



การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking
กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปาลี คล้ายเพชร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



COMPARISON OF ACCEPTANCE OF MOBILE BANKING TECHNOLOGY
CASE STUDY MYMO AND K PLUS IN HUN HIN
PRACHUAP KHIRIKHAN

Paree Klayphet

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking
กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปาลี คล้ายเพชร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวปาลี คล้ายเพชร
วิชาเอก	การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทรโคติกา)

..... กรรมการ
(ดร.ชัชวาล แสงทอง)

..... กรรมการ
(ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Comparison of Acceptance of Mobile Banking Technology
Case Study MYMO and K PLUS in HUN HIN Prachuap Khirikhan

Researcher Miss Patee Klayphet

Major Marketing

Advisor Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration.

..... Director of College of Innovation
(Mr.Rapee Moungnont) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Assoc.Prof. Tatre Jantarakolica, Ph.D.)

..... Member
(Chatchawal Sangthongluan, Ph.D.)

..... Member
(Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.)

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking : กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวปาลี คล้ายเพชร
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Mobile banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และโอกาสในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี TAM

วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 209 คน จากลูกค้าที่อาศัยในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม (Bivariate Analysis) ประกอบด้วย t-test, F-test, และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการวิจัย พบว่า 1) การรับรู้ถึงการใช้ง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Mobile Banking ซึ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน และ 2) บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ซึ่งมีผลต่อในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยที่ความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้งานจริง แต่หากมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน จะมีผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking และการเลือกใช้งานจริงของ Mobile Banking อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: แบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี ทัศนคติในการใช้ ความตั้งใจในการใช้

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	Comparison of the Acceptance Level of Mobile Banking Technology : Case Study of Mymo and K Plus in Hua-Hin District, Prachuap Khiri Khan Province
Researcher	Miss Pree Klayphet
Degree Sought	Master of Business Administration
Advisor	Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.
Academic Year	2016

Abstract


The purposes of this research were to study user perspectives towards mobile banking on financial transactions using mobile applications of MYMO and K-PLUS in Hua Hin district, Prachuap Khiri Khan province and to determine factors that have influence on perspectives and intention of users in selecting a mobile banking service provider for their financial transactions using the applications of MYMO and K-Plus in Hua Hin district, Prachuap Khiri Khan province, as well as to understand which opportunities for users to choose mobile applications of MYMY and of K-Plus in Hua Hin district, Prachuap Khiri Khan province. Conceptual framework is based on Technology Acceptance Model (TAM).

Simple random sampling technique was applied to select 209 consumers living in the area Hua-Hin District, Prachuap Khiri Khan Province to answer self-reported questionnaire. Data was analyzed by bivariate statistical analysis consisted of t-test, F-test, and correlation analysis.

Research findings revealed that The Perceived Ease of Use (PEOU) and the Perceived Usefulness (PU) of Mobile Banking both have a positive influence on Attitude Towards Behavior (ATT) in using Mobile Banking for financial transactions; and The Injunctive Norm (INorm) and the Descriptive Norm (DNorm), both have a positive influence on the Subjective Norm (SNorm) in the Behavior Intention of using Mobile Banking for financial transactions which has a positive influence on Usage Behavior. However, if the users are aware of the Perceived Risk in using Mobile Banking for financial transactions, it will create a negative influence to the Behavior Intention and the Usage Behavior of using Mobile Banking at a statistically significant level of 0.01.

Keywords: Technology Acceptance Model, Attitude Toward Behavior, Behavior Intention

Advisor's Signature



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ฉันทันท์ วรเศรษฐพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ข้าพเจ้าตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ และขอกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ชาติรี จันทรโคติกา และ ดร.ชัชวาล แสงทองล้วน ที่ได้ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งเสียสละเวลาเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้

อนึ่ง ข้าพเจ้าหวังว่า งานค้นคว้าฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ ให้แก่เหล่าคณาจารย์ ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอมอบความกตัญญูตเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีบทความขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ข้าพเจ้าขอกราบอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ปาณี คล้ายเพชร
กรกฎาคม 2560

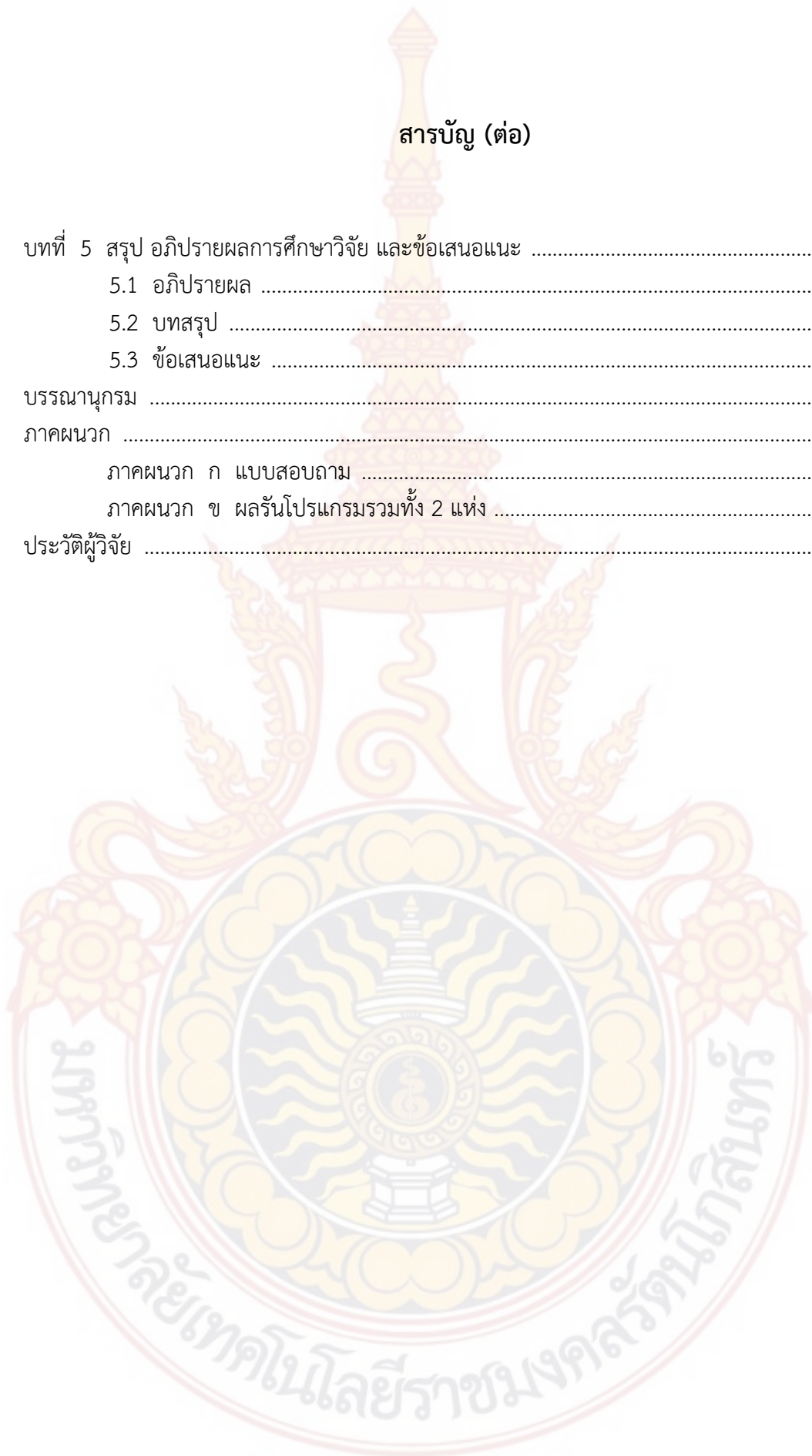


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตในวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	5
2.1 ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล	5
2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	6
2.3 ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี	7
2.4 ความรู้เกี่ยวกับบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน (MYMO) . และ ธนาคารกสิกรไทย (K-PLUS)	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	10
2.7 สมมติฐานงานวิจัย	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	13
3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
3.2 ประชากรทางการวิจัย	14
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้	15
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	26
4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม	26
4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากร	36
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ	50
5.1 อภิปรายผล	50
5.2 บทสรุป	50
5.3 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	55
ภาคผนวก ข ผลรันโปรแกรมรวมทั้ง 2 แห่ง	66
ประวัติผู้วิจัย	95

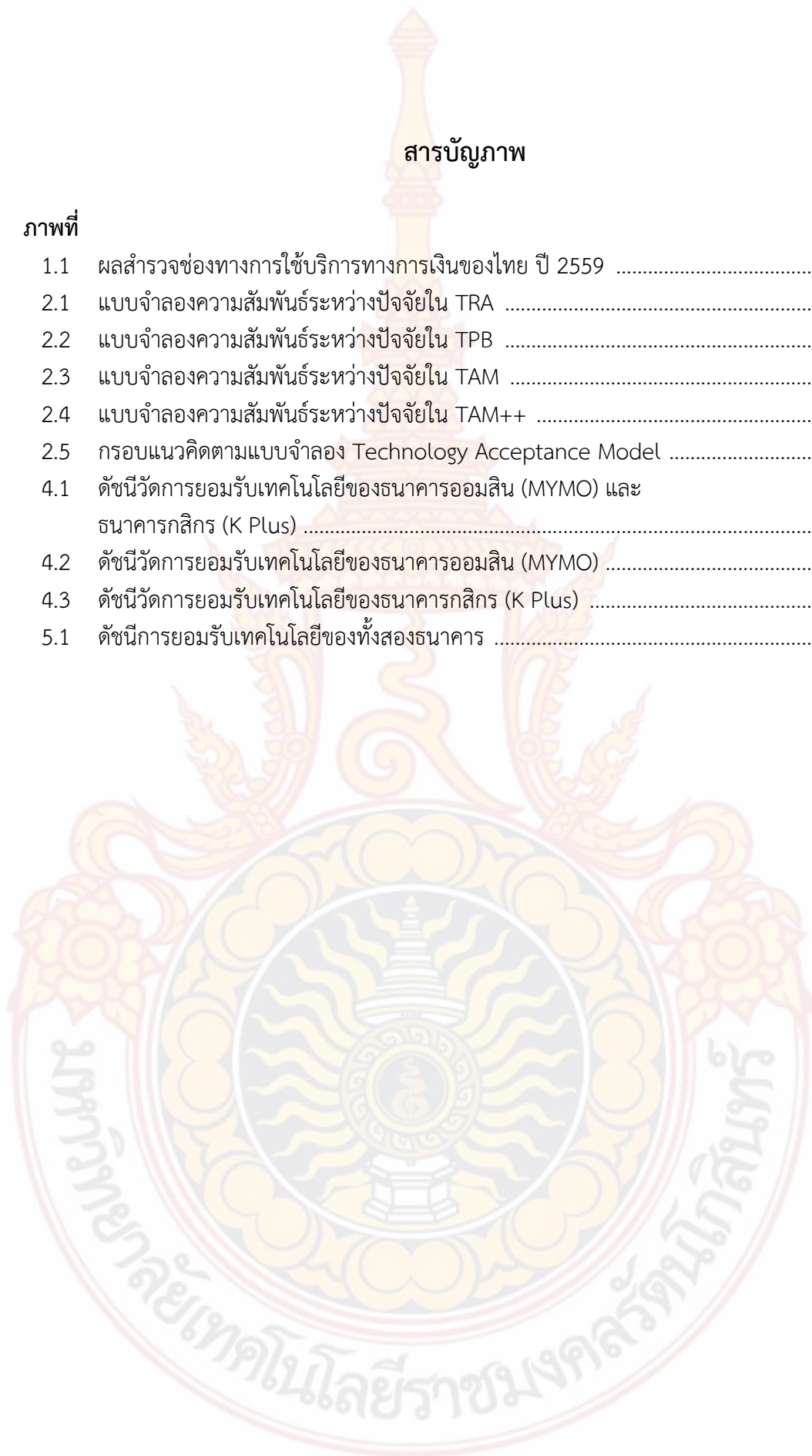


สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	การใช้ธุรกรรมผ่านบริการ Mobile banking ปี 2557 - 2559	2
2.1	เปรียบเทียบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile banking ระหว่าง MYMO กับ K Plus	9
3.1	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	
3.2	การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสินและธนาคารกสิกร	15
3.3	การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน	15 19
3.4	การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารกสิกร	22
4.1	การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม Mobile banking กรณีศึกษา MYMO และ K Plus	27
4.2	การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม Mobile banking กรณีศึกษา MYMO	30
4.3	การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม Mobile banking กรณีศึกษา K Plus	33
4.4	การวิเคราะห์แปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกร (K Plus).....	37
4.5	การวิเคราะห์แปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของธนาคารออมสิน (MYMO)	40
4.6	การวิเคราะห์แปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของธนาคารกสิกร (K Plus)	43

สารบัญญภาพ

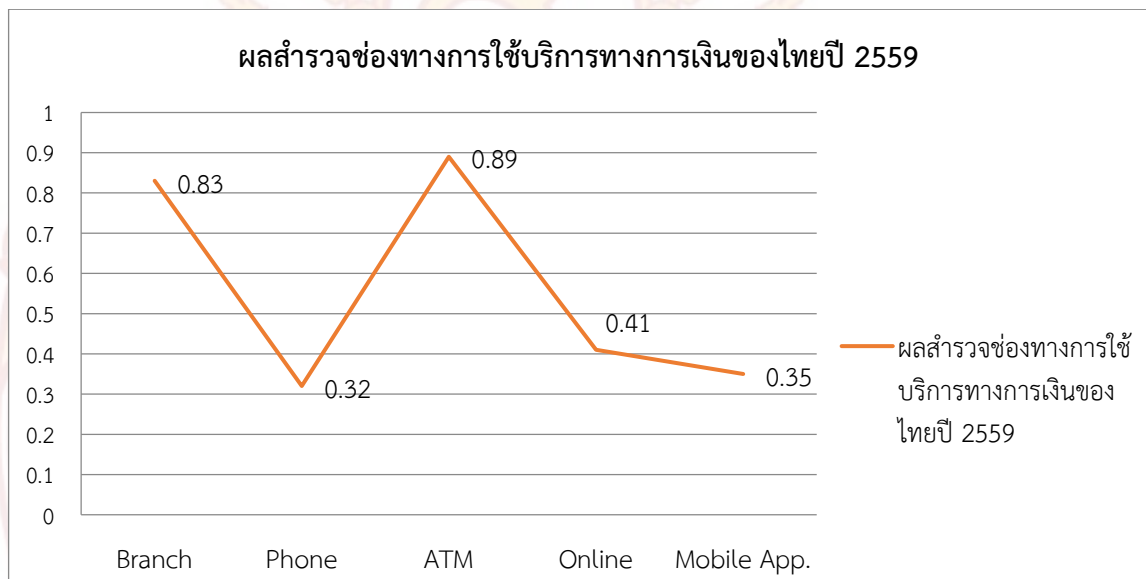
ภาพที่		หน้า
1.1	ผลสำรวจช่องทางการใช้บริการทางการเงินของไทย ปี 2559	1
2.1	แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TRA	6
2.2	แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TPB	6
2.3	แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM	7
2.4	แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM++	8
2.5	กรอบแนวคิดตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model	11
4.1	ดัชนีวัดการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารออมสิน (MYMO) และ ธนาคารกสิกร (K Plus)	46
4.2	ดัชนีวัดการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารออมสิน (MYMO)	47
4.3	ดัชนีวัดการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารกสิกร (K Plus)	47
5.1	ดัชนีการยอมรับเทคโนโลยีของทั้งสองธนาคาร	51



