS ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดกรองตัวอย่างโดยใช้คำถามคัดกรอง (Screening Question) ว่า “ท่านเคยใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่” หากตัวอย่างตอบว่า “เคย” ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือและเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในเขตต่างๆ ที่สุ่มได้จากขั้นตอนที่ 1 ได้แก่ บริเวณสถานีรถไฟฟ้า MRT สถานีพหลโยธิน ดินแดง และจตุจักร สถานีรถไฟฟ้า BTS ราชเทวีและพญาไท ดังแสดงในตารางที่ 3.1

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับในเทคโนโลยี และการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ตัวอย่าง

3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 350 ชุด โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.2: ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1= ชาย 2= หญิง
2. อายุ	Ordinal	1= ต่ำกว่า 20 ปี 2= 20 – 25 ปี 3= 26 – 30 ปี 4= 31 – 35 ปี 5= 36 – 40 ปี 6 = 41 – 45 ปี 7 = 46 – 50 ปี 8 = 51 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ	Nominal	1= นักเรียน/นักศึกษา 2= เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ 3= พนักงานบริษัทเอกชน 4= ข้าราชการ 5= พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6= แม่บ้าน/พ่อบ้าน 7= อื่นๆ
4. ระดับการศึกษา	Ordinal	1= ต่ำกว่าปริญญาตรี 2= ปริญญาตรี 3= สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ย	Ordinal	1= ต่ำกว่า 15,000 บาท 2 =15,000 – 25,000 บาท 3= 25,001 – 35,000 บาท 4= 35,001 – 45,000 บาท

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
		5= 45,001 - 55,000 บาท 6=55,001 บาท ขึ้นไป
6. บริการที่เลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	Ordinal	1= ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ 2= โอนเงิน 3= ชำระค่าสินค้า/บริการ 4= ชำระบัตรเครดิต 5 = เดิมเงิน
7. ความถี่ในการใช้บริการธนาคารผ่านมือถือ	Ordinal	1= น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ 2= 1 ครั้งต่อสัปดาห์ 3= 2 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ 4= มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์
8. จำนวนเงินที่ทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	Ordinal	1= น้อยกว่า 500 บาท 2= 501 – 1,000 บาท 3= 1,001 – 2,000 บาท 4= 2,001– 3,000 บาท 5 = 3,001 – 4,000 บาท 6= มากกว่า 4,500 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร แสดงได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3: แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	ที่มา
คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality)			
1. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก	ปรับปรุงจาก Tam & Oliveira
2. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการใช้งานที่ง่าย		3 = เห็นด้วยปานกลาง	(2016)
3. ท่านคิดว่า บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี		2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
4. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวช่วยในการหาข้อมูลที่ง่ายขึ้น		มากที่สุด	
คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)			
5. ท่านคิดว่า ข้อมูลสารสนเทศที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก	ปรับปรุงจาก Tam & Oliveira
6. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้		3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย	(2016)
7. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
8. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	ที่มา
คุณภาพของการบริการ (Service Quality)			
9. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะมีรู้สึกดีหากท่านได้รับความช่วยเหลือ	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก	ปรับปรุงจาก Tam & Oliveira (2016)
10. ท่านรู้สึกดีเวลาที่มียุติการที่มีความรู้มาช่วยตอบคำถาม เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่		3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย	
11. ท่านรู้สึกดีกับการให้บริการของระบบการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
12. ท่านคิดว่า การให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย			
ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)			
13. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับจากบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก	ปรับปรุงจาก Tam & Oliveira (2016)
14. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่		3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย	
15. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	ที่มา
ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics)			
17. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง	ปรับปรุงจาก Afshan & Shari (2016)
18. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่เชื่อถือได้		2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
19. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่รวดเร็ว			
20. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการให้บริการที่ทันเวลา			
ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy)			
21. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการเงินของท่าน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง	ปรับปรุงจาก Afshan & Shari (2016)
22. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยในการประหยัดเวลาของท่าน		2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
23. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยให้การทำธุรกรรมต่างๆ ของท่านเร็วขึ้น			
24. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงินของท่าน			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	ที่มา
ความพยายามในการใช้งาน (Effort Expectancy)			
25. ท่านมีความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด	ปรับปรุงจาก Afshan &
26. ท่านคาดว่า ท่านจะสามารถใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างชำนาญ		4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง	Shari (2016)
27. ท่านคาดว่า ในการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากนัก		2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
28. ท่านคิดที่จะทดลองใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใหม่		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
อิทธิพลของสังคม (Social Influence)			
29. ท่านรู้สึกว่าการแนะนำการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายในปัจจุบัน มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง	ปรับปรุงจาก Afshan & Shari (2016)
30. ท่านคิดว่า เพื่อน ครอบครัว และบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน		2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
31. ท่านคิดว่า พนักงานธนาคารที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
32. ท่านคิดว่า ชื่อเสียงของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	ที่มา
การอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)			
33. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าอยู่ที่ไหน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	ปรับปรุงจาก Afshan & Shari (2016)
34. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านสามารถทำธุรกรรมได้ทันที			
35. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านไม่เสียเวลาในการรอ			
36. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านไม่เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร			
ความไว้วางใจ (Trust)			
37. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถไว้วางใจได้	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	ปรับปรุงจาก Afshan & Shari (2016)
38. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความน่าเชื่อถือ			
39. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการรักษาความปลอดภัย			
40. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): แสดงตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	มาตรวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม	ที่มา
การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use M-banking)			
41. ท่านมีการศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง	ปรับปรุงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546)
42. ท่านเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเต็มใจ		กลาง 2 = เห็นด้วยน้อย	
43. ท่านจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมาใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด	
44. ท่านได้เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สื่อสังคม นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่			

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- 1) นางสาวปานทอง กลมเกลี้ยง ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้ารายปลีก ธนาคารกรุงเทพ
- 2) นางสาววิกานดา วงษาไฮ ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้ารายกลาง ธนาคารกรุงเทพ
- 3) นางสาวชินนุติ เดชบุรณะ ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้ารายกลาง ธนาคารกรุงเทพ

3.4.2 วิธีการและขั้นตอนการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา

ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้กระทำได้โดยการนำนิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณา ซึ่งดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินคะแนน 3 ระดับ