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการดำเนินชีวิตอย่างมากในการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะการสร้างกระแสสังคมในโลกออนไลน์ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน จากภาพที่ 1.1 จะเห็นได้ว่าผลสำรวจของปี 2559 นั้น พบว่าประเทศไทยยังมีลูกค้าที่นิยมใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขาสูงถึงร้อยละ 83 และมีการใช้บริการผ่านช่องทาง Online ร้อยละ 41 และ Mobile App ร้อยละ 35 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รูปแบบการให้บริการผ่าน Mobile App ในประเทศไทยนั้น ยังคงสามารถพัฒนาและเติบโตต่อไปได้อีก จึงเป็นโอกาสสำหรับผู้ให้บริการทางการเงินที่จะนำช่องทางการให้บริการผ่าน Mobile App มาพัฒนาเพื่อตอบสนองสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละยุคสมัย (บริษัท Gallup, 2559)



ภาพที่ 1.1 ผลสำรวจช่องทางการใช้บริการทางการเงินของไทย ปี 2559
ที่มา: Gallup Co., Ltd (2559), Digital Banking Online

นอกจากนี้ตามตารางที่ 1.1 ซึ่งเป็นข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ระบุว่า จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวน 20.88 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 50.11 เมื่อเทียบกับปี 2558 ซึ่งมีจำนวน 13.91 ล้านบัญชี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking มีแนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีปริมาณมากขึ้นทุกปี เนื่องจากสามารถตอบโจทยการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคยุคใหม่ในเลือกการทำธุรกรรมที่ง่าย รวดเร็ว และสะดวกสบายซึ่งจะเป็นโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินได้พัฒนาการให้บริการทางการเงินในรูปแบบ Mobile Banking มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบัน

ตารางที่ 1.1 การใช้ธุรกรรมการผ่านบริการ Mobile banking ตั้งแต่ปี 2557 ถึง ปี 2559

ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน mobile banking	ปี 2559	ปี 2558	ปี 2557
จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ	20,883,147	13,918,815	6,229,960
ปริมาณรายการ (พันรายการ)	584,983	263,923	109,350
มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	5,361	2,800	1,364

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559)

และจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ธนาคารออมสินได้พัฒนาและได้เปิดให้บริการ Mobile Banking โดยใช้ชื่อ MYMO โดยเริ่มเปิดให้บริการเมื่อเดือน พฤษภาคม 2558 ที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร ทั้งเช็ค โอน เดิม จ่าย และมีบริการพิเศษแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวของบัญชี โดยธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมบริการ Message alert (บริการแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวของบัญชี) ทั้งบัญชีเงินฝาก สลาก สิ้นเชื่อ ซึ่งธนาคารมีการคิดค่าธรรมเนียมเดือนละ 10 บาท สำหรับทุกบัญชีของลูกค้า (10 บาท/บัญชี) ทำให้ลูกค้าทราบความเคลื่อนไหวของบัญชีได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงการแจ้งเตือนเมื่อลูกค้าถูกรางวัลสลากออมสินด้วย ซึ่งต่างจากธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นที่คิดค่าธรรมเนียมการแจ้งเตือนต่อเดือนบัญชีละ 10-20 บาท

สำหรับคู่แข่งที่สำคัญในการให้บริการด้าน Mobile Banking ของธนาคารออมสิน คือ ธนาคารกสิกรไทย ที่ให้บริการโดยใช้ชื่อ K PLUS เนื่องจากเป็นธนาคารที่มีผู้ใช้บริการทาง Mobile banking เป็นอันดับ 1 ในประเทศไทยในปี 2559 (Informate Mobile Insights, 2559) ซึ่งเป็นการให้บริการผ่านมือถือสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย ๆ ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมงผ่าน WIFI และระบบ GPRS/EDGE /3G ของโทรศัพท์มือถือทุกเครือข่ายหลัก (AIS, Dtac, TrueMove, TrueMove H, CAT, TOT 3G และ MVNO ซึ่งได้แก่ i-Kool, i-Mobile 3GX) ด้วยความปลอดภัยระดับสูง 3 ชั้น (Triple Lock Security) โดยระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลเครื่องโทรศัพท์ เบอร์โทรศัพท์ และรหัสผ่านส่วนตัวทุกครั้ง ก่อนอนุญาตให้เข้าใช้งาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile banking กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อธนาคารผู้ให้บริการในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของบริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธนาคาร

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาถึง การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Mobile banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และโอกาสในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3 ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยนี้ มีขอบเขตการศึกษาคครอบคลุม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) และ ธนาคารกสิกรไทย (K PLUS) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ข้อมูลที่สำรวจจากแบบสอบถามออนไลน์

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ความรู้ความเข้าใจถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการ Mobile banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 2) ความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Mobile banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และโอกาสในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางมือถือ โดยความหมายในการวิจัยในครั้งนี้ หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน ผ่าน MYMO กับการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกสิกรไทย ผ่าน K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้ให้บริการ (User) หมายถึง ลูกค้าของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทยที่มาใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางมือถือ ซึ่งอยู่ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลหลังจากได้ใช้ลองเทคโนโลยีใหม่จนสามารถใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

MYMO หมายถึง ระบบ Mobile Banking สำหรับธนาคารออมสินที่ให้คุณทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง เชื่อมต่อผ่าน Wifi หรือ 3G ออกแบบมาให้ใช้งานง่ายและมีฟังก์ชันครอบคลุมการ

ทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพโดยระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลเครื่องโทรศัพท์ เบอร์โทรศัพท์และรหัสผ่านส่วนตัวทุกครั้งก่อนอนุญาตให้เข้าใช้งาน

K-PLUS หมายถึง ระบบ Mobile Banking สำหรับธนาคารกสิกรที่ให้คุณทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง เชื่อมต่อผ่าน Wifi หรือ 3G ออกแบบมาให้ใช้งานง่ายและมีฟังก์ชันครอบคลุมการทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลายด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ โดยระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลเครื่องโทรศัพท์ เบอร์โทรศัพท์ และรหัสผ่านส่วนตัวทุกครั้งก่อนอนุญาตให้เข้าใช้งาน



บทที่ 2

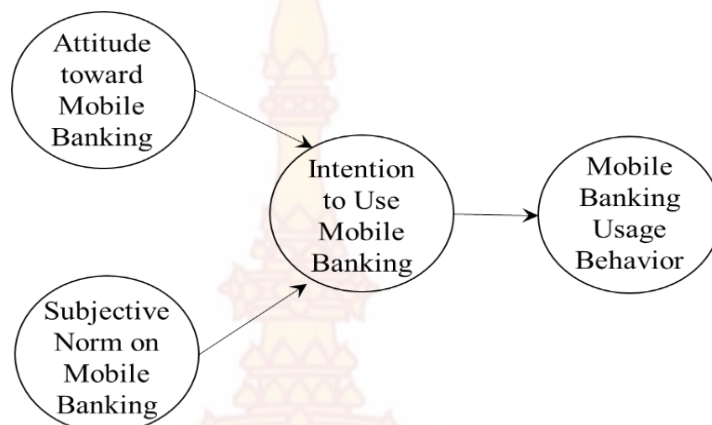
การทบทวนวรรณกรรม

ในการทำวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile banking กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาปรับใช้กำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล (Theory of reasoned Action)
- 2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)
- 2.3 ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)
- 2.4 ความรู้เกี่ยวกับบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-PLUS)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย
- 2.7 สมมติฐานงานวิจัย

2.1 ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล (Theory of reasoned Action: TRA)

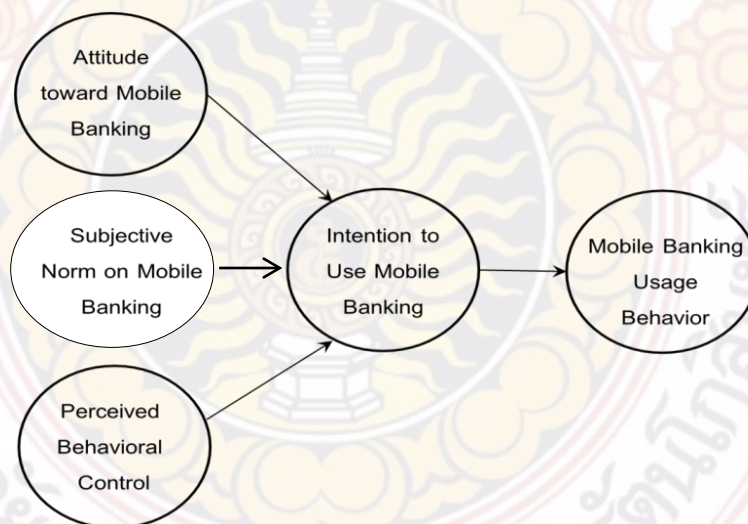
ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล (Theory of reasoned Action: TRA) ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์มากที่สุด (Fishbein and Ajzen, 1980) ดังนั้นจากทฤษฎีนี้จะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 4 อย่าง คือ ทศนคติที่มีต่อ Mobile Banking (Attitude toward Mobile Banking) บรรทัดฐานของบุคคลอ้างอิงที่มีต่อ Mobile Banking (Subjective Norm on Mobile Banking) เจตนาในการใช้ Mobile Banking (Intention to Use Mobile Banking) และพฤติกรรมในการใช้บริการในของ Mobile Banking (Mobile Banking Usage Behavior) ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TRA
ที่มา: วุฒิสักดิ์ เจริญวงศ์มิตร (2555, p.8)

2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

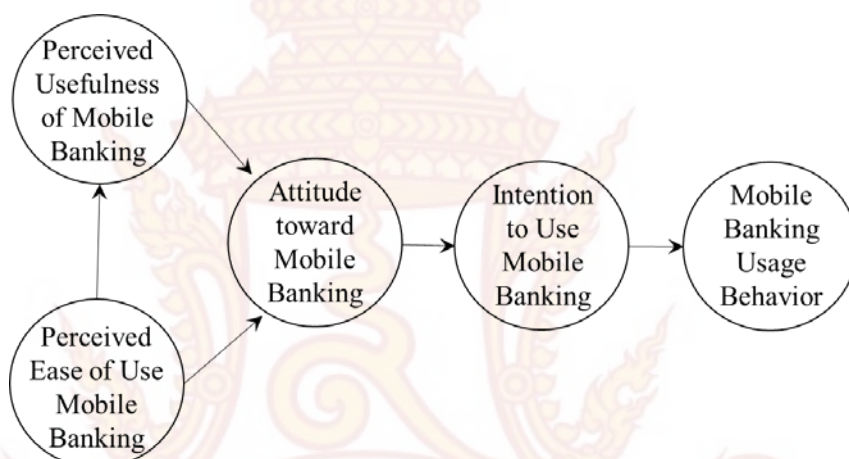
ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) เป็นแบบจำลองที่เป็นส่วนเพิ่มเติมจาก TRA (Fishbein & Ajzen, 1975) ดังนั้นจากทฤษฎีนี้จะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 5 อย่าง คือ ทศนคติที่มีต่อ Mobile Banking (Attitude toward Mobile Banking) บรรทัดฐานของบุคคลอ้างอิงที่มีต่อ Mobile Banking (Subjective Norm on Mobile Banking) และความง่ายในการควบคุมการใช้ (Perceived Behavioral Control) เจตนาในการใช้ Mobile Banking (Intention to Use Mobile Banking) และพฤติกรรมในการใช้บริการในของ Mobile Banking (Mobile Banking Usage Behavior) ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TPB
ที่มา: วุฒิสักดิ์ เจริญวงศ์มิตร (2555, p.10)

2.3 ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

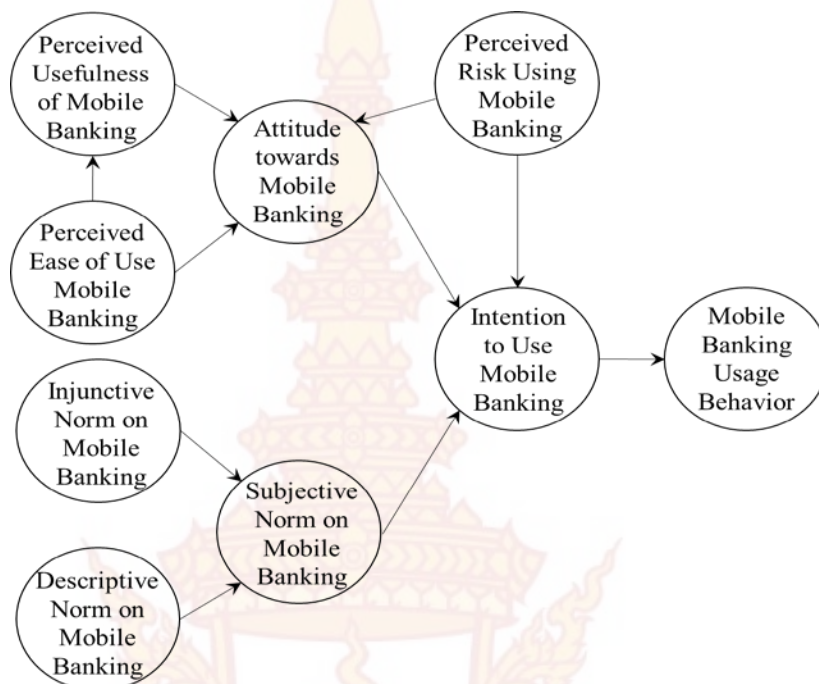
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) นำเสนอโดย Davis, (1989) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Research Action: TRA) ดังนั้นจากทฤษฎีนี้จะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 5 อย่าง คือ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้ Mobile Banking (Perceived Usefulness of Mobile Banking) การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานของ Mobile Banking (Perceived Ease of Use Mobile Banking) ทศนคติที่มีต่อ Mobile Banking (Attitude toward Mobile Banking) เจตนาในการใช้ Mobile Banking (Intention to Use Mobile Banking) และพฤติกรรมในการใช้บริการในของ Mobile Banking (Mobile Banking Usage Behavior) ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM

ที่มา: วุฒิสักดิ์ เจริญวงศ์มิตร (2555, p.12)

แต่อย่างไรก็ตามจากการวิจัยที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มตัวแปรเพื่อสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุในการการพัฒนาทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ซึ่งเป็นส่วนขยายของทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี Extension of the Technology Acceptance Model หรือ TAM++ ดังนั้นจากทฤษฎีนี้จะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 9 อย่าง คือการรับรู้ประโยชน์ในการใช้ Mobile banking (Perceived Usefulness of Mobile banking) การรับรู้การใช้งานง่ายของ Mobile banking (Perceived Ease of use Mobile banking) ทศนคติในการใช้ Mobile banking (Attitude toward Mobile banking) กลุ่มบุคคลอ้างอิงของ Mobile banking ซึ่งจะประกอบไปด้วยบุคคลใกล้ชิดและบุคคลที่ติดต่อ (Subjective Norm on Mobile banking) บุคคลใกล้ชิดที่ใช้ Mobile Banking (Descriptive Norm On Mobile banking) บุคคลที่ติดต่อที่ใช้ Mobile banking (Injunctive Norm on Mobile banking) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) เจตนาในการใช้ Mobile Banking (Intention to Use Mobile Banking) และพฤติกรรมในการใช้บริการในของ Mobile Banking (Mobile Banking Usage Behavior) ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM++
ที่มา: วุฒิศักดิ์ เจริญวงศ์มิตร (2555, p.14)

2.4 ความรู้เกี่ยวกับบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-PLUS)

2.4.1 บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารออมสิน (MYMO Mobile)

ธนาคารออมสิน เปิดธุรกรรมทางการเงิน Mobile Banking บนมือถือ-แท็บเล็ต ในชื่อ “MYMO” พบประสบการณ์ใหม่ที่เข้าใจง่ายกับรูปแบบธนาคารที่อยู่กับคุณทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะตรวจสอบบัญชีเงินฝาก สลากออมสิน สินเชื่อ หรือธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารออมสิน หรือจะดูยอดเงินในบัญชี โอนเงิน จ่าย หรือชำระค่าสินค้า/บริการ ด้วยบริการที่เหนือกว่า

MYMO เป็นระบบ Mobile Banking สำหรับธนาคารออมสิน ที่ให้คุณทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง เชื่อมต่อผ่าน Wifi หรือ 3G ออกแบบมาให้ใช้งานง่ายและมีฟังก์ชันครอบคลุมการทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย ด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

ลูกค้าธนาคารออมสิน สามารถทำรายการทางการเงิน ด้วยระบบ MYMO ดังนี้

- ตรวจสอบยอดเงินและรายการเคลื่อนไหวในบัญชีเงินฝากและบัญชีสินเชื่อ บัญชีธนาคารออมสิน
- จ่ายชำระสินเชื่อและค่าสินค้าและบริการ
- โอนเงินภายในบัญชีธนาคารออมสินและบัญชีต่างธนาคาร
- โอนเงินให้ผู้ใช้งาน MYMO รายอื่น ผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือ

2.4.2 ธนาคารกสิกรไทย (K-PLUS)

เทคโนโลยีธนาคารทางมือถือ หรือ Mobile Banking เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่างลูกค้ากับธนาคารในรูปแบบใหม่ผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกสบายในการใช้บริการผ่านช่องทางนี้ ซึ่งมีความน่าสนใจต่อการศึกษาเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะ ในกรณีของธนาคารกสิกรไทย ที่พยายามเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าได้ทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านช่องทาง ใหม่นี้ และจากการที่อินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลจากหน้าจอกอมพิวเตอร์ไปอยู่บน อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์เชื่อมต่อส่วนตัว (Personal Digital Assistants: PDA) วิทยุติดตามตัว นาฬิกาข้อมือ (Wristwatches) โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) และอุปกรณ์ อื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือนั้นมีการใช้งานกัน อย่างแพร่หลาย เช่น การเช็คเมลผ่าน Web Browser การ Download เกมส์หรือริงโทน การดูโทรทัศน์ ผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น การนำเอาโทรศัพท์มือถือมาประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์จึงเป็นการสร้างโอกาสในการทางธุรกิจเกี่ยวกับธุรกรรมต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากธุรกิจหลายธุรกิจ

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่า Mobile Banking ของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทย มีความแตกต่างกันตามแต่ละผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยความโดดเด่นของธนาคารออมสินจะอยู่ที่การซื้อสลากออมสินและสามารถชำระสงเคราะห์ชีวิตได้ และสามารถใช้ Mobile Banking ถอนเงินได้โดยการใช้คิวอาร์โค้ด ส่วนธนาคารกสิกรไทยจะมีความโดดเด่นในส่วนของการซื้อกองทุนและสามารถสมัครบัตรเครดิตกับธนาคารได้

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ระหว่าง MYMO กับ K Plus

รายการ	MYMO	K Plus
โอนเงินธนาคารเดียวกัน	/	/
โอนเงินต่างธนาคาร	/	/
จ่ายบิลค่าใช้จ่ายโดยการสแกนบาร์โค้ด	/	/
เติมเงินโทรศัพท์มือถือ	/	/
ซื้อกองทุน	x	/
เช็คข้อมูลการลงทุนในกองทุน	x	/
ซื้อสลากออมสิน	/	x
ชำระสินเชื่อของธนาคาร	/	x
ชำระสงเคราะห์ชีวิต	/	x
ดูบัญชีย้อนหลัง	/	/
สมัครบัตรเครดิตของธนาคาร	x	/

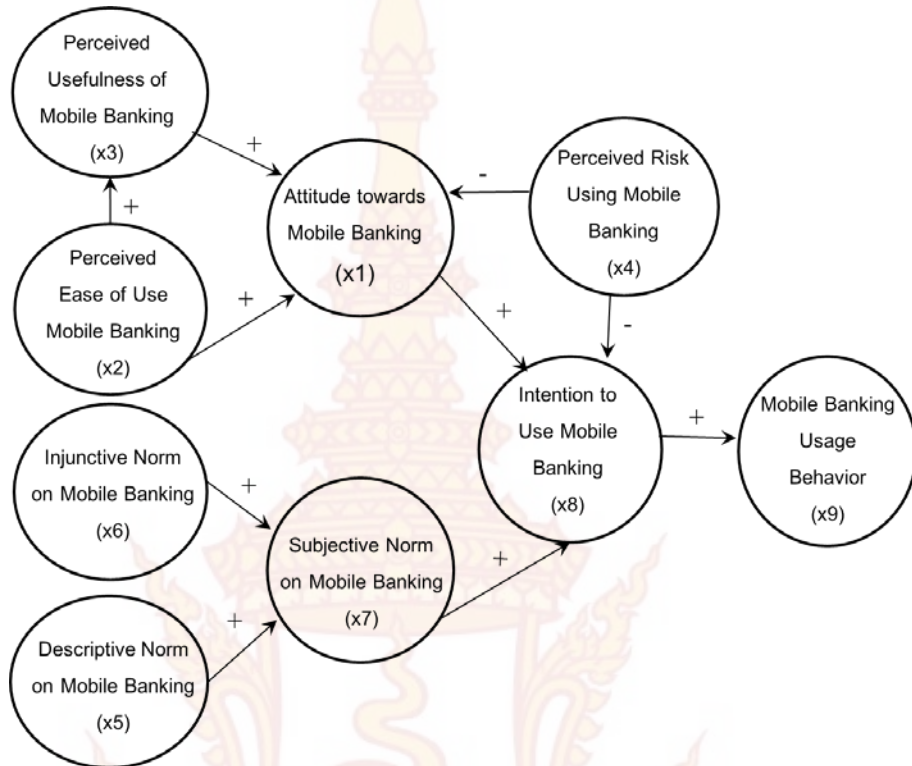
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลปริยา นกดี (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ทัศนคติต่อเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส

พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก, ถนอมพงษ์ พาณิช และกล้าหาญ ณ น่าน (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ทัศนคติ การรับรู้ว่าใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ และความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile banking กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model++) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile banking ของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อธิบายว่า ดัชนีวัดการยอมรับเทคโนโลยีนั้นผู้บริโภคนั้นสามารถเปรียบเทียบกับตัวแปรแฝง (Latent Variables) ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการวัด แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อช่วยในการหาผลของการวิจัยที่วัดการรับรู้เทคโนโลยี ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ดังนี้ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ Mobile banking (Perceived Usefulness of Mobile banking) การรับรู้การใช้งานง่ายของ Mobile banking (Perceived Ease of use Mobile banking) ทัศนคติในการใช้ Mobile banking (Attitude toward Mobile banking) กลุ่มบุคคลอ้างอิงของ Mobile banking (Subjective Norm on Mobile banking) บุคคลใกล้เคียงที่ใช้ Mobile Banking (Descriptive Norm On Mobile banking) บุคคลที่ติดต่อก่อนที่ใช้ Mobile banking (Injunctive Norm on Mobile banking) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) เจตนาในการใช้ Mobile Banking (Intention to Use Mobile Banking) และพฤติกรรมการใช้บริการในของ Mobile Banking (Mobile Banking Usage Behavior)



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model (TAM++)

จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model++) จะพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ X2 มีผลเชิงบวกต่อปัจจัยที่ X1 และปัจจัยที่ X3 และ ปัจจัยที่ X3 มีผลเชิงบวกต่อปัจจัยที่ X1 นั้นจะส่งผลต่อ เจตนาในการใช้ Mobile banking

ปัจจัยที่ X5 และปัจจัยที่ X6 มีผลเชิงบวกต่อปัจจัยที่ X7 นั้นจะส่งผลต่อเจตนาในการใช้ Mobile banking

ปัจจัยที่ X1 และปัจจัยที่ X7 ส่งผลเชิงบวกต่อปัจจัยที่ X8 จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้ Mobile banking

ปัจจัยที่ X4 ส่งผลในเชิงลบต่อปัจจัยที่ X1 และปัจจัยที่ X8 ซึ่งจะมีผลต่อเจตนาในการใช้ Mobile banking

ปัจจัยที่ X8 มีผลเชิงบวกต่อปัจจัยที่ X9 ซึ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการใช้ Mobile banking

2.7 สมมติฐานในการวิจัย

H₁: การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของ MYMO (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ MYMO (Perceived Usefulness: PU) ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ MYMO (Attitude toward Behavior: ATT)

H₂: บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm: INorm) และบรรทัดฐานของคนใกล้เคียงหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm: DNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm)

H₃: ทศนคติต่อการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Attitude toward Behavior: Att) และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention)

H₄: การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Perceived Risk) ส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ MYMO (Behavior Intention) และการเลือกใช้จริงของ MYMO (Usage Behavior)

H₅: ความตั้งใจในการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention) ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้จริงของ MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Usage Behavior)



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เรื่องการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile banking กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ Mobile banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Mobile banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และโอกาสในการเลือกใช้แอปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การค้นคว้าอิสระนี้เริ่มจากขั้นตอนการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการทบทวนวรรณกรรมหรือบทความทางวิชาการจากฐานข้อมูล ค้นคว้าจากเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความงานวิจัย ตลอดจนข้อมูลจากเว็บไซต์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี Mobile banking ซึ่งประกอบไปด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ Mobile banking (Perceived Usefulness of Mobile banking) การรับรู้การใช้งานง่ายของ Mobile banking (Perceived Ease of use Mobile banking) ทัศนคติในการใช้ Mobile banking (Attitude toward Mobile banking) กลุ่มบุคคลอ้างอิงของ Mobile banking (Subjective Norm on Mobile banking) บุคคลใกล้ชิดที่ใช้ Mobile Banking (Descriptive Norm On Mobile banking) บุคคลที่ติดต่อที่ใช้ Mobile banking (Injunctive Norm on Mobile banking) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) เจตนาในการใช้ Mobile Banking (Intention to Use Mobile Banking) และพฤติกรรมการใช้บริการในของ Mobile Banking (Mobile Banking Usage Behavior) แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างเป็นเครื่องมือในลักษณะแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำเสนอวิธีการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย
- 3.2 ประชากรทางการวิจัย
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้ (Factor Analysis)

3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจากองค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ Mobile banking (Perceived Usefulness of Mobile banking) การรับรู้การใช้งานง่ายของ Mobile banking (Perceived Ease of use Mobile banking) ทัศนคติในการใช้

Mobile banking (Attitude toward Mobile banking) กลุ่มบุคคลอ้างอิงของ Mobile banking (Subjective Norm on Mobile banking) บุคคลใกล้เคียงที่ใช้ Mobile Banking (Descriptive Norm On Mobile banking) บุคคลที่ติดต่อก่อนที่ใช้ Mobile banking (Injunctive Norm on Mobile banking) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) เจตนาในการใช้ Mobile Banking (Intention to Use Mobile Banking) และพฤติกรรมในการใช้บริการในของ Mobile Banking (Mobile Banking Usage Behavior) ตามองค์ประกอบของดัชนีประเมินการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยกำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 28 คำถาม และมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือทางการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล (Theory of reasoned Action) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) และทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

2) นำผลการทบทวนวรรณกรรมมาทำการสร้างแบบสอบถาม

3) สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ Mobile banking กรณีศึกษา MYMO และ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking กรณีศึกษา MYMO และ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1 – 5 คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีการแสดงความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีการแสดงความคิดเห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยี ที่ไม่มีการแสดงความคิดเห็น

2 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีการแสดงความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

1 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีการแสดงความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะความพึงพอใจการใช้บริการ Mobile banking กรณีศึกษา MYMO และ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.2 ประชากรทางการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากผู้บริโภครายย่อยที่อยู่ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 209 คน ตามตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี หรือเท่ากับ	มากกว่า 30 ปี
MYMO	69	38
K-Plus	61	41
รวม	130	79

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้ (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้ (Factor Analysis) จากองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือของการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 9 องค์ประกอบ จากข้อคำถามที่เป็นตัวแปรจำนวน 28 ตัวแปร โดยทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha Coefficient) ไว้ 3 ประเภท ประกอบด้วย