- ให้คะแนน+1 ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
R	คือ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
N	คือ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลของการพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.4: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC =	สรุปผล
	1	2	3	$\frac{\Sigma R}{N}$	
คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality)					
1. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
2. บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการใช้งานที่ง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้
คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality)					
3. ท่านคิดว่า บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวช่วยในการหาข้อมูลที่ง่ายขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)					
5. ท่านคิดว่า ข้อมูลสารสนเทศที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้	1	1	1	1	ใช้ได้
6. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้	1	1	1	1	ใช้ได้
7. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ	1	1	1	1	ใช้ได้
8. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์	1	1	1	1	ใช้ได้
คุณภาพของการบริการ (Service Quality)					
9. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะมีรู้สึกดีหากท่านได้รับความช่วยเหลือ	1	1	1	1	ใช้ได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): ค่าดัชนีความสอดคล้อง และผลการพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
คุณภาพของการบริการ (Service Quality)					
10. ท่านรู้สึกดีเวลาที่มีบุคลากรที่มีความรู้มาช่วยตอบคำถาม เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
11. ท่านรู้สึกดีกับการให้บริการของระบบการให้บริการธนาคาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
12. ท่านคิดว่า การให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้
ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction: US)					
13. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
14. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของบริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์ เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
15. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของบริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์ เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์ เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics)					
17. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ เป็นบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย	0	1	1	1	ใช้ได้
18. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ เป็นบริการที่เชื่อถือได้	1	1	1	1	ใช้ได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): ค่าดัชนีความสอดคล้อง และผลการพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC =	สรุปผล
	1	2	3	$\frac{\Sigma R}{N}$	
19. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ เป็นบริการที่รวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
20. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ เป็นการให้บริการที่ทันเวลา	0	1	1	0.67	ใช้ได้
ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy)					
21. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานทางการเงินของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
22. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จะช่วยในการประหยัด เวลาของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
23. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จะช่วยให้การทำธุรกรรมต่างๆ ของท่านเร็วขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
24. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จะช่วยอำนวยความสะดวกในทางการเงินของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy)					
21. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานทางการเงินของท่าน	0	1	1	0.67	ใช้ได้
22. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จะช่วยในการประหยัด เวลาของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
23. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะช่วยให้การทำธุรกรรมต่างๆ ของท่านเร็วขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): ค่าดัชนีความสอดคล้อง และผลการพิจารณาของคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC =	สรุปผล
	1	2	3	$\frac{\sum R}{N}$	
24. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะช่วยอำนวยความสะดวกในทางการเงินของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
ความพยายามในการใช้งาน (Effort Expectancy)					
25. ท่านมีความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการธนาคาร ผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
26. ท่านคาดว่า ท่านจะสามารถใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างชำนาญ	1	1	1	1	ใช้ได้
27. ท่านคาดว่า ในการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายาม มากนัก	1	1	1	1	ใช้ได้
28. ท่านคิดที่จะทดลองใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใหม่	1	1	1	1	ใช้ได้
อิทธิพลของสังคม (Social Influence)					
29. ท่านรู้สึกว่าการแนะนำการใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการ เลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
30. ท่านคิดว่า เพื่อน ครอบครัว และบุคคลรอบข้างมีอิทธิพล ต่อการใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	0	1	1	0.67	ใช้ได้
31. ท่านคิดว่า พนักงานธนาคารที่เข้ามาแนะนำการใช้ บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้ธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): ค่าดัชนีความสอดคล้อง และผลการพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC =	สรุปผล
	1	2	3	$\frac{\Sigma R}{N}$	
32. ท่านคิดว่า ชื่อเสียงของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้ ธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
การอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)					
33. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่าน ได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าอยู่ที่ไหน	1	1	1	1	ใช้ได้
34. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่าน สามารถทำธุรกรรมได้ทันที	1	1	1	1	ใช้ได้
35. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านไม่ เสียเวลาในการรอ	1	1	1	1	ใช้ได้
36. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านไม่ เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร	1	1	1	1	ใช้ได้
ความไว้วางใจ (Trust)					
37. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถ ไว้วางใจได้	1	1	1	1	ใช้ได้
38. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความ น่าเชื่อถือ	1	1	1	1	ใช้ได้
39. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการ รักษาความปลอดภัย	1	1	1	1	ใช้ได้
40. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเก็บ ข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ	1	1	1	1	ใช้ได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ): ค่าดัชนีความสอดคล้อง และผลการพิจารณาคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use M-banking)					
41. ท่านมีการศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
42. ท่านเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเต็มใจ	1	1	1	1	ใช้ได้
43. ท่านจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมาใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้
44. ท่านได้เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สื่อสังคม นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	1	1	1	1	ใช้ได้

จากผลการประเมินข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวน 43 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ของ 43 ข้อคำถามมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.67 – 1.00 คะแนน แสดงว่าคำถามเหล่านั้นมีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.5: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 40)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 350)
1. คุณภาพของระบบสารสนเทศ	16	0.906	16	0.888
- คุณภาพระบบโครงสร้าง	4	0.839	4	0.824
- คุณภาพของข้อมูล	4	0.834	4	0.879
- คุณภาพของการบริการ	4	0.871	4	0.901
- ความพึงพอใจของผู้ใช้	4	0.893	4	0.874
2. การยอมรับในเทคโนโลยี	24	0.900	24	0.888
- ลักษณะคุณภาพ	4	0.813	4	0.863
- ความคาดหวังการปฏิบัติงาน	4	0.882	4	0.852
- ความคาดหวังในการพยายาม	4	0.765	4	0.819
- อิทธิพลของสังคม	4	0.873	4	0.876
- ความสะดวก	4	0.839	4	0.864
- การไว้วางใจ	4	0.815	4	0.822
3. การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4	0.891	4	0.880
ค่าความเที่ยงรวม	44	0.907	44	0.901

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) มีค่าอยู่ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าความเที่ยงสำหรับงานวิจัยประเภทต่างๆ โดย Nunnally (1978) เสนอว่า

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.8 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.9 สำหรับการตัดสินใจ (Important Research)

ผลจากการวัดค่าความเที่ยง พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลอง 40 ชุด พบว่า มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.907 โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.765 – 0.906 และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ชุด มีค่าความเที่ยง

ของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.901 โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.819 – 0.901 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์ของcronbachของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าความเที่ยงตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978) สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยในเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 350 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลมาจากการค้นคว้า และเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้ หนังสือทางวิชาการ งานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สิ่งพิมพ์ และวารสารต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.5.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2559 ถึงเดือนเมษายน 2560

3.5.4 หลังจากได้รับแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์

3.5.5 นำผลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไว้ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลที่นำมาวัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

2) ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับในเทคโนโลยี กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นข้อมูลที่นำมาวัดอันตรภาค

เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$\begin{aligned} \text{การกำหนดค่าอันตรภาคชั้น ในการแปลผลข้อมูลจากสูตรคำนวณและคำอธิบายมีดังนี้} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงชั้น	การแปลผล
1.00 – 1.80	ระดับ เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับ เห็นด้วยน้อย
2.61 – 3.40	ระดับ เห็นด้วยปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับ เห็นด้วยมาก
4.21 – 5.00	ระดับ เห็นด้วยมากที่สุด

3.6.2 สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษารวบรวมของ ตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับในเทคโนโลยี กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัว กับตัวอย่างอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ในกรณีที่ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัวโดยที่ ทั้งตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรเชิงปริมาณที่มีระดับการวัดแบบช่วง (Interval) (นิคม ถนอมเสียง, 2550) โดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.6: สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
1. คุณภาพของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
1.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
1.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
1.3 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของารบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
1.4 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
2. การยอมรับในเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
2.1 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านลักษณะเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
2.2 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความคาดหวังการปฏิบัติงานส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
2.3 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในการพยายามส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ): สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
2.4 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
2.5 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
2.6 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความไว้วางใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีค่าตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 350 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรแต่ละด้าน ระหว่าง 0.819 – 0.901 ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นสูง แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)
- 4.3 การวิเคราะห์การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)
- 4.4 การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use Mobile Banking Services)
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บริการที่เลือกใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความถี่ในการใช้บริการธนาคารผ่านมือถือ และจำนวนเงินที่ทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	197	56.3
หญิง	153	43.7
รวม	197	56.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.4
20 - 25 ปี	66	18.9
26 - 30 ปี	145	41.4
31 - 35 ปี	77	22.0
36 - 40 ปี	12	3.4
41 - 45 ปี	35	10.0
46 - 50 ปี	3	0.9
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 45 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 - 50 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	5.7
ปริญญาตรี	227	64.9
สูงกว่าปริญญาตรี	103	29.4
รวม	350	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	50	14.3
เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	96	27.4
พนักงานบริษัทเอกชน	142	40.6
ข้าราชการ	62	17.7
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	27	7.7
15,000 - 25,000 บาท	162	46.3
25,001 - 35,000 บาท	103	29.4
35,001 - 45,000 บาท	37	10.6
45,001 - 50,000 บาท	17	4.9
55,001 บาทขึ้นไป	4	1.1
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 - 50,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อ 55,001 บาทขึ้นไปมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริการที่เลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

บริการที่เลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตรวจสอบยอดคงเหลือ	54	15.4
โอนเงิน	177	50.6
ชำระค่าสินค้า/บริการ	27	7.7
ชำระบัตรเครดิต	52	14.9
เติมเงิน	40	11.4
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงิน มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาคือ บริการตรวจสอบยอดคงเหลือ มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 บริการชำระบัตรเครดิต มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 บริการเติมเงิน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และบริการชำระค่าสินค้า/บริการ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความถี่ในการใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์	12	3.4
1 ครั้งต่อสัปดาห์	42	12.0
2 - 5 ครั้ง/สัปดาห์	171	48.9
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	125	35.7
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 2 - 5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา คือ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ประมาณ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนเงินที่ทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

จำนวนเงินที่ทำธุรกรรมทางธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	67	19.1
501 - 1,000 บาท	43	12.3
1,001, - 2,000 บาท	21	6.0
2,001 - 3,000 บาท	35	10.0
3,001 - 4,000 บาท	105	30.0
มากกว่า 4,500 บาท	79	22.6
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยจำนวนเงิน 3,001 - 4,000 บาท มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา คือ จำนวนเงินมากกว่า 4,500 บาท มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 จำนวนเงินน้อยกว่า 500 บาท มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 จำนวนเงิน 501 - 1,000 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 จำนวนเงิน 2,001 - 3,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ จำนวนเงิน 1,001, - 2,000 บาท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 เป็นอันดับสุดท้าย

4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)

การวิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
คุณภาพระบบโครงสร้าง			
1. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม	4.39	0.684	มากที่สุด
2. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการใช้งานที่ง่าย	4.17	0.696	มาก
3. บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี	4.01	0.764	มาก
4. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวช่วยในการหาข้อมูลที่ยั่งยืน	4.04	0.798	มาก
รวม	4.15	0.736	มาก
คุณภาพของข้อมูล			
5. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้	4.00	0.806	มาก
6. ข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้	4.00	0.753	มาก
7. ข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ	3.89	0.876	มาก
8. ข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์	4.05	0.681	มาก
รวม	3.99	0.779	มาก
คุณภาพของการบริการ			
9. เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะมีรู้สึกดีหากท่านได้รับความช่วยเหลือ	3.99	0.720	มาก
10. ความรู้สึกดีเวลาที่มิบุคคลากรที่มีความรู้มาช่วยตอบคำถามเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.00	0.692	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
11. การให้บริการของระบบการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.07	0.709	มาก
12. การให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.11	0.666	มาก
รวม	4.04	0.697	มาก
ความพึงพอใจของผู้ใช้			
13. ความรู้สึกพึงพอใจกับความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับจากบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.01	0.668	มาก
14. ความรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.93	0.791	มาก
15. ความรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.89	0.738	มาก
16. ความรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.06	0.781	มาก
รวม	3.97	0.745	มาก
คุณภาพของระบบสารสนเทศ	4.04	0.739	มาก

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศของการบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.04 สามารถแยกพิจารณาแต่ละปัจจัย ดังนี้

คุณภาพระบบโครงสร้าง ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการใช้งานที่ง่าย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวช่วยในการหา

ข้อมูลที่ย่างขึ้น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.04 และบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.01

คุณภาพของข้อมูล ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 และข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.89

คุณภาพของการบริการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.04 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ การให้บริการของระบบการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ความรู้สึกดีเวลาที่มีบุคลากรที่มีความรู้มาช่วยตอบคำถาม เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 และเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะมีรู้สึกดีหากท่านได้รับความช่วยเหลือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99

ความพึงพอใจของผู้ใช้ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.97 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับความรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ความรู้สึกพึงพอใจกับความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับจากบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ ความรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93 และความรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.89