3.3.1 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมกัน ตามตารางที่ 3.2

3.3.2 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตารางที่ 3.3

3.3.3 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมกัน

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking)		0.7400	0.8241
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8577		
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ดี	0.8377		
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ	0.8846		
การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use)		0.7732	0.9265
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้	0.8846		
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้	0.8679		

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use) (ต่อ)			
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้ไม่ยาก	0.8801		
ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือใช้งานง่าย	0.8823		
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.8817		
การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)		0.7564	0.9192
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	0.8767		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	0.8580		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	0.8698		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ประหยัดเวลา	0.8678		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0.8760		
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)		0.7645	0.8455
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	0.9110		
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	0.8385		
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	0.8720		
บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)		0.7390	0.8816
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8563		
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8743		
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8547		
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8531		

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)		0.7576	0.6798
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8704		
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8704		
บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)		0.7986	0.7467
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8936		
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8936		
ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention)		0.7952	0.7424
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8917		
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8917		
พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)		0.7939	0.7402
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเป็นประจำ	0.8910		
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนมือถือ	0.8910		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้ (Factor Analysis) ของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์รวมกัน พบว่า ตัวแปรขององค์ประกอบที่ 1-9 มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.8241, 0.9265, 0.9192, 0.8455, 0.8816, 0.6798, 0.7467, 0.7424 และ 0.7402 ตามลำดับ โดยที่การรู้ถึงการใช้งานมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.9265 ในขณะที่บรรทัดฐานของกลุ่มที่ติดต่อด้วย มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามน้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.6798 ทั้งนี้ในภาพรวมถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ (Hair, et al., 2006, p.137) จึงยืนยันได้ว่าตัวแปรที่วัดจากแบบสอบถามเชื่อถือได้ นอกจากนี้ น้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเดิมกับแต่ละปัจจัยที่พิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้ง 2 รวมกัน จากตารางที่ 3.2 พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8377 - 0.8846 ในองค์ประกอบทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องความชอบการทำธุรกรรมการเงินผ่านมือถือมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8679 - 0.8846 ในองค์ประกอบการรับรู้การใช้งาน ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องความเชื่อว่าจะสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้มาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 3 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8580 - 0.8767 ในองค์ประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์ ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมทางการเงินได้เร็วกว่าเดิมมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 4 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8358 - 0.9110 ในองค์ประกอบการรับรู้ถึงความเสี่ยง ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องระบบธุรกรรมทางการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ตีมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 5 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8531 - 0.8743 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องครอบครัวคิดว่าควรใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 6 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8740 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 7 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8936 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 8 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8917 ในองค์ประกอบความตั้งใจใช้ ลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 9 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8910 ในองค์ประกอบพฤติกรรมการใช้ ลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

แสดงให้เห็นว่าทุกข้อคำถามในปัจจัยขององค์ประกอบทั้ง 9 นี้ สามารถนำมาใช้ได้และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้านได้ในระดับที่ดี โดยเมื่อพิจารณาด้วยน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปรในด้านต่าง ๆ มีค่าสัมประสิทธิ์ของทุกอยู่ในระดับดี ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกันได้

ตารางที่ 3.3 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking)		0.7482	0.8305
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8865		
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ดี	0.8021		
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ	0.9030		
การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use)		0.7333	0.9085
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้	0.8601		
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้	0.8386		
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้ไม่ยาก	0.8553		
ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือใช้งานง่าย	0.8553		
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.8721		
การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)		0.7361	0.9095
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	0.8691		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	0.8308		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	0.8728		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยประหยัดเวลา	0.8556		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0.8609		
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8898		

ตารางที่ 3.3

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)		0.7670	0.8476
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	0.9106		
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	0.8261		
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	0.8885		
บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)		0.7393	0.8805
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8471		
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8944		
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8421		
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8546		
บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)		0.7872	0.7222
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8847		
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8847		
บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)		0.8055	0.7578
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8975		
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8975		

ตารางที่ 3.3

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention)		0.7918	0.7370
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8898		
ฉันจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8898		
พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)		0.7928	0.7386
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเป็นประจำ	0.8904		
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนมือถือ	0.8904		

จากตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้ (Factor Analysis) ของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ตัวแปรขององค์ประกอบที่ 1-9 มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.8305, 0.9085, 0.9095, 0.8476, 0.8805, 0.7222, 0.7578, 0.7370 และ 0.7386 ตามลำดับ ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับดีมาก เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ที่เหมาะสมต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงยืนยันได้ว่าตัวแปรที่วัดจากแบบสอบถามเชื่อถือได้ นอกจากนี้น้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเดิมกับแต่ละปัจจัยที่พิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3.3 พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8021 - 0.9030 ในองค์ประกอบทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องความชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8386 - 0.8721 ในองค์ประกอบการรับรู้การใช้งาน ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องความต้องการระบบการเงินบนมือถือที่ง่ายต่อการใช้งานมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 3 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8308 - 0.8728 ในองค์ประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์ ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมทางการเงินช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 4 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8261 - 0.9106 ในองค์ประกอบการรับรู้ถึงความเสี่ยง ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ตีมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 5 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8421 - 0.8944 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของคนที่ใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องครอบครัวคิดว่าควรใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 6 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8847 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 7 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8975 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ลูกค่าให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 8 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8898 ในองค์ประกอบความตั้งใจใช้ ลูกค่าให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 9 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8940 ในองค์ประกอบพฤติกรรมการใช้ ลูกค่าให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

แสดงให้เห็นว่าทุกข้อคำถามในปัจจัยขององค์ประกอบทั้ง 9 นี้ สามารถนำมาใช้ได้และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้านได้ในระดับที่ดี โดยเมื่อพิจารณาด้วยน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปรในด้านต่าง ๆ มีค่าสัมประสิทธิ์ของทุกตัวอยู่ในระดับดี ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกันได้

ตารางที่ 3.4 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking)		0.7354	0.8195
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8358		
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ดี	0.8666		
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ	0.8698		
การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use)		0.8059	0.9396
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้	0.9019		
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้	0.8884		
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้ไม่ยาก	0.9008		
ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือใช้งานง่าย	0.9042		
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.8931		

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)		0.7832	0.9306
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	0.8846		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	0.8860		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	0.8823		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยประหยัดเวลา	0.8807		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0.8914		
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)		0.7670	0.8471
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	0.9117		
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	0.8523		
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	0.8621		
บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)		0.7403	0.8830
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8689		
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8447		
บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm) (ต่อ)			
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8728		
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8551		

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)		0.7300	0.6290
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8544		
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8544		
บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)		0.7887	0.7309
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0.8881		
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8881		
ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention)		0.7990	0.7482
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8939		
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.8939		
พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)		0.7954	0.7424
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเป็นประจำ	0.8919		
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนมือถือ	0.8919		

จากตารางที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้ (Factor Analysis) ของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Mobile banking ของธนาคารกสิกรไทย (K Plus) ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ตัวแปรขององค์ประกอบที่ 1-9 มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.8195, 0.9396, 0.9306, 0.8471, 0.8830, 0.6290, 0.7309, 0.7482 และ 0.7424 ตามลำดับ โดยที่การรู้ถึงการใช้งาน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์ 0.9396 ในขณะที่บรรทัดฐานของกลุ่มที่ติดต่อด้วยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามน้อยที่สุด ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.6290 ทั้งนี้ในภาพรวมถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีตามคำแนะนำของ Hair, et al., (2006) จึงยืนยันได้ว่าตัวแปรที่วัดจากแบบสอบถามเชื่อถือได้ นอกจากนี้น้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเดิมกับแต่ละปัจจัยที่พิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3.4 พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8358 - 0.8698 ในองค์ประกอบทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องความชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8884 - 0.9042 ในองค์ประกอบการรับรู้การใช้งาน ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องความต้องการระบบการเงินบนมือถือที่ใช้งานง่ายมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 3 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8823 - 0.8941 ในองค์ประกอบการรับรู้ถึงประโยชน์ ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมทางการเงินช่วยตรวจสอบบัญชีได้ง่ายเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 4 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8523 - 0.9117 ในองค์ประกอบการรับรู้ถึงความเสี่ยง ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ตีมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 5 มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8447 - 0.8782 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง ลูกค้ำให้การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องครอบครัวคิดว่าควรใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาดมาเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบที่ 6 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8544 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 7 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8881 ในองค์ประกอบบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 8 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8939 ในองค์ประกอบความตั้งใจใช้ ลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

องค์ประกอบที่ 9 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับที่ 0.8919 ในองค์ประกอบพฤติกรรมการใช้ ลูกค้ำให้ความสำคัญทั้ง 2 คำถามเท่ากัน

แสดงให้เห็นว่าทุกข้อคำถามในปัจจุบันขององค์ประกอบทั้ง 9 นี้ สามารถนำมาใช้ได้และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้านได้ในระดับที่ดี โดยเมื่อพิจารณาด้วยน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปรในด้านต่าง ๆ มีค่าสัมประสิทธิ์ของทุกอยู่ในระดับดี ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกันได้

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงผลถึงงานวิจัยนี้ต้องการศึกษาถึง การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile banking กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ Mobile banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Mobile banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินจากแอปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และโอกาสในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1. ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking) 2. การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use) 3. การรับรู้ถึงผลประโยชน์ (Perceived Usefulness) 4. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) 5. บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัว และเพื่อนฝูง (Descriptive Norm) 6. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm) 7. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) 8. ความตั้งใจใช้ (Behavior intention) และ 9. พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior) ตามองค์ประกอบของดัชนีประเมินการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากร
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาดารงแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1 พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking), ด้านการรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use), ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness), ด้านบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm), ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm), ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm), ด้านความตั้งใจใช้ (Behavior Intention) และด้านพฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior) ทั้ง 8 ด้านนั้น กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4 คือ มีความเห็นด้วยทุกกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm), ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm), ด้านความตั้งใจใช้ (Behavior Intention) และด้านพฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior) ทั้ง 8 ด้านนั้น กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็น

เฉลี่ยอยู่ในระดับ 4 คือ มีความเห็นด้วยทุกประเด็นแต่ในส่วนของการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) นั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.96) รองลงมา คือ ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.90) และระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.86) ซึ่งผลดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างยังคงต้องการความปลอดภัยในทุก ๆ ด้านของระบบในการทำธุรกรรมการเงินบนมือถือ ดังนั้นทางธนาคารจึงควรเร่งพัฒนาและปรับปรุงระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือให้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ เพื่อลดภาวะความเสี่ยงที่ทางลูกค้าต้องพบเจอและเป็นการสร้างรากฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคตอีกด้วย

ตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม Mobile banking กรณีศึกษา MYMO และ K-Plus

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking)						
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0 0.00%	17 8.13%	23 11.00%	76 36.36%	93 44.50%	4.17
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ดี	1 0.48%	19 9.09%	29 13.88%	89 42.58%	71 33.97%	4.00
ฉันชอบการทำธุรกรรมการเงินผ่านมือถือ	2 0.96%	18 8.61%	29 13.88%	73 34.93%	87 41.63%	4.08
การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use)						
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้	0 0.00%	17 8.13%	27 12.92%	76 36.36%	89 42.58%	4.13
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้	0 0.00%	14 6.70%	28 13.40%	77 36.84%	90 43.06%	4.16
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้ไม่ยาก	0 0.00%	21 10.05%	33 15.79%	68 32.54%	87 41.63%	4.06
ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือใช้งานง่าย	0 0.00%	14 6.70%	44 21.05%	69 33.01%	82 39.23%	4.05
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือที่ง่ายต่อการใช้งาน	0 0.00%	14 6.70%	38 18.18%	65 31.10%	92 44.02%	4.12

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)						
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	1	12	48	67	81	4.03
	0.48%	5.74%	22.97%	32.06%	38.76%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	3	8	50	75	73	3.99
	1.44%	3.83%	23.92%	35.89%	34.93%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ประหยัดเวลา	2	9	44	76	78	4.05
	0.96%	4.31%	21.05%	36.36%	37.32%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0	9	47	77	76	4.05
	0.00%	4.31%	22.49%	36.84%	36.36%	
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)						
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	61	96	52	0	0	1.96
	29.19%	45.93%	24.88%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	72	95	42	0	0	1.86
	34.45%	45.45%	20.10%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	67	95	47	0	0	1.90
	32.06%	45.45%	22.49%	0.00%	0.00%	
บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)						
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0	8	46	85	70	4.04
	0.00%	3.83%	22.01%	40.67%	33.49%	
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	1	7	45	82	74	4.06
	0.48%	3.35%	21.53%	39.23%	35.41%	
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0	7	46	88	68	4.04
	0.00%	3.35%	22.01%	42.11%	32.54%	
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	2	8	44	75	80	4.07
	0.96%	3.83%	21.05%	35.89%	38.28%	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย						
(Injunctive Norm)						
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบ	0	8	62	79	60	3.91
ธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิด	0.00%	3.83%	29.67%	37.80%	28.71%	
ที่ฉลาด						
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้	0	12	32	82	83	4.13
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.00%	5.74%	15.31%	39.23%	39.71%	
บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง						
(Subjective Norm)						
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้	0	9	52	87	61	3.96
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็น	0.00%	4.31%	24.88%	41.63%	29.19%	
ความคิดที่ฉลาด						
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้	1	14	38	89	67	3.99
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.48%	6.70%	18.18%	42.58%	32.06%	
ความตั้งใจใช้ (Behavior						
Intention)						
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรม	2	9	38	85	75	4.06
การเงินบนมือถือ	0.96%	4.31%	18.18%	40.67%	35.89%	
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบ	2	11	35	84	77	4.07
ธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.96%	5.26%	16.75%	40.19%	36.84%	
พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)						
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเป็น	2	8	48	78	73	4.01
ประจำ	0.96%	3.83%	22.97%	37.32%	34.93%	
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉัน	3	6	46	67	87	4.10
มักเลือกทำบนมือถือ	1.44%	2.87%	22.01%	32.06%	41.63%	

ตารางที่ 4.2 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม Mobile banking กรณีศึกษา MYMO

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking)						
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0	7	14	41	45	4.16
	0.00%	6.54%	13.08%	38.32%	42.06%	
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ดี	0	8	16	44	39	4.07
	0.00%	7.48%	14.95%	41.12%	36.45%	
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ	1	6	16	41	43	4.11
	0.93%	5.61%	14.95%	38.32%	40.19%	
การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use)						
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้	0	5	14	44	44	4.19
	0.00%	4.67%	13.08%	41.12%	41.12%	
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้	0	4	16	41	46	4.21
	0.00%	3.74%	14.95%	38.32%	42.99%	
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้ไม่ยาก	0	7	21	33	46	4.10
	0.00%	6.54%	19.63%	30.84%	42.99%	
ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือใช้งานง่าย	0	4	22	36	45	4.14
	0.00%	3.74%	20.56%	33.64%	42.06%	
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือที่ง่ายต่อการใช้งาน	0	4	22	39	42	4.11
	0.00%	3.74%	20.56%	36.45%	39.25%	
การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)						
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	0	6	23	35	43	4.07
	0.00%	5.61%	21.50%	32.71%	40.19%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	1	4	22	33	47	4.13
	0.93%	3.74%	20.56%	30.84%	43.93%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	3	3	27	41	33	3.92
	2.80%	2.80%	25.23%	38.32%	30.84%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ประหยัดเวลา	2	3	19	40	43	4.11
	1.87%	2.80%	17.76%	37.38%	40.19%	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วย ให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0 0.00%	3 2.80%	24 22.43%	43 40.19%	37 34.58%	4.07
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)						
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบ ป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	31 28.97%	51 47.66%	25 23.36%	0 0.00%	0 0.00%	1.94
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบการ ยืนยันตัวตนที่ดี	35 32.71%	54 50.47%	18 16.82%	0 0.00%	0 0.00%	1.84
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบ รักษาความปลอดภัยที่ดี	32 29.91%	46 42.99%	29 27.10%	0 0.00%	0 0.00%	1.97
บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนใน ครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)						
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรม การเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0 0.00%	4 3.74%	28 26.17%	39 36.45%	36 33.64%	4.00
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบ ธุรกรรมการเงินบนมือถือ	1 0.93%	4 3.74%	25 23.36%	37 34.58%	40 37.38%	4.04
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบ ธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ ฉลาด	0 0.00%	4 3.74%	26 24.30%	41 38.32%	36 33.64%	4.02
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	2 1.87%	5 4.67%	26 24.30%	27 25.23%	47 43.93%	4.05
บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อกับ (Injunctive Norm)						
คนที่ฉันติดต่อกับคิดว่าการใช้ระบบ ธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ ฉลาด	0 0.00%	5 4.67%	29 27.10%	38 35.51%	35 32.71%	3.96
คนที่ฉันติดต่อกับคิดว่าฉันควรใช้ระบบ ธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0 0.00%	6 5.61%	16 14.95%	42 39.25%	43 40.19%	4.14

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)						
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด	0 0.00%	5 4.67%	24 22.43%	43 40.19%	35 32.71%	4.01
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	1 0.93%	6 5.61%	15 14.02%	44 41.12%	41 38.32%	4.10
ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention)						
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	1 0.93%	5 4.67%	20 18.69%	39 36.45%	42 39.25%	4.08
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	1 0.93%	6 5.61%	18 16.82%	40 37.38%	42 39.25%	4.08
พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)						
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเป็นประจำ	1 0.93%	5 4.67%	25 23.36%	38 35.51%	38 35.51%	4.00
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนมือถือ	2 1.87%	3 2.80%	22 20.56%	35 32.71%	45 42.06%	4.10

จากตารางที่ 4.2 ผลการแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking), ด้านการรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use), ด้านบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm), ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm), ด้านความตั้งใจใช้ (Behavior Intention) และด้านพฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior) ทั้ง 6 ด้านนั้นกลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4 คือ มีความเห็นด้วยทุกประเด็น รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 คือ ไม่ออกความเห็น อีก 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ในหัวข้อการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ประหยัด และด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm) ในหัวข้อคนที่ติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิดที่ฉลาด แต่ในส่วนของด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 ทุกประเด็น คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.97) รองลงมา คือ ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.94) และระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.84) ดังนั้นทางธนาคารจึงควรเร่งพัฒนาและปรับปรุงระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือให้

ดียิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ เพื่อลดภาวะความเสี่ยงที่ทางลูกค้าคาดว่าจะได้รับ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานในระบบ การทำธุรกรรมการเงินบนมือถือที่ดีและเป็นการสร้างรากฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อไป

ตารางที่ 4.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม Mobile banking กรณีศึกษา K-Plus

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking)						
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ เป็นความคิดที่ฉลาด	0 0.00%	10 9.80%	9 8.82%	35 34.31%	48 47.06%	4.19
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือเป็นความคิดที่ดี	1 0.98%	11 10.78%	13 12.75%	45 44.12%	32 31.37%	3.94
ฉันชอบการทำธุรกรรมการเงินผ่านมือถือ	1 0.98%	12 11.76%	13 12.75%	32 31.37%	44 43.14%	4.04
การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use)						
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้	0 0.00%	12 11.76%	13 12.75%	32 31.37%	45 44.12%	4.08
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้	0 0.00%	10 9.80%	12 11.76%	36 35.29%	44 43.14%	4.12
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือได้ไม่ยาก	0 0.00%	14 13.73%	12 11.76%	35 34.31%	41 40.20%	4.01
ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือใช้งานง่าย	0 0.00%	10 9.80%	22 21.57%	33 32.35%	37 36.27%	3.95
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือที่ง่ายต่อการใช้งาน	0 0.00%	10 9.80%	16 15.69%	26 25.49%	50 49.02%	4.14
การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)						
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	1 0.98%	6 5.88%	25 24.51%	32 31.37%	38 37.25%	3.98
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	0 0.00%	7 6.86%	22 21.57%	38 37.25%	35 34.31%	3.99

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0	5	23	34	40	4.07
ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	0.00%	4.90%	22.55%	33.33%	39.22%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0	6	25	36	35	3.98
ช่วยให้ประหยัดเวลา	0.00%	5.88%	24.51%	35.29%	34.31%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0	6	23	34	39	4.04
ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0.00%	5.88%	22.55%	33.33%	38.24%	
การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)						
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบ	30	45	27	0	0	1.97
ป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	29.41%	44.12%	26.47%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบ	37	41	24	0	0	1.87
การยืนยันตัวตนที่ดี	36.27%	40.20%	23.53%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบ	35	49	18	0	0	1.83
รักษาความปลอดภัยที่ดี	34.31%	48.04%	17.65%	0.00%	0.00%	
บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนใน						
ครอบครัวและเพื่อนฝูง						
(Descriptive Norm)						
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบ	0	4	18	46	34	4.08
ธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิด	0.00%	3.92%	17.65%	45.10%	33.33%	
ที่ฉลาด						
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบ	0	3	20	45	34	4.08
ธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.00%	2.94%	19.61%	44.12%	33.33%	
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้	0	3	20	47	32	4.06
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็น	0.00%	2.94%	19.61%	46.08%	31.37%	
ความคิดที่ฉลาด						
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้	0	3	18	48	33	4.09
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.00%	2.94%	17.65%	47.06%	32.35%	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย						
(Injunctive Norm)						
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบ	0	3	33	41	25	3.86
ธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็นความคิด	0.00%	2.94%	32.35%	40.20%	24.51%	
ที่ฉลาด						
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้	0	6	16	40	40	4.12
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.00%	5.88%	15.69%	39.22%	39.22%	
บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง						
(Subjective Norm)						
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้	0	4	28	44	26	3.90
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือเป็น	0.00%	3.92%	27.45%	43.14%	25.49%	
ความคิดที่ฉลาด						
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้	0	8	23	45	26	3.87
ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.00%	7.84%	22.55%	44.12%	25.49%	
ความตั้งใจใช้ (Behavior						
Intention)						
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรม	1	4	18	46	33	4.04
การเงินบนมือถือ	0.98%	3.92%	17.65%	45.10%	32.35%	
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบ	1	5	17	44	35	4.05
ธุรกรรมการเงินบนมือถือ	0.98%	4.90%	16.67%	43.14%	34.31%	
พฤติกรรมการใช้ (Usage						
Behavior)						
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ	1	3	23	40	35	4.03
เป็นประจำ	0.98%	2.94%	22.55%	39.22%	34.31%	
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉัน	1	3	24	32	42	4.09
มักเลือกทำบนมือถือ	0.98%	2.94%	23.53%	31.37%	41.18%	

จากตารางที่ 4.3 ผลการแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า พบว่าด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking), ด้านการรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use), ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness), ด้านบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm), ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm), ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm), ด้านความตั้งใจใช้ (Behavior Intention) และด้านพฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior) ทั้ง 8 ด้านนั้น กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็น

เฉลี่ยอยู่ในระดับ 4 คือ มีความเห็นด้วยเป็นส่วนมาก และรองลงมาแสดงความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 คือ ไม่ออกความเห็นบ้างในบางหัวข้อ แต่ในส่วนของด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 ทุกประเด็น คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.97) รองลงมาคือระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.87) และระบบธุรกรรมการเงินบนมือถือมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.83) จากผลการแจกแจงความถี่ของข้อมูล K-Plus จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความเห็นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า MYMO อยู่หลายด้าน ซึ่งผลดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อระบบฐานลูกค้าที่อาจเปลี่ยนใจไปใช้บริการการทำธุรกรรมบนมือถือกับธนาคารอื่นได้ ดังนั้นจึงควรเร่งพัฒนาระบบสร้างความพึงพอใจการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ ๆ และมีประสิทธิภาพที่ดีให้แก่กลุ่มลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลกระทบต่อการใช้งานและผลประกอบการที่ดีของทางธนาคารต่อไป

4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากร

กลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 209 ตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 - 30 ปี สถานภาพโสด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีหรือจบปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีรายได้ 10,001 - 30,000 บาท มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการธนาคารต่ำกว่า 10,001 - 50,000 บาท และความถี่ในการใช้บริการ 1 - 5 ครั้ง/เดือน

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการหาค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดของแบบจำลองจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการธนาคาร และความถี่ในการใช้ นั้นพบว่า ผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลดังกล่าวสะท้อนว่า รูปแบบของการให้บริการในรูปแบบ Mobile banking ของทั้ง 2 ธนาคาร เป็นรูปแบบที่มีการให้บริการที่คล้ายกัน เนื่องจากการให้บริการในรูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ แต่สิ่งที่ทำให้เกิดการยอมรับในการใช้ Mobile banking นั้น จะขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการธนาคาร และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับข้อมูลที่น่าสนใจคือ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการธนาคาร โดยจากข้อมูลตารางที่ 3 นั้น แสดงให้เห็นถึงอายุที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติ, การรับรู้ถึงประโยชน์, การรับรู้การใช้งาน, การรับรู้ความเสี่ยง, บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับตารางที่ 4.5 การยอมรับเทคโนโลยี MyMo พบว่าค่าเฉลี่ยความถี่ในการใช้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่มีความแตกต่างกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตารางที่ 4.6 การยอมรับเทคโนโลยี K-Plus พบว่าค่าเฉลี่ยความถี่ในการใช้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่มีความแตกต่างกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB
ชื่อร้าน											
MYMO	107	51.20%	0.7780	0.7874	0.7650	0.2298	0.7564	0.7629	0.7640	0.7710	0.7629
K-PLUS	102	48.80%	0.7639	0.7647	0.7529	0.2230	0.7690	0.7475	0.7218	0.7610	0.7647
t-test			0.4977	0.7937	0.4334	0.3025	-0.4899	0.5859	1.5660	0.3582	-0.0652
เพศ											
ชาย	84	40.19%	0.7371	0.7667	0.7476	0.2262	0.7604	0.7336	0.7277	0.7426	0.7500
หญิง	125	59.81%	0.7940	0.7828	0.7668	0.2267	0.7640	0.7700	0.7540	0.7820	0.7730
t-test			-1.9804**	-0.5534	-0.6792	-0.0211	-0.1369	-1.3710	-0.9544	-1.3917	-0.7938
อายุ											
ต่ำกว่า 24 ปี	33	15.79%	0.7247	0.6833	0.6955	0.2778	0.7008	0.6970	0.6970	0.7273	0.7424
25 – 30 ปี	97	46.41%	0.7861	0.8211	0.7840	0.2148	0.7751	0.7745	0.7410	0.7474	0.7526
31 ปีขึ้นไป	79	37.80%	2.2008*	8.9969***	5.4147***	4.6165***	2.0048*	1.5467	1.1829	1.2897	1.5498
F-test											
สถานภาพ											
โสด	90	43.06%	0.8028	0.8044	0.7967	0.2361	0.7681	0.7653	0.7417	0.7694	0.7639
สมรส	75	35.89%	0.7800	0.7980	0.7780	0.1900	0.7733	0.7983	0.7817	0.8067	0.7967
หย่าร้าง	44	21.05%	0.6913	0.3818	0.6500	0.2689	0.7330	0.6619	0.6818	0.6903	0.7074
F-test			4.6333**	6.1594***	9.1399***	3.7610**	0.7279	7.9871***	3.7206**	4.8215***	2.6672*

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB
การศึกษา											
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	11.48%	0.6285	0.5396	0.5750	0.2986	0.6953	0.6042	0.6406	0.7396	0.6875
กำลังศึกษาปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	84	40.19%	0.7946	0.8179	0.7756	0.2569	0.7433	0.7634	0.7336	0.7619	0.7963
กำลังศึกษาปริญญาโท/ ปริญญาโท	81	38.76%	0.8004	0.8105	0.8167	0.1687	0.8056	0.8071	0.7994	0.7963	0.7963
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	20	9.57%	0.7250	0.7475	0.6775	0.2458	0.7500	0.6938	0.6812	0.6938	0.7312
F-test			5.4572***	15.0937***	11.9563***	6.7822***	2.9269**	8.8507***	5.5087***	1.6343	1.9812
อาชีพ											
นิสิต/นักศึกษา	15	7.18%	0.7167	0.6733	0.6733	0.3056	0.7292	0.6917	0.6667	0.7500	0.7083
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ	74	35.41%	0.8378	0.8432	0.8230	0.1892	0.8100	0.8007	0.8024	0.8412	0.8294
พนักงานบริษัทเอกชน	39	18.66%	0.7415	0.7385	0.7167	0.2692	0.7099	0.6859	0.6923	0.6923	0.6923
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง ทั่วไป/ว่างงาน/แม่บ้าน	81	38.76%	0.7346	0.7525	0.7370	0.2253	0.7508	0.7593	0.7284	0.7361	0.7485
F-test			8.0346***	13.3981***	6.8294***	4.2175***	5.0040***	5.0658***	5.7375***	4.9026***	4.0414***