4.3 การวิเคราะห์การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

การวิเคราะห์การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
ลักษณะเทคโนโลยี			
1. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่ได้รับ การยอมรับอย่างแพร่หลาย	4.22	0.718	มาก
2. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่ เชื่อถือได้	4.18	0.689	มาก
3. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่ รวดเร็ว	4.24	0.690	มากที่สุด
4. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการให้ บริการที่ทันเวลา	4.23	0.848	มาก
รวม	4.23	0.736	มาก
ความหวังในการดำเนินการ			
5. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ การดำเนินงานทางการเงิน	4.17	0.803	มาก
6. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยในการ ประหยัดเวลา	4.08	0.773	มาก
7. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยให้การทำ ธุรกรรมต่างๆ เร็วขึ้น	4.15	0.655	มาก
8. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ความสะดวกในทางการเงิน	4.23	0.730	มาก
รวม	4.17	0.740	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
ความพยายามในการใช้งาน			
9. ความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.83	0.987	มาก
10. ความสามารถใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ อย่างชำนาญ	4.20	0.778	มาก
11. ในการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากนัก	4.15	0.880	มาก
12. การทดลองใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน รูปแบบใหม่	4.10	0.868	มาก
รวม	4.07	0.878	มาก
อิทธิพลของสังคม			
13. กระแสการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่	4.17	0.760	มาก
14. การคิดว่า เพื่อน ครอบครัว และบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลต่อ การใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.13	0.779	มาก
15. พนักงานธนาคารที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ เลือกใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.15	0.701	มาก
16. ชื่อเสียงของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้บริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่	4.15	0.747	มาก
รวม	4.10	0.711	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

การยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
การอำนวยความสะดวก			
17. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ได้รับความสะดวกในการทำงานไม่ว่าอยู่ที่ไหน	4.11	0.754	มาก
18. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้สามารถทำธุรกรรมได้ทันที	4.09	0.688	มาก
19. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ไม่เสียเวลาในการรอ	4.17	0.710	มาก
20. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร	4.21	0.680	มาก
รวม	4.15	0.708	มาก
ความไว้วางใจ			
21. การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถไว้วางใจได้	4.09	0.782	มาก
22. การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความน่าเชื่อถือ	3.93	0.725	มาก
23. การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการรักษาความปลอดภัย	4.04	0.719	มาก
24. การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ	4.23	0.717	มาก
รวม	4.07	0.736	มาก
การยอมรับในเทคโนโลยี	4.14	0.758	มาก

จากการศึกษา พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีของการบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.14 สามารถแยกพิจารณาแต่ละปัจจัย ดังนี้

ลักษณะเทคโนโลยี ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นบริการที่รวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24

รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการให้บริการที่ทันเวลา ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 และการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่เชื่อถือได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.18

ความหวังในการดำเนินการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในทางการเงิน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานทางการเงิน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะช่วยให้การทำธุรกรรมต่างๆ เร็วขึ้น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 และ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะช่วยในการประหยัดเวลา ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.08

ความพยายามในการใช้งาน ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับกระแสการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ พนักงานธนาคารที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้เลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 และการคิดว่า เพื่อน ครอบครัว และบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลต่อการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13

การอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ไม่เสียเวลาในการรอ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าอยู่ที่ไหน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 และ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้สามารถทำธุรกรรมได้ทันที ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09

ความไว้วางใจ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.07 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถไว้วางใจได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 รองลงมา

คือ การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการรักษาความปลอดภัย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.04 และ การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความน่าเชื่อถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93

4.4 การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use Mobile Banking Services)

การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use Mobile Banking Services) โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use M- banking)

การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use M- banking)	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
41. การศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.02	0.651	มาก
42. การเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเต็มใจ	3.99	0.712	มาก
43. การจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมาใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.03	0.770	มาก
44. การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สื่อสังคม นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.11	0.692	มาก
รวม	4.04	0.706	มาก

จากการศึกษา พบว่า การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.04 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สื่อสังคม นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 รองลงมา คือ การจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมาใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย

4.03 รองลงมาคือ การศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ การเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเต็มที่ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

S.E.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
β (Beta)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ค่าสถิติที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
Tolerance	แทน	สัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ
VIF	แทน	ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.12: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่						
	S.E.	B	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.213	0.701		3.293	0.001*		
1. คุณภาพของระบบสารสนเทศ							
- คุณภาพระบบ	0.057	0.064	0.067	1.129	0.260	0.414	2.415
โครงสร้าง							
- คุณภาพของข้อมูล	0.056	0.066	0.073	1.188	0.235	0.386	2.590
- คุณภาพของการบริการ	0.054	0.212	0.218	3.914	0.000*	0.465	2.150
บริการ							
- ความพึงพอใจของผู้ใช้	0.068	0.221	0.216	3.263	0.001*	0.330	3.032
2. การยอมรับในเทคโนโลยี							
- ลักษณะเทคโนโลยี	0.070	0.058	0.053	0.830	0.407	0.353	2.829
- ความหวังในการดำเนินการ	0.049	0.034	0.044	0.691	0.490	0.351	2.846
- ความคาดหวังในการพยายาม	0.059	0.416	0.467	7.047	0.000*	0.329	3.040
- อิทธิพลของสังคม	0.046	0.013	0.017	0.285	0.776	0.424	2.359
- การอำนวยความสะดวก	0.056	0.148	0.175	2.620	0.009*	0.324	3.087
- การไว้วางใจ	0.052	0.249	0.272	4.789	0.000*	0.447	2.236

$R^2 = 0.714$, $F = 35.333$, $p < 0.05$

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพของการบริการ (Sig. = 0.000) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (Sig. = 0.001) ความคาดหวังในการพยายาม (Sig. = 0.000) การอำนวยความสะดวก (Sig. = 0.009) และการไว้วางใจ (Sig. = 0.000) ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพระบบโครงสร้าง (Sig. = 0.260) คุณภาพของข้อมูล (Sig. = 0.235) ลักษณะเทคโนโลยี (Sig. = 0.407) ความหวังในการดำเนินการ (Sig. = 0.490) และอิทธิพลของสังคม (Sig. = 0.776)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังในการพยายาม ($\beta = 0.467$) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือ การไว้วางใจ ($\beta = 0.272$) คุณภาพของการบริการ ($\beta = 0.218$) ความพึงพอใจของผู้ใช้ ($\beta = 0.216$) และการอำนวยความสะดวก ($\beta = 0.175$) ตามลำดับ นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.714$) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ความคาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 71.4 ที่เหลืออีกร้อยละ 28.6 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

เมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริง จึงทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity การเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไปเมื่อมีตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้น และทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยมีเครื่องหมายตรงข้ามกับที่ควรจะเป็น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนว่าแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 วิธี ได้แก่

- 1) การตรวจสอบจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
- 2) การตรวจสอบจากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

$$\text{Tolerance ของ } X_i = 1 - R_i^2$$

$$\text{VIF ของ } X_i = 1/\text{Tolerance}$$

$$\text{หรือ } X_i = 1/1-R_i^2$$

ค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระ

จากกัน แต่ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ หากค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ต้องตัดตัวแปรนั้นออกจากสมการถดถอย เพราะตัวแปรอิสระนั้นๆ มีลักษณะของความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระอื่นๆ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2555)

ผลการตรวจสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 0.329 - 0.465 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.40 (Allison, 1999) และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.150 - 3.087 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Zikmund, Babin, Carr & Griffin, 2013)

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 9 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของการบริการ (X_1) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (X_2) ความคาดหวังในการพยายาม (X_3) การอำนวยความสะดวก (X_4) และการไว้วางใจ (X_5) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทำนายการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.701 + 0.212 X_1 + 0.221 X_2 + 0.416 X_3 + 0.148 X_4 + 0.249 X_5$$

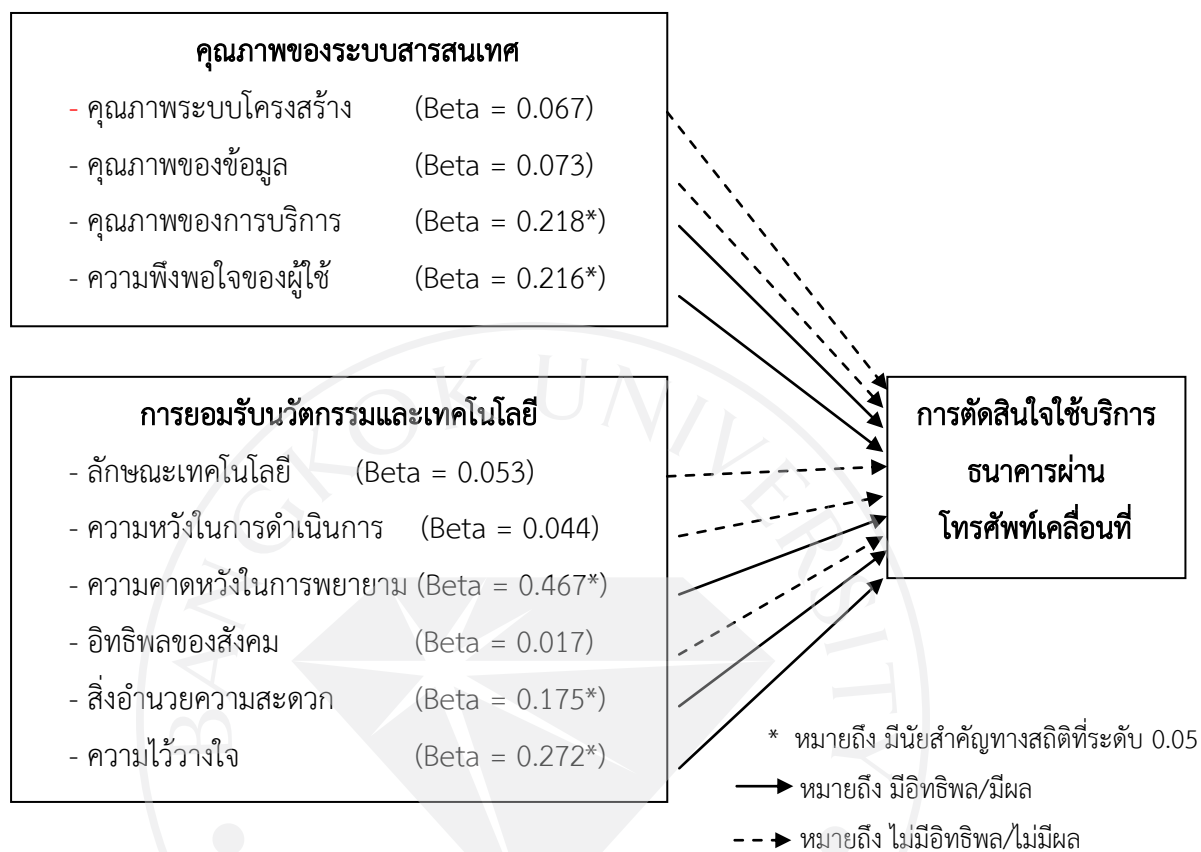
จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของคุณภาพของการบริการ ($B = 0.212$) ความพึงพอใจของผู้ใช้ ($B = 0.221$) ความคาดหวังในการพยายาม ($B = 0.416$) การอำนวยความสะดวก ($B = 0.148$) และการไว้วางใจ ($B = 249$) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 4.1

จากภาพที่ 4.1 ผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ความคาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจ โดยร่วมกันพยากรณ์ถึงการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ คุณภาพระบบโครงสร้าง คุณภาพของข้อมูล ลักษณะเทคโนโลยี ความหวังในการดำเนินการและอิทธิพลของสังคมไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ภาพที่ 4.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน



จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

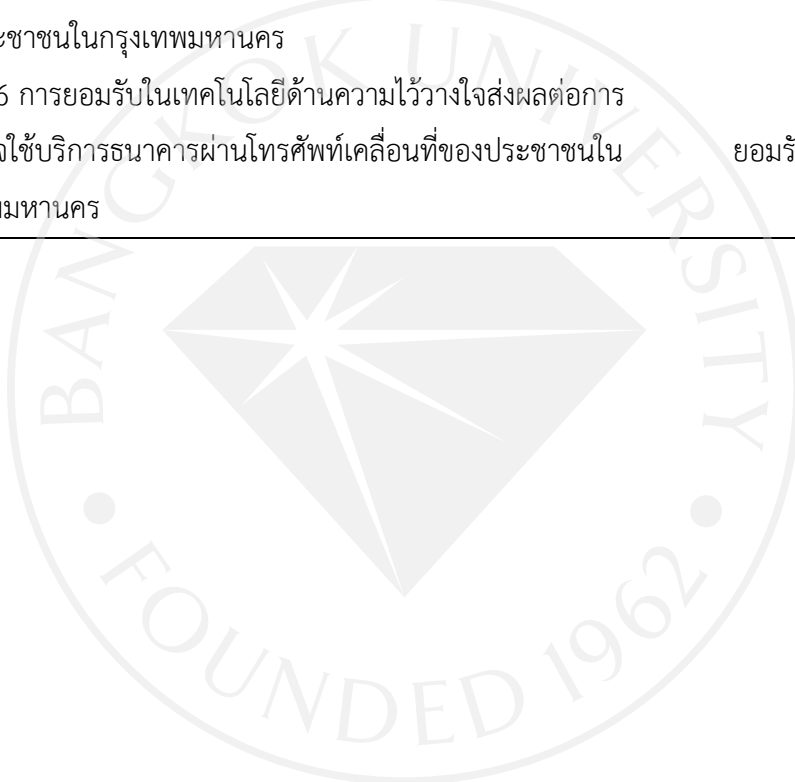
ตารางที่ 4.13: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	
1.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบโครงสร้างส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของารบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.4 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2. การยอมรับในเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	
2.1 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านลักษณะเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.2 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความหวังในการดำเนินการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.3 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในการพยายามส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.4 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.5 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2.6 การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความไว้วางใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 350 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1.1 การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี และการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุ 26 - 30 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงินผ่านโทรศัพท์ โดยใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประมาณ 2 - 5 ครั้ง/สัปดาห์ ด้วยจำนวนเงิน 3,001 - 4,000 บาท