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
ต่ำกว่า 10,000 บาท	28	13.40%	0.6250	0.5500	0.6018	0.3095	0.6629	0.6473	0.6116	0.7009	0.6518
10,001 – 30,000 บาท	101	48.33%	0.7995	0.8243	0.7995	0.2162	0.7661	0.7735	0.7550	0.7649	0.7871
30,000 บาทขึ้นไป	80	38.28%	0.7865	0.7950	0.7631	0.2104	0.7930	0.7703	0.7750	0.7906	0.7734
F-test			5.1459***	12.6512***	7.2334***	2.7363**	2.8719**	3.3204**	4.2587***	1.0867	3.0867**
มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับ การใช้บริการ											
ต่ำกว่า 10,000 บาท	74	35.41%	0.7320	0.7169	0.7189	0.2466	0.7280	0.7230	0.7078	0.7618	0.7416
10,001 – 50,000 บาท	84	40.19%	0.7649	0.7952	0.7792	0.2331	0.7589	0.7426	0.7262	0.7411	0.7485
50,001 บาทขึ้นไป	51	24.40%	0.8382	0.8314	0.7843	0.1863	0.8186	0.8235	0.8235	0.8137	0.8211
F-test			3.7974**	3.7811**	3.0682**	1.7340	3.2400**	4.8325***	5.2773***	2.6527**	2.5915*
ความถี่ในการใช้บริการ											
1 – 5 ครั้ง/เดือน	73	34.93%	0.7237	0.7445	0.7568	0.2374	0.7200	0.7209	0.6935	0.7380	0.7243
6 – 10 ครั้ง/เดือน	58	27.75%	0.8118	0.8181	0.7750	0.2170	0.7683	0.7780	0.7543	0.7716	0.7823
11 – 15 ครั้ง/เดือน	37	17.70%	0.7770	0.7865	0.7878	0.2162	0.8074	0.7905	0.7736	0.8007	0.7939
16 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	41	19.62%	0.7927	0.7646	0.7146	0.2297	0.7896	0.7530	0.7896	0.7774	0.7805
F-test			1.8375	1.1046	0.7909	0.2293	1.9810*	1.4178	2.4594**	0.8937	1.0884

หมายเหตุ* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของธนาคารออมสิน (MYMO)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI
เพศ										
ชาย	39	36.45%	0.7073	0.7410	0.7256	0.2372	0.7404	0.7083	0.7179	0.7372
หญิง	68	63.55%	0.8186	0.8140	0.7875	0.2255	0.7656	0.7941	0.7904	0.7904
t-test			2.9293***	1.9782***	1.5835	0.3656	0.6352	2.2312**	1.8337*	1.2888
อายุ										
ต่ำกว่า 24 ปี	13	12.75%	0.7564	0.7154	0.7038	0.2756	0.7644	0.6923	0.7019	0.7692
25 – 30 ปี	48	47.06%	0.7882	0.8281	0.7875	0.2118	0.7813	0.7865	0.7188	0.7422
31 ปีขึ้นไป	41	40.20%	0.7378	0.7061	0.7280	0.2195	0.7561	0.7195	0.7317	0.7805
F-test			2.3394**	7.9252***	2.8920**	4.4039***	2.0068*	2.4325**	2.0081*	0.5035
สถานภาพ										
โสด	37	36.27%	0.7860	0.7689	0.7635	0.2410	0.7804	0.7466	0.7162	0.7601
สมรส	43	42.16%	0.7733	0.8070	0.7919	0.1996	0.7631	0.7994	0.7529	0.7791
หย่าร้าง	22	21.57%	0.7083	0.6750	0.6591	0.2386	0.7614	0.6477	0.6705	0.7273
F-test			0.9712	2.5721*	3.2747**	0.7740	0.1262	5.5114***	1.4040	0.5000

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI
การศึกษา										
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	6.54%	0.6310	0.5786	0.6714	0.2857	0.6518	0.6250	0.6607	0.7143
กำลังศึกษาปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	41	38.32%	0.7947	0.8171	0.7610	0.2805	0.7332	0.7622	0.7530	0.7652
กำลังศึกษาปริญญาโท/ ปริญญาโท	46	42.99%	0.7917	0.8011	0.8011	0.1685	0.7894	0.7989	0.7989	0.7962
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	13	12.15%	0.7564	0.7577	0.7000	0.2564	0.7692	0.7115	0.7308	0.7308
F-test			1.5659	3.7504**	1.5606	4.5107***	1.3035	2.0506	1.2725	0.5730
อาชีพ										
นิสิต/นักศึกษา	5	4.67%	0.7167	0.6800	0.7200	0.3167	0.5875	0.6250	0.7000	0.6250
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ	45	42.06%	0.8593	0.8767	0.8567	0.1778	0.8333	0.8333	0.8306	0.8556
พนักงานบริษัทเอกชน	21	19.63%	0.7540	0.7667	0.7214	0.2619	0.7113	0.7143	0.7262	0.7500
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง ทั่วไป/ว่างงาน/แม่บ้าน	35	16.75%	0.7190	0.7229	0.7014	0.2714	0.7304	0.7429	0.7321	0.7179
F-test			4.4140***	7.5686***	4.7610***	2.1630*	4.5094***	3.2161***	3.2433***	3.7786***

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน										
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10	9.35%	0.6250	0.5600	0.6250	0.2583	0.5813	0.6000	0.65375	0.6125
10,001 – 30,000 บาท	60	56.07%	0.8139	0.8233	0.7975	0.2222	0.7813	0.7792	0.7625	0.7729
30,000 บาทขึ้นไป	36	17.22%	0.7824	0.8125	0.7708	0.2407	0.7847	0.8021	0.8229	0.8333
F-test			3.0214**	5.4695***	2.8809**	0.1434	2.5775**	2.1711*	1.3677	1.9215
มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับ การใช้บริการ										
ต่ำกว่า 10,000 บาท	29	27.10%	0.7299	0.7190	0.7310	0.2385	0.7047	0.7112	0.7112	0.7414
10,001 – 50,000 บาท	48	44.86%	0.7760	0.8125	0.7865	0.2326	0.7669	0.7604	0.7422	0.7604
50,001 บาทขึ้นไป	30	28.04%	0.8278	0.8133	0.7633	0.2167	0.7896	0.8167	0.8500	0.8167
F-test			1.6731	2.2049*	1.8033	0.1869	1.3813	2.4775*	3.4723**	1.2927
ความถี่ในการใช้บริการ										
1 – 5 ครั้ง/เดือน	30	28.04%	0.7056	0.7583	0.7583	0.2361	0.6833	0.7125	0.6833	0.7208
6 – 10 ครั้ง/เดือน	35	32.71%	0.8238	0.8243	0.7700	0.2190	0.7786	0.7714	0.7893	0.7857
11 – 15 ครั้ง/เดือน	20	18.69%	0.7958	0.7925	0.8000	0.2167	0.8094	0.8062	0.7813	0.7937
16 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	22	20.56%	0.7879	0.7936	0.7341	0.2500	0.7727	0.7784	0.8182	0.7955
F-test			1.5951	0.8394	0.7482	0.1857	1.5917	0.7969	1.9200	0.6307

หมายเหตุ* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของธนาคารกสิกรไทย (K-Plus)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI
เพศ										
ชาย	45	44.12%	0.7630	0.7889	0.7667	0.2167	0.7778	0.7556	0.7361	0.7472
หญิง	57	55.88%	0.7646	0.7456	0.7421	0.2281	0.7621	0.7412	0.7105	0.7719
t-test			-0.0385	0.9604	0.5993	-0.3512***	0.4562	0.3933	0.6728	-0.6279
อายุ										
ต่ำกว่า 24 ปี	13	12.75%	0.7564	0.7154	0.7038	0.2756	0.7644	0.6923	0.7019	0.7692
25 – 30 ปี	48	47.06%	0.7882	0.8281	0.7875	0.2118	0.7813	0.7865	0.7188	0.7422
31 ปีขึ้นไป	41	40.20%	0.7378	0.7061	0.7280	0.2195	0.7561	0.7195	0.7317	0.7805
F-test			2.3394**	7.9252	2.8920**	4.4039***	2.0068*	2.4325**	2.0081*	0.5035
สถานภาพ										
โสด	37	36.27%	0.7860	0.7689	0.7635	0.2410	0.7804	0.7466	0.7162	0.7601
สมรส	43	42.16%	0.7733	0.8070	0.7919	0.1996	0.7631	0.7994	0.7529	0.7791
หย่าร้าง	22	21.57%	0.7083	0.6750	0.6591	0.2386	0.7614	0.6477	0.6705	0.7273
F-test			0.9712	2.5721*	3.2747**	0.7740	0.1262	5.5114***	1.4040	0.5000

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI
การศึกษา										
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	16.67%	0.6275	0.5235	0.5353	0.3039	0.7132	0.5956	0.6324	0.7500
กำลังศึกษาปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	43	42.16%	0.7946	0.8186	0.7895	0.2345	0.7529	0.7645	0.7151	0.7587
กำลังศึกษาปริญญาโท/ ปริญญาโท	35	34.31%	0.8119	0.8229	0.8371	0.1690	0.8268	0.8179	0.8000	0.7964
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	7	6.86%	0.6667	0.7286	0.6357	0.2262	0.7143	0.6607	0.5893	0.6250
F-test			3.9523	10.3656	13.0070	2.9361**	2.3642*	7.5967***	4.8807***	1.5370
อาชีพ										
นิสิต/นักศึกษา	10	9.80%	0.7167	0.6700	0.6500	0.3000	0.8000	0.7250	0.6500	0.8125
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ	29	28.43%	0.8046	0.7914	0.7707	0.2069	0.7737	0.7500	0.7586	0.8190
พนักงานบริษัทเอกชน	18	17.65%	0.7269	0.7056	0.7111	0.2778	0.7083	0.6528	0.6528	0.6250
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง ทั่วไป/ว่างงาน/แม่บ้าน	45	39.47%	0.7630	0.7922	0.7811	0.1944	0.7833	0.7889	0.7417	0.7667
F-test			4.4781***	8.0631***	4.3262***	3.0894**	2.5093**	4.0222***	2.9512**	3.0591**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

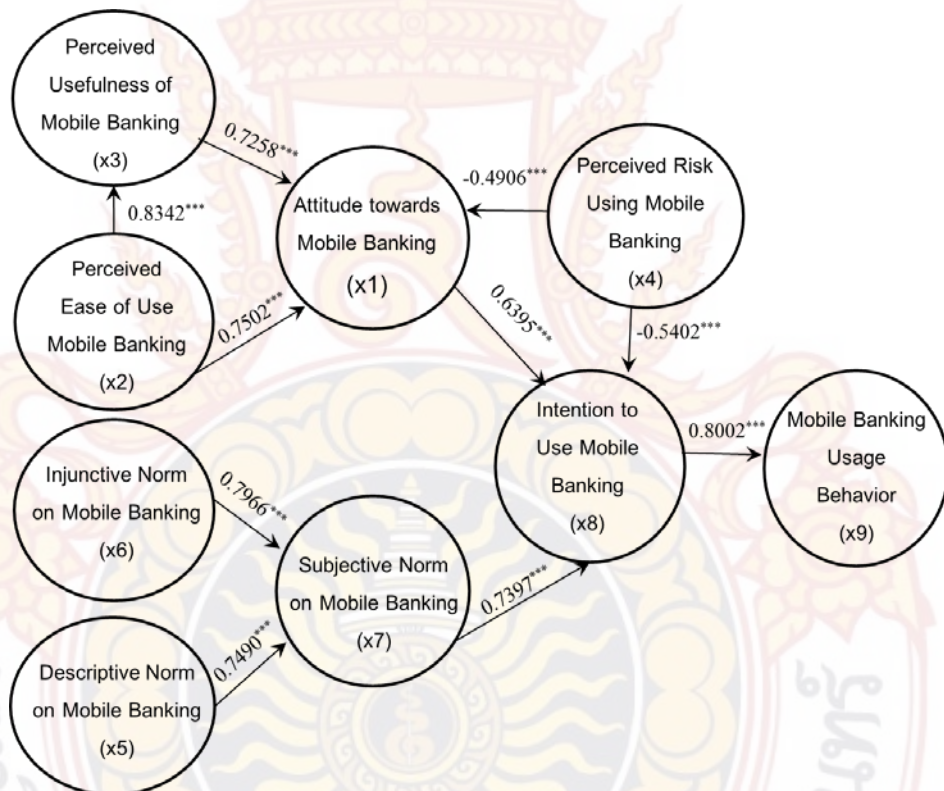
Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน										
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	17.65%	0.6250	0.5444	0.5889	0.3380	0.7083	0.6736	0.5972	0.7500
10,001 – 30,000 บาท	41	40.20%	0.7785	0.8256	0.8024	0.2073	0.7439	0.7652	0.7439	0.7530
30,000 บาทขึ้นไป	43	42.16%	0.8081	0.7988	0.7744	0.1899	0.8183	0.7616	0.7529	0.7733
F-test			2.6678**	6.5309***	4.4124***	3.9485***	1.7806	1.3008	2.8181***	0.8007
มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ										
ต่ำกว่า 10,000 บาท	45	44.12%	0.7333	0.7156	0.7111	0.2519	0.7431	0.7306	0.7056	0.7750
10,001 – 50,000 บาท	36	35.29%	0.7500	0.7722	0.7694	0.2338	0.7483	0.7188	0.7049	0.7153
50,001 บาทขึ้นไป	21	20.59%	0.8532	0.8571	0.8143	0.1429	0.8601	0.8333	0.7857	0.8095
F-test			2.1784*	1.9506	1.6537	2.5027*	3.0306**	2.6640*	1.5747	1.8639
ความถี่ในการใช้บริการ										
1 – 5 ครั้ง/เดือน	43	42.16%	0.7364	0.7349	0.7558	0.2384	0.7456	0.7267	0.7006	0.7500
6 – 10 ครั้ง/เดือน	23	22.55%	0.7935	0.8087	0.7826	0.2138	0.7527	0.7880	0.7011	0.7500
11 – 15 ครั้ง/เดือน	17	16.67%	0.7549	0.7794	0.7735	0.2157	0.8051	0.7721	0.7647	0.8088
16 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	19	18.63%	0.7982	0.7658	0.6921	0.2061	0.8092	0.7237	0.7566	0.7566
F-test			0.7415	0.4840	1.3225	0.3675	1.5353	1.2422	1.1924	1.1811