5.1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศของการบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.97 – 4.15 มีรายละเอียดดังนี้

คุณภาพระบบ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการใช้งานที่ง่าย รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวช่วยในการหาข้อมูลที่ยั่งยืน และบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี

คุณภาพข้อมูล ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ

คุณภาพการบริการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถเข้าถึงได้ง่าย รองลงมาคือ การให้บริการของระบบการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความรู้สึกดีเวลาที่มิบุคลากรที่มีความรู้มาช่วยตอบคำถาม เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะมีรู้สึกดีหากท่านได้รับความช่วยเหลือ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความรู้สึกพึงพอใจกับความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับจากบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ความรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และความรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.1.3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics) ความคาดหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในการพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) และความไว้วางใจ (Trust) ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.07 – 4.23 มีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะเทคโนโลยี ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นบริการที่รวดเร็ว รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการให้บริการที่ทันเวลา รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการให้บริการที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการให้บริการที่น่าเชื่อถือ

ความหวังในการดำเนินการ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะช่วยอำนวยความสะดวกในทางการเงิน รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานทางการเงิน รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยให้การทำธุรกรรมต่างๆ เร็วขึ้น และการใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยในการประหยัดเวลา

ความหวังในการพยายาม ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับกระแสการใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้นาการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ชื่อเสียงของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้นาการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ พนักงานธนาคารที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้เลือกใช้นาการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการคิดว่า เพื่อนครอบครัว และบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลต่อการใช้นาการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร รองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ไม่เสียเวลาในการรอรองลงมาคือ การใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าอยู่ที่ไหน และการใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้สามารถทำธุรกรรมได้ทันที

ความไว้วางใจ ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถไว้วางใจได้ รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการรักษาความปลอดภัย และการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความน่าเชื่อถือ

5.1.4 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดกับการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สื่อสังคม นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ การจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมาใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ การศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ การเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเต็มใจ

5.1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ด้วยวิธี Enter พบว่า ความคาดหวังในการพยายาม ($\beta = 0.467$) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือ การไว้วางใจ ($\beta = 0.272$) คุณภาพของการบริการ ($\beta = 0.218$) ความพึงพอใจของผู้ใช้ ($\beta = 0.216$) และการอำนวยความสะดวก

สะดวก ($\beta = 0.175$) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพระบบโครงสร้าง คุณภาพของข้อมูล ลักษณะเทคโนโลยี ในการดำเนินการ และอิทธิพลของสังคม

ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบ Multicollinearity ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 2.150 – 3.087 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ (R^2) เท่ากับ 0.714 แสดงว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีสามารถพยากรณ์ผลกระทบที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 71.4

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบโครงสร้างส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพระบบ (System Quality) เป็นคุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ เช่น ระบบการใช้งานที่ง่าย การช่วยในการหาข้อมูลที่ง่ายขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่ระบบโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละธนาคารที่นำเสนอให้ลูกค้าใช้บริการมีความใกล้เคียงกัน ผู้บริโภคจึงไม่เห็นความแตกต่างของระบบจนถึงขั้นที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ขัดแย้งกับกับงานวิจัยของณัฐชยา รักประกอบกิจ และนิตนา ฐานิตนกร (2559) ที่ศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า คุณภาพของเว็บไซต์ด้านระบบและด้านบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพข้อมูลไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ส่วนใหญ่ปัจจัยที่ผู้บริโภคคาดหวังจากการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ ระบบความปลอดภัย การเก็บรักษาความลับของลูกค้า มากกว่าการนำเสนอข้อมูลในระบบสารสนเทศ ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชิสรา ชุศรี และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมบริการ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการตลาดแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า นวัตกรรมบริการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพงศ์ กำเหนิดชูตระกูล และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบอกต่อ การจัดอันดับและการวิจารณ์สินค้า คุณภาพของข้อมูลและการบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการขายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางสังคมออนไลน์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (S-commerce) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของข้อมูล ด้านความครบถ้วนของข้อมูล ด้านการจัดข้อมูล และด้านความบันเทิงส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการขายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางสังคมออนไลน์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (S-commerce) ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.3 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพการบริการจะเกี่ยวเนื่องถึงการให้บริการของพนักงาน อาทิ การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ความสามารถในการแก้ปัญหาระบบ การตอบคำถามและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งถ้าพนักงานสามารถให้บริการและแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการจนนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการต่อไป ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา ลีถาวรกุล และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การรับรู้คุณภาพของสินค้าและบริการ และส่วนผสมการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความภักดีในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.4 คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ความพึงพอใจเป็นความคิด ความรู้สึกของบุคคลถ้าบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ก็จะเกิดการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ธันยา ศิริลาภพานิช และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ความเพลิตเพลิน สิ่งเร้า และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 การยอมรับในเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.1 การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีด้านลักษณะเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ Sahar & Arshian (2015) ศึกษาการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมติฐานข้อที่ 2.2 การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการดำเนินการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีด้านความคาดหวังการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก การใช้บริการธุรกรรมธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่ผู้บริโภคจะทำการศึกษาถึงวิธีการใช้งานก่อนการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะทราบถึงวิธีการใช้งานและบริการที่ธนาคารนำเสนอ จึงไม่เกิดความคาดหวังต่อการใช้งานธุรกรรมธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมติฐานข้อที่ 2.3 การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายามส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการ

ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายามส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่พยายามทำความเข้าใจ ศึกษาข้อมูลวิธีการใช้งานและทดลองใช้งานเทคโนโลยีพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เรียนรู้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการทดลองใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใหม่ แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมีความตั้งใจและตัดสินใจที่จะใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมติฐานข้อที่ 2.4 การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคมไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก การทำธุรกรรมธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นรูปแบบการทำธุรกรรมที่เป็นส่วนบุคคล ส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะไม่มีบอกต่อกันถึงการใช้งาน ซึ่งผลการศึกษารั้งนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุกฤตา ศิริรัตน์รุ่งเรือง และ นิตนา ฐานิตธนกร (2560) ที่พบว่า อิทธิพลจากสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานมือถือสมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.5 การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกในการใช้งานในทุกเวลา สถานที่ ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ซึ่งผลการศึกษารั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชมาวรรณ ละมัยเกศ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณค่าของช่องทางออนไลน์และสังคมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำในเว็บไซต์ที่ให้บริการรวมกลุ่มซื้อออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าของช่องทางออนไลน์ ด้านความสะดวกสบายในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำในเว็บไซต์ที่ให้บริการรวมกลุ่มซื้อออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.6 การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ความไว้วางใจในการทำธุรกรรมธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ถือว่า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากถ้า

เทียบกับธุรกรรมตามปกติ เพราะอาจเกิดความผิดพลาดหรือความไม่แน่นอนของปัจจัยรอบๆ เช่น การรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวได้ ดังนั้นถ้าธนาคารสามารถสร้างความไว้วางใจในเทคโนโลยีธุรกรรม ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ จะสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดการตัดสินใจ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ปิยา เพ็งผ่อง และ นิตนา ฐานิตชนกร (2559) ศึกษาเรื่อง การยอมรับ เทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัว เครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของธัชพงษ์ อภิรักษ์นันท์ชัย และนิตนา ฐานิตชนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจ และความ น่าเชื่อถือไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการในเขต กรุงเทพมหานคร

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะ สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

5.3.1 จากการศึกษา พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของข้อมูล ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรทำการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพระบบโครงสร้าง โดยเพิ่มการมีฟังก์ชันการทำงานที่ง่ายและเหมาะสม สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย อีกทั้งควรพัฒนาประสิทธิภาพของระบบให้มีความเสถียรภาพ ในด้านการบริการควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถแก้ปัญหาทางด้านระบบงาน ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันทีที่ต้องการ รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเป็นอย่างดี เอาใจใส่ใจ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และอธิบายให้ผู้เข้าใช้งานเมื่อผู้ใช้ระบบไม่เข้าใจการใช้งาน

5.3.2 จากการศึกษา พบว่า การยอมรับในเทคโนโลยีด้านลักษณะเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวก และความหวังในการดำเนินการ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรทำการสื่อสารให้ผู้บริโภครับทราบถึงประโยชน์และข้อดีในการใช้งานเพื่อให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยี โดยเฉพาะการสื่อสารเกี่ยวกับรูปแบบและลักษณะของเทคโนโลยีที่ผ่านการ

ปรับปรุงและพัฒนามาแล้ว และควรทำการออกแบบสอบถามถึงรูปแบบเทคโนโลยีที่ผู้ต้องการอย่าง
สม่ำเสมอ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างให้ความสำคัญมากกับคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง ดังนั้น ใน
การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบ
โครงสร้าง ในเชิงผสมผสาน ทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ



บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. (2559). สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน. สืบค้นจาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เขมจิรา บุญชู และ พนิดา สุรัชย์กุลวัฒนา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน เขตปทุมธานี 2. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จุฑาภรณ์ ไรว้อน และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทรกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- ณัฐชยา รักประกอบกิจ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- ทวีพร พนานิรามัย. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ตออนไลน์ A ของผู้บริโภคในเขตยานนาวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนพงศ์ กำเนิดชูตระกูล และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). ปัจจัยการบอกต่อ การจัดอันดับและการวิจารณ์สินค้า คุณภาพของข้อมูลและการบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการขายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางสังคมออนไลน์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (S-commerce) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- ธนาคารกรุงเทพ. (2560). บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง. สืบค้นจาก www.bangkokbank.com.

- ธนาคารกรุงไทย. (2560). *กรุงไทย พร้อมเพย์ (KTB PromptPay)*. สืบค้นจาก www.ktb.co.th.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2560). *บริการกรุงศรีออนไลน์*. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com>.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2560). *Welcome to K-BizNet*. สืบค้นจาก <https://online.kasikornbankgroup.com>.
- ธนาคารทหารไทย. (2560). *ทีเอ็มบี อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง*. สืบค้นจาก <https://www.tmbbank.com>.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2560). *Welcome to SCBEasy*. สืบค้นจาก <https://www.scbeasy.com>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking*. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Payment Systems>.
- ธนาคารออมสิน. (2560). *GSB Internet Banking*. สืบค้นจาก <https://www.gsb.or.th>.
- ฉัชพงษ์ อภิรักษ์นันท์ชัย และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธุรกิจแพรรนไฮส์ของผู้บริโภคที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ฉันทยา ศิริลาภพานิช และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). ความพึงพอใจ ความเพลิตเพลิน สิ่งเร้า และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติปัญญาภิวัฒน์ ครั้งที่ 6*. นนทบุรี: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- ธิดา ลีลาวารกุล และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การรับรู้คุณภาพของสินค้าและบริการ และส่วนผสมการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *การวิเคราะห์องค์ประกอบและเทคนิคพื้นฐานสำคัญสำหรับการวิเคราะห์*. กรุงเทพมหานคร: โอคอนพริ้นติ้ง.
- นิคม ถนอมเสียง. (2550). *การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตนา ฐานิตธนกร และภัทรา มหามงคล. (2557). การเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยผ่านทางโทรศัพท์มือถือ. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 25(77), 87-105.
- พรทิพย์ ทองอยู่. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติทางการตลาดในการใช้บริการเอ็ม – แแบงก์กิ้ง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- พิชญ์ปียา เพิ่งพ่อง และ นิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคาประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2016 เศรษฐกิจดิจิทัลในบริบทของวิสาหกิจเริ่มต้น*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสยาม.
- รัตมาวรรณ ละมัยเกศ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การรับรู้คุณค่าของช่องทางออนไลน์และสังคมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำในเว็บไซต์ที่ให้บริการรวมกลุ่มซื้อออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติปัญญาภิวัฒน์ ครั้งที่ 6*. นนทบุรี: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- ศุภชัยวิชัยกสิกรไทย. (2559). *การปรับตัวของสถาบันการเงินไทย ในยุค Digital Economy*. สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com>.
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2558). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>.
- สิริรัตน์ อีระชาติแพทย์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะ การยอมรับเทคโนโลยีทัศนคติและความตั้งใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวขนาดเล็กผ่านสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์คของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกฤตา ศิริรัตน์รุ่งเรือง และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). เจือปนใจการอำนวยความสะดวก อิทธิพลจากสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ ความไว้วางใจขั้นต้น และทัศนคติต่อการใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานมือถือสมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2016 เศรษฐกิจดิจิทัลในบริบทของวิสาหกิจเริ่มต้น*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสยาม.
- อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- อัญชิสรา ชูศรี และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). นวัตกรรมบริการ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการตลาดแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- Ajzen, I. (2010). *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Chen, J.V., Chen, Y., & Capistrano, E.P.S. (2013). Process quality and collaboration quality on B2B e-commerce. *Industrial Management & Data Systems*, 113(6), 908–926.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological Research: A Review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.
- Delone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4), 9–30.
- Dong, T.P., Cheng, N.C., & Wu, Y.C.J. (2014). A study of the social networking website service in digital content industries: The Facebook case in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 30, 708–714.
- Howell, D.C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7th ed.). Belmont: Wadsworth, Cengage Learning.
- Kotler, P. (2009). *Marketing management* (12th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Mafe, R., Blas, S., & Manzano, A. (2009). *Drivers and barriers to online airline*. New York: Prentice-Hall.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- Petter, S., & Fruhling, A. (2011). Evaluating the success of an emergency response medical information system. *International Journal of Medical Informatics*, 80(7), 480–489.
- Roca, P., Garcia, A., & Vega, T. (2009). *Diffusion of innovations*. New York: Free.
- Sahar, A., & Arshian, S. (2015). *Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective*. Retrieved from www.elsevier.com/locate/comphumbeh.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). *Performance impact of mobile banking: using the task-technology fit (TTF) approach*. Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com>.