หมายเหตุ* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

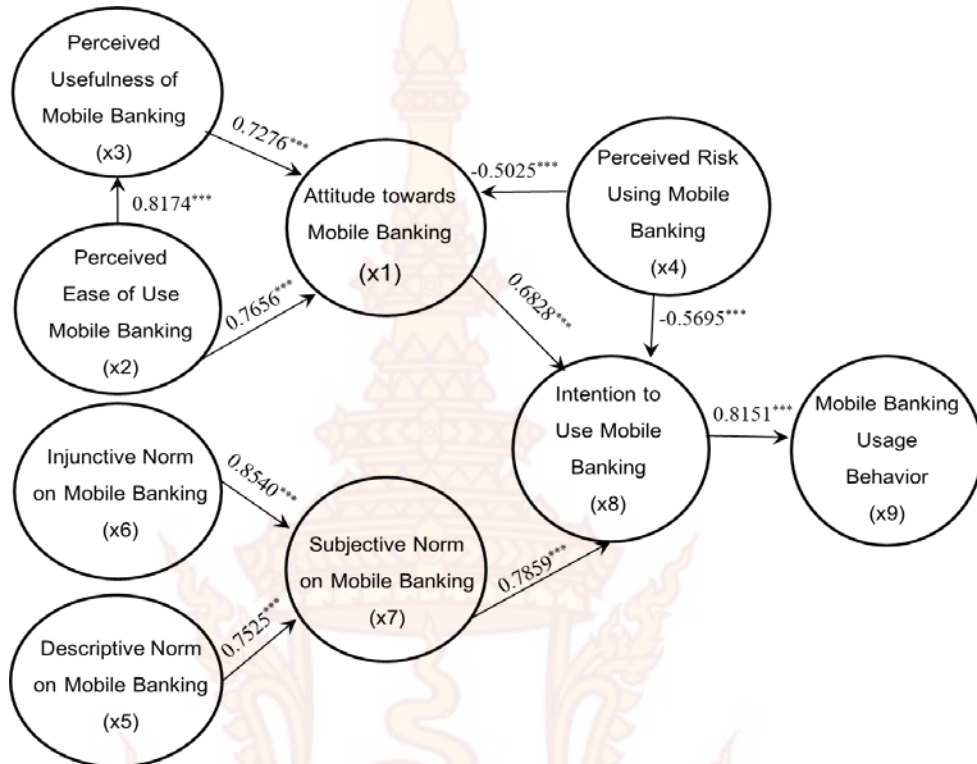
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี จากองค์ประกอบของการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยการเปรียบเทียบระหว่างธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ตามองค์ประกอบของการสร้างดัชนีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) จำนวน 9 องค์ประกอบ เพื่อทดสอบทฤษฎีและประเมินค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่

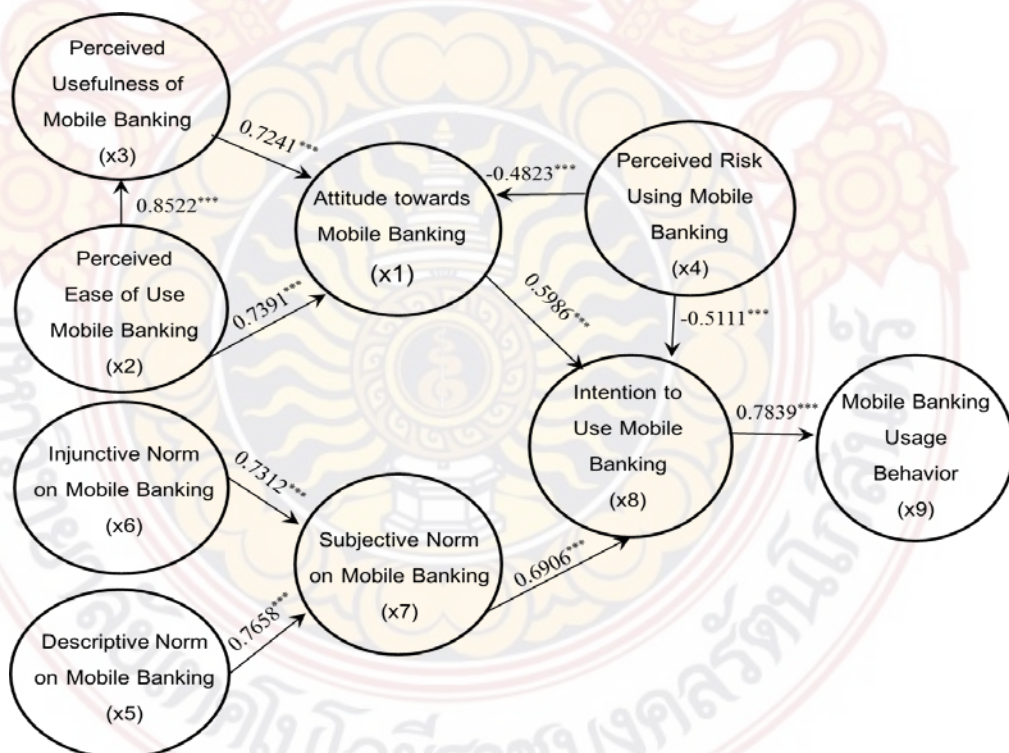
จากการวิเคราะห์ข้อมูลของระหว่างธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) พบว่าแบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับแบบจำลองการสร้างดัชนีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มีความสอดคล้องกันทั้งจำนวน 9 องค์ประกอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งด้านที่ด้านที่ธนาคารควรให้ความสำคัญมากที่สุด มีอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านของการรับรู้ถึงการใช้งาน ด้านกลุ่มบุคคลที่ติดต่อ และด้านของความตั้งใจใช้



ภาพที่ 4.1 ดัชนีวัดการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus)



ภาพที่ 4.2 ดัชนีวัดการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารออมสิน (MYMO)



ภาพที่ 4.3 ดัชนีวัดการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารกสิกรไทย (K-Plus)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพที่ 4.1 พบว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกันทั้ง 9 ปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่น่าสนใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านของการรับรู้ถึงการใช้งาน ด้านของความตั้งใจใช้ และด้านกลุ่มบุคคลที่ติดต่อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายและให้ความสำคัญต่อลูกค้าที่ใช้ระบบเพื่อให้เกิดการบอกต่อในการใช้ระบบเพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพที่ 4.2 ในส่วนของการยอมรับการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารออมสิน (MYMO) นั้นจะพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยี 3 อันดับแรก คือ ด้านกลุ่มบุคคลที่ติดต่อ ด้านของการรับรู้ถึงการใช้งาน และด้านของความตั้งใจใช้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ธนาคารออมสินควรให้ความสนใจในการสร้างการยอมรับเทคโนโลยี Mobile banking ด้วยการสร้างแรงกระตุ้นจากกลุ่มบุคคลที่ลูกค้าติดต่อด้วย เช่น ให้พนักงานธนาคารเชิญชวนลูกค้าใช้บริการ MYMO สื่อโฆษณาในด้านต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ง่าย เป็นต้น พร้อมทั้งพัฒนาระบบให้มีความง่ายต่อการใช้งาน และสร้างความตั้งใจในการใช้ระบบให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี Mobile banking

นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) จากการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพที่ 4.3 จะเห็นได้ถึงความแตกต่างนั้นคือปัจจัยที่มีความสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยี 3 อันดับแรกของธนาคารกสิกรไทย คือ ด้านของการรับรู้ถึงการใช้งาน ด้านกลุ่มบุคคลใกล้ชิดบุคคลหรือบุคคลในครอบครัวและเพื่อนสนิท และด้านของความตั้งใจใช้ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทยควรให้ความสนใจในการสร้างการยอมรับเทคโนโลยี Mobile banking ด้วยการพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการใช้งานให้ความสำคัญกับลูกค้าในการแนะนำบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้ระบบและสร้างความตั้งใจใช้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี Mobile banking

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการทดสอบตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ธนาคารออมสิน (MYMO) ได้แก่ 9 ตัวแปรดังนี้ 1. การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ Mobile banking (Perceived Usefulness of Mobile banking) 2. การรับรู้การใช้งานง่ายของ Mobile banking (Perceived Ease of use Mobile banking) 3. ทศนคติในการใช้ Mobile banking (Attitude toward Mobile banking) 4. กลุ่มบุคคลอ้างอิงของ Mobile banking (Subjective Norm on Mobile banking) 5. บุคคลใกล้ชิดที่ใช้ Mobile Banking (Descriptive Norm On Mobile banking) 6. บุคคลที่ติดต่อที่ใช้ Mobile banking (Injunctive Norm on Mobile banking) 7. การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) 8. เจตนาในการใช้ Mobile Banking (Intention to Use Mobile Banking) และ 9. พฤติกรรมในการใช้บริการในของ Mobile Banking (Mobile Banking Usage Behavior) สามารถสรุปผลในการทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ดังนี้

H_1 : การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของ MYMO (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ MYMO (Perceived Usefulness: PU) ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ MYMO (Attitude toward Behavior: ATT)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 209 คน มีการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของ MYMO (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ MYMO (Perceived Usefulness: PU) ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ MYMO (Attitude toward Behavior: ATT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

H₂: บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm: INorm) และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm: DNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 209 คน บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm: INorm) และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm: DNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

H₃: ทศนคติต่อการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Attitude toward Behavior: Att) และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 209 คน ทศนคติต่อการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Attitude toward Behavior: Att) และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

H₄: การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Perceived Risk) ส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ MYMO (Behavior Intention) และการเลือกใช้จริงของ MYMO (Usage Behavior)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 209 คน การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Perceived Risk) ส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ MYMO (Behavior Intention) และการเลือกใช้จริงของ MYMO (Usage Behavior) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

H₅: ความตั้งใจในการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention) ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้จริงของ MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Usage Behavior)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 209 คน ความตั้งใจในการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention) ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้จริงของ MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Usage Behavior) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

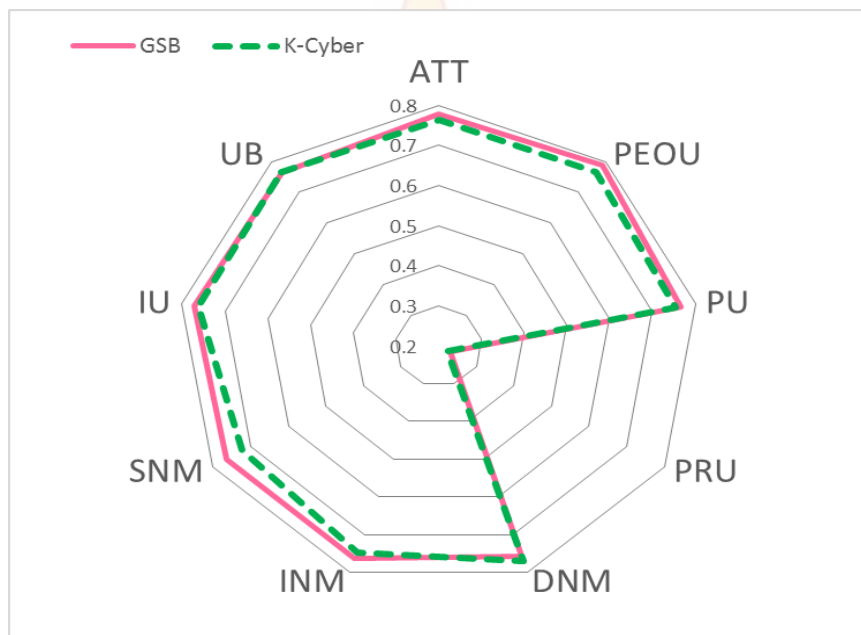
5.1 อภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อยืนยันว่า Mobile banking กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่า การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของ MYMO (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ MYMO (Perceived Usefulness: PU) ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ MYMO (Attitude toward Behavior: ATT) ซึ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Attitude toward Behavior: Att) นอกจากนี้บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm: INorm) และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm: DNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm) ซึ่งมีผลต่อในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention) โดยที่ความตั้งใจในการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention) ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้จริงของ MYMO ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Usage Behavior) แต่หากมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ MYMO เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน (Perceived Risk) จะมีผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ MYMO (Behavior Intention) และการเลือกใช้จริงของ MYMO (Usage Behavior)

5.2 บทสรุป

จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ในภาพรวมของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) การยอมรับเทคโนโลยีเกิดจากการการรับรู้การใช้งานมากที่สุด กล่าวคือผู้ใช้บริการจะยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ของทั้งสองธนาคารก็ต่อเมื่อมีการรับรู้ถึงการใช้งานซึ่งเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการใช้งานแล้วก็จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติในการใช้

ถ้าพิจารณาแยกธนาคารสามารถสรุปได้ว่า Mobile Banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) นั้น การให้ผู้ใช้บริการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ควรให้ความสำคัญกับการใช้บุคคลในการประชาสัมพันธ์ เช่น พนักงานธนาคารติดต่อกับลูกค้า สื่อโฆษณาต่าง ๆ เพราะ Mobile Banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) ในหัวข้อบรรทัดฐานของบุคคลที่ติดต่อก็มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีดัชนีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ที่ 0.8540 รองลงมาคือ การรับรู้การใช้ระบบ ซึ่งมีดัชนีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ที่ 0.8174 ส่วนการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ควรให้ความสำคัญกับการรับรู้การใช้ระบบ เพราะ Mobile Banking ของธนาคารออมสิน (K-Plus) ในหัวข้อการรับรู้การใช้ระบบมีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีดัชนีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ที่ 0.8522 รองลงมาคือ ความตั้งใจใช้ ซึ่งมีดัชนีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ที่ 0.7839



ภาพที่ 5.1 ดัชนีการยอมรับเทคโนโลยีของทั้งสองธนาคาร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ด้านธนาคารออมสิน

จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่า ธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ การให้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking มากที่สุด เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) มากที่สุด โดยใช้พนักงานเป็นสื่อในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำให้ลูกค้าท่านอื่น ๆ บอกต่อในการใช้บริการ รองลงมาคือ การพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการรับรู้ในการใช้งานและพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย เพื่อกระตุ้นให้เกิดทัศนคติในการใช้ Mobile Banking

5.3.2 ด้านธนาคารกสิกรไทย

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่า ธนาคารกสิกรไทยควรพัฒนาระบบให้มีความง่ายต่อการใช้งาน และพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัยต่อการใช้งาน นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญต่อลูกค้าที่ใช้ระบบ Mobile Banking โดยให้ลูกค้าเห็นความสำคัญ เพื่อให้เกิดการบอกต่อในการใช้ระบบ Mobile Banking

5.3.3 ด้านธนาคารแห่งประเทศไทย

ควรให้ความสำคัญในการกระตุ้นให้ธนาคารสนับสนุนให้ลูกค้าใช้ระบบ Mobile Banking เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการรองรับการขยายธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเงินให้แก่ประชาชน และควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี Mobile Banking ของธนาคารเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

5.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น จึงควรศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม โดยสามารถใช้งานวิจัยในครั้งนี้มาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี Mobile Banking ได้



บรรณานุกรม

- กุลปรียา นกดี. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน mobile banking*. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/>, 1 พฤษภาคม 2560.
- พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก, ถนอมพงษ์ พาณิช และกล้าหาญ ณ น่าน. (2556). *อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วุฒิสักดิ์ เจริญวงศ์มิตร. (2555). *นวัตกรรมตลาดหุ้นไทย*. ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- Ajzen, I, & Fishbein, M.E. (1980). *Understanding attitude and prediction of social behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gallup Co., Ltd. (2559). *ผลสำรวจช่องทางการใช้บริการทางการเงินของไทยปี 2559*, Digital Banking Online, เข้าถึงได้จาก <https://www.kasikornbank.com>, 1 พฤษภาคม 2560
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed). Upper Saddle Rive, NJ: Prentice Hall.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS
ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ 1. การยอมรับของผู้ใช้บริการ MYMO ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ MYMO ในอำเภอหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ ทางผู้จัดทำการวิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะใช้
ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
เพื่อประโยชน์ต่องานวิจัย

โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2. ข้อมูลการใช้บริการ MYMO

ส่วนที่ 3. การยอมรับการใช้บริการ MYMO

ส่วนที่ 4. ข้อเสนอแนะการยอมรับการใช้บริการ MYMO

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------

2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 17 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 2. 17 – 24 ปี	<input type="checkbox"/> 5. 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 25 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
<input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง	

4. การศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	
<input type="checkbox"/> 2. กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี	
<input type="checkbox"/> 3. กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท	
<input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	

5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. นิสิต/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 5. รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> 2. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	<input type="checkbox"/> 6. วางงาน/แม่บ้าน
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	
<input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจส่วนตัว	

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 50,001 – 100,000 บาท
<input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5. 100,001 บาทขึ้นไป
<input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 50,000 บาท	

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทางโทรศัพท์มือถือ

1. มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ MYMO

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000	<input type="checkbox"/> 3. 50,001 – 100,000
<input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 50,000	<input type="checkbox"/> 4. 100,001 ขึ้นไป

2. ปัจจุบันท่านใช้บริการ MYMO บ่อยแค่ไหน (ความถี่ในการใช้บริการ)
- () 1. 1-5 ครั้ง/เดือน () 4. 16-20 ครั้ง/เดือน
- () 2. 6-10 ครั้ง/เดือน () 5. 21 ครั้ง/เดือนขึ้นไป
- () 3. 11-15 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็นข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ทศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking)						
1.1	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
1.2	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ดี					
1.3	ฉันชอบการทำธุรกรรมการเงินผ่านสมาร์ตโฟน					
2. การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use)						
2.1	ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การติดตั้งแอปพลิเคชันระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนได้					
2.2	ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้					
2.3	ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก					
2.4	ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบน สมาร์ตโฟนใช้งานง่าย					
2.5	ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน					

ประเด็นข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)						
3.1	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม					
3.2	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก					
3.3	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย					
3.4	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนช่วยให้ประหยัดเวลา					
3.5	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย					
4. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)						
4.1	ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี					
4.2	ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี					
4.3	ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
5. บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)						
5.1	ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
5.2	ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน					
5.3	เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
5.4	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน					
6. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)						
6.1	คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นความคิดที่ฉลาดคนจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการที่ร้านไปยังคนที่ท่านรู้จัก					

ประเด็นข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm) (ต่อ)						
6.2	คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
7. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)						
7.1	ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
7.2	ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
8. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)						
8.1	ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
8.2	ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
9. พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)						
9.1	ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ					
9.2	ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนสมาร์ตโฟน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินทาง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถาม

เรื่อง การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS
ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ 2. การยอมรับของผู้ใช้บริการ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

การยอมรับของผู้ใช้บริการ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ ทางผู้จัดทำวิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ข้อมูล
เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อ
ประโยชน์ต่องานวิจัย

โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2. ข้อมูลการใช้บริการ K PLUS

ส่วนที่ 3. การยอมรับการใช้บริการ K PLUS

ส่วนที่ 4. ข้อเสนอแนะการยอมรับการใช้บริการ K PLUS

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

7. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

8. อายุ

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 17 ปี () 4. 31 – 40 ปี
 () 2. 17 – 24 ปี () 5. 41 – 50 ปี
 () 3. 25 – 30 ปี () 6. 51 ปีขึ้นไป

9. สถานภาพการสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
 () 3. หย่าร้าง

10. การศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () 2. กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี
 () 3. กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท
 () 4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

11. อาชีพ

- () 1. นิสิต/นักศึกษา () 5. รับจ้างทั่วไป
 () 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ () 6. วางงาน/แม่บ้าน
 () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 4. ธุรกิจส่วนตัว

12. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 4. 50,001 – 100,000 บาท
 () 2. 10,001 – 30,000 บาท () 5. 100,001 บาทขึ้นไป
 () 3. 30,001 – 50,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทางโทรศัพท์มือถือ

1. มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ K PLUS

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 () 3. 50,001 – 100,000
 () 2. 10,001 – 50,000 () 4. 100,001 ขึ้นไป

2. ปัจจุบันท่านใช้บริการ K PLUS บ่อยแค่ไหน (ความถี่ในการใช้บริการ)
- () 1. 1-5 ครั้ง/เดือน () 4. 16-20 ครั้ง/เดือน
- () 2. 6-10 ครั้ง/เดือน () 5. 21 ครั้ง/เดือนขึ้นไป
- () 3. 11-15 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย
 ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น
 ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็นข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ทศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Attitude toward Mobile Banking)						
1.1	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
1.2	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ดี					
1.3	ฉันชอบการทำธุรกรรมการเงินผ่านสมาร์ตโฟน					
2. การรับรู้ถึงการใช้งาน (Perceived Ease of Use)						
2.1	ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การติดตั้งแอปพลิเคชันระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนได้					
2.2	ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้					
2.3	ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก					
2.4	ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบน สมาร์ตโฟนใช้งานง่าย					
2.5	ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน					

ประเด็นข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)						
3.1	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม					
3.2	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก					
3.3	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย					
3.4	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนช่วยให้ประหยัดเวลา					
3.5	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย					
4. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)						
4.1	ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี					
4.2	ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี					
4.3	ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
5. บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)						
5.1	ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
5.2	ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน					
5.3	เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
5.4	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน					
6. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)						
6.1	คนที่ฉันติดต่อกับด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นความคิดที่ฉลาดคนจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการที่ร้านไปยังคนที่ท่านรู้จัก					
6.2	คนที่ฉันติดต่อกับด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน					

ประเด็นข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)						
7.1	ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
7.2	ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
8. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)						
8.1	ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
8.2	ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
9. พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)						
9.1	ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ					
9.2	ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนสมาร์ตโฟน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินทาง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความคิดเห็นของท่าน



ภาคผนวก ข

ผลการรันโปรแกรมรวมทั้ง 2 แห่ง

_____ (R)
 /_ / ___/ / ___/
 __/ / /___/ / /___/ 14.0 Copyright 1985-2015 StataCorp LP
 Statistics/Data Analysis StataCorp
 4905 Lakeway Drive
 MP - Parallel Edition College Station, Texas 77845 USA
 800-STATATA-PC <http://www.stata.com>
 979-696-4600 stata@stata.com
 979-696-4601 (fax)

Single-user 8-core Stata perpetual license:

Serial number: 10699393

Licensed to: T

Notes:

1. Unicode is supported; see help unicode_advice.
2. Maximum number of variables is set to 5000; see help set_maxvar.

```
. import excel "D:\RCIM-IS-Result\Data11.xls", sheet("Export Data") f
>irstrow

. do "D:\RCIM-IS-Result\Bank\1 Factor Analysis - Cronbach Alpha - Loo
> p.do"

. *Factor Analysis
. ****Result file path
. cd "D:\RCIM-IS-Result\Results"
D:\RCIM-IS-Result\Results

. set more off
.
. *SET UP BEFORE RUN THE PROGRAM
. **=====
. *Set up Group for Factor Analysis
. local F1= "b1-b3"

. local F2= "b4-b7"

. local F3= "b8-b11"
```

```

. local F4= "b12-b14"

. local F5= "b15-b17"

. local F6= "b18-b19"

. *Set up number of factor
. local nfactor=6

.
. *END SET UP
. **=====
.
. *Run Factor Analysis
. forvalue i=1(1)`nfactor' {
2.     factor `F'i", pcf mine(1)
3.     matL`i'=e(L)
4.     matE`i'=e(Ev)
5.     scalarS`i'=e(evsum)
6.     scalarV`i'=e(l(E`i',1,1)/S`i')
7.     alpha `F'i"
8.     scalarR`i'=r(alpha)
9.     matL`i'=(L`i')
10.    matv`i'=(V`i', R`i')
11. }
(obs=228)

Factor analysis/correlation      Number of obs   =
>    228
Method: principal-component factors      Retained factors =
>    1
Rotation: (unrotated)                  Number of params =
>    3
-----
> -----
Factor | Eigenvalue  Difference  Proportion  Cumu

```



```
> lative
```

```
-----+-----
> -----
Factor1 | 2.58615 2.27258 0.8621
> 0.8621
Factor2 | 0.31357 0.21330 0.1045
> 0.9666
Factor3 | 0.10028 . 0.0334
> 1.0000
-----
```

```
> -----
```

```
LR test: independent vs. saturated: chi2(3) = 567.54 Prob>chi2
> = 0.0000
```

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

```
-----+-----
Variable | Factor1 | Uniqueness
-----+-----
b1 | 0.9219 | 0.1501
b2 | 0.9658 | 0.0673
b3 | 0.8964 | 0.1964
-----
```

```
Test scale = mean(unstandardized items)
```

```
Average interitem covariance: .4577247
```

```
Number of items in the scale: 3
```

```
Scale reliability coefficient: 0.9183
```

```
(obs=228)
```

```
Factor analysis/correlation
```

```
Number of obs =
```

```
> 228
```

```
Method: principal-component factors
```

```
Retained factors =
```

```
> 1
```

```
Rotation: (unrotated)
```

```
Number of params =
```

```
> 4
```

```

-----
> -----
Factor | Eigenvalue  Difference  Proportion  Cumu
>lative
-----+-----
> -----
Factor1 |    3.27024    2.91785    0.8176
> 0.8176
Factor2 |    0.35239    0.15184    0.0881
> 0.9057
Factor3 |    0.20055    0.02373    0.0501
> 0.9558
Factor4 |    0.17682     .         0.0442
> 1.0000

```

```

> -----
LR test: independent vs. saturated: chi2(6) = 722.10 Prob>chi2
> = 0.0000

```

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

```

-----
Variable | Factor1 | Uniqueness
-----+-----
b4 | 0.8926 | 0.2032
b5 | 0.9162 | 0.1607
b6 | 0.9196 | 0.1544
b7 | 0.8880 | 0.2115
-----

```

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .422608

Number of items in the scale: 4

Scale reliability coefficient: 0.9252

(obs=228)

```

Factor analysis/correlation      Number of obs   =
> 228
Method: principal-component factors      Retained factors =
> 1
Rotation: (unrotated)                Number of params =
> 4

```

```

> -----
Factor | Eigenvalue  Difference  Proportion  Cumu
>lative

```

```

-----+-----
> -----
Factor1 | 3.63437    3.46277    0.9086
> 0.9086
Factor2 | 0.17160    0.04213    0.0429
> 0.9515
Factor3 | 0.12947    0.06492    0.0324
> 0.9839
Factor4 | 0.06455    .           0.0161
> 1.0000

```

```

> -----
LR test: independent vs. saturated: chi2(6) = 1187.13 Prob>chi2
> = 0.0000

```

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

```

-----+-----
Variable | Factor1 | Uniqueness
-----+-----
b8 | 0.9625 | 0.0736
b9 | 0.9465 | 0.1042
b10 | 0.9681 | 0.0629
b11 | 0.9355 | 0.1249
-----+-----

```

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .4809974
 Number of items in the scale: 4
 Scale reliability coefficient: 0.9660
 (obs=228)

Factor analysis/correlation Number of obs =
 > 228
 Method: principal-component factors Retained factors =
 > 1
 Rotation: (unrotated) Number of params =
 > 3

```
-----
> -----
Factor | Eigenvalue  Difference  Proportion  Cumu
>lative
-----+-----
> -----
Factor1 | 2.68253    2.46535    0.8942
> 0.8942
Factor2 | 0.21717    0.11687    0.0724
> 0.9666
Factor3 | 0.10030    .           0.0334
> 1.0000
```

```
> -----
LR test: independent vs. saturated: chi2(3) = 642.29 Prob>chi2
> = 0.0000
```

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

```
-----
Variable | Factor1 | Uniqueness
-----+-----
b12 | 0.9276 | 0.1395
b13 | 0.9651 | 0.0685
b14 | 0.9437 | 0.1095
```

 Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .4355115
 Number of items in the scale: 3
 Scale reliability coefficient: 0.9399
 (obs=228)

Factor analysis/correlation Number of obs =

> 228

Method: principal-component factors Retained factors =

> 1

Rotation: (unrotated) Number of params =

> 3

> -----

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumu
>lative				
> -----				
Factor1	2.75316	2.61014	0.9177	
> 0.9177				
Factor2	0.14302	0.03920	0.0477	
> 0.9654				
Factor3	0.10382	.	0.0346	
> 1.0000				
> -----				
> -----				

> -----

LR test: independent vs. saturated: $\chi^2(3) = 723.08$ Prob> χ^2

> = 0.0000

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

 Variable | Factor1 | Uniqueness

```

-----+-----+-----
      b15 | 0.9518 |    0.0941
      b16 | 0.9642 |    0.0704
      b17 | 0.9579 |    0.0824
-----

```

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .5474985

Number of items in the scale: 3

Scale reliability coefficient: 0.9549

(obs=228)

Factor analysis/correlation Number of obs =

> 228

Method: principal-component factors Retained factors =

> 1

Rotation: (unrotated) Number of params =

> 1

```

> -----
Factor | Eigenvalue  Difference  Proportion  Cumu
>ative
-----+-----+-----

```

```

> -----
Factor1 |    1.93872    1.87744    0.9694
> 0.9694

```

```

Factor2 |    0.06128      .    0.0306
> 1.0000
-----

```

```

> -----
LR test: independent vs. saturated: chi2(1) = 482.50 Prob>chi2

```

```

> = 0.0000

```

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Uniqueness
b18	0.9846	0.0306
b19	0.9846	0.0306

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .57147

Number of items in the scale: 2

Scale reliability coefficient: 0.9680

```
.
. mat LL=(999)

. mat v=(999, 999)

. forvaluei=1(1)`nfactor' {
2.   mat list L`i'
3.   mat LL=(LL\L`i')
4.
.   mat list v`i'
5.   mat v=(v\v`i')
6. }
```

```
L1[3,1]
```

```
Factor1
```

```
b1 .9218951
```

```
b2 .96576005
```