Venkatesh, V., Davis, G.B., & Morris, M.G. (2003). User acceptance of information technology. *Toward a unified view MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.





แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
ธนาคาร

ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 การศึกษาเฉพาะบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 – 25 ปี 3) 26 – 30 ปี
 4) 31 – 35 ปี 5) 36 – 40 ปี 6) 41 – 45 ปี
 6) 46 – 50 ปี 7) 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ |
| <input type="checkbox"/> 3) พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4) ข้าราชการ |
| <input type="checkbox"/> 5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 15,000 – 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 25,001 – 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 35,001 – 45,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 45,001 - 55,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 55,001 บาท ขึ้นไป |

6. บริการที่ท่านเลือกใช้ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ | <input type="checkbox"/> 2) โอนเงิน |
| <input type="checkbox"/> 3) ชำระค่าสินค้า/บริการ | <input type="checkbox"/> 4) ชำระบัตรเครดิต |
| <input type="checkbox"/> 5) เติมเงิน | |

7. ความถี่ในการใช้บริการธนาคารผ่านมือถือ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 2) 1 ครั้งต่อสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 3) 2 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ |

8. จำนวนเงินที่ท่านทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยส่วนใหญ่

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 500 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 501 – 1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 1,001 – 2,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 2,001– 3,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 3,001 – 4,000 บาท | <input type="checkbox"/> 7) มากกว่า 4,500 บาท |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
1. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการใช้งานที่ง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านคิดว่า บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวช่วยในการหาข้อมูลที่ง่ายขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
คุณภาพของข้อมูล (Information Quality: IQ)					
5. ท่านคิดว่า ข้อมูลสารสนเทศที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ท่านคิดว่า ข้อมูลที่ท่านได้จากการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด				น้อยที่สุด
คุณภาพของการบริการ (Service Quality: SQ)					
9. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะมีรู้สึกดีหากท่านได้รับความช่วยเหลือ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. ท่านรู้สึกดีเวลาที่มิบุคคลากรที่มีความรู้มาช่วยตอบคำถาม เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. ท่านรู้สึกดีกับการให้บริการของระบบการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ท่านคิดว่า การให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction: US)					
13. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับจากบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ลักษณะเทคโนโลยี (Technology Characteristics: TC)					
17. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นบริการที่เชื่อถือได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นบริการที่รวดเร็ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. ท่านคิดว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการให้บริการที่ทันเวลา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
ผลการดำเนินงานที่คาดหวัง (Performance Expectancy: PE)					
21. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานทางการเงินของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยในการประหยัด เวลาของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยให้การทำธุรกรรมต่างๆ ของท่านเร็วขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. ท่านหวังว่า การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในทางการเงินของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความพยายามในการใช้งาน (Effort Expectancy: EE)					
25. ท่านมีความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26. ท่านคาดว่า ท่านจะสามารถใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างชำนาญ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
27. ท่านคาดว่า ในการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากนัก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28. ท่านคิดที่จะทดลองใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใหม่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
อิทธิพลของสังคม (Social Influence: SI)					
29. ท่านรู้สึกว่ กระแสการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายในปัจจุบันมีผลต่อการเลือกใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30. ท่านคิดว่า เพื่อน ครอบครัว และบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลต่อการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
31. ท่านคิดว่า พนักงานธนาคารที่เข้ามาแนะนำการใช้บริการมีส่วนทำให้ท่านเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
32. ท่านคิดว่า ชื่อเสียงของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด		น้อยที่สุด		
การอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions: FC)					
33. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าอยู่ที่ไหน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านสามารถทำธุรกรรมได้ทันที	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านไม่เสียเวลาในการรอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
36. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ท่านไม่เสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความไว้วางใจ (Trust: T)					
37. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถไว้วางใจได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
38. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความน่าเชื่อถือ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
39. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการรักษาความปลอดภัย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
40. ท่านคิดว่า การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Decision to Use M- banking: DU)					
41. ท่านมีการศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
42. ท่านเลือกใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเต็มใจ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
43. ท่านจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมาใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
44. ท่านได้เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น สื่อสังคม นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวเมทินี จันทร์กระแจะ
Name & Last Name	Miss Mathinee Jankrajae
วัน เดือน ปีเกิด	07 กรกฎาคม 2535
Date of Birth	July 07, 1992
สถานที่ติดต่อ	146/151 ถนนสุขาประชาสรร 2 ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
Address	146/151 Sukkha PrachasanRoad, Pakkred, Pakkred, Nonthaburi 11120
อีเมล	kaewza_101_7@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร
Education	Bachelor Accounting Bangkok University, Bangkok
ประวัติการทำงาน	2558 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจ สำนักงานใหญ่สีลม
Work Experience	2015 – Present Relationship Officer Bangkok Bank Public Company Limited Head Office Business Center

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 23 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) เมทินี จิรังค์ อยู่บ้านเลขที่ 146 / 151

ชอย ศุภมาส ชาติศรี ถนน แจ้งวัฒนะ ตำบล/แขวง ซักเหล็ก

อำเภอ/เขต ซักเหล็ก จังหวัด พะเยา รหัสไปรษณีย์ 11190

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590201247

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

..... คุณภาพของระบบสารสนเทศ และ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ผลการตัดสินใจใช้
..... นวัตกรรมทางปัญญาที่ผลิตขึ้น จากผลงานที่ กรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(งามทิพย์ จันทรวงศ์ระตะ)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมลาวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร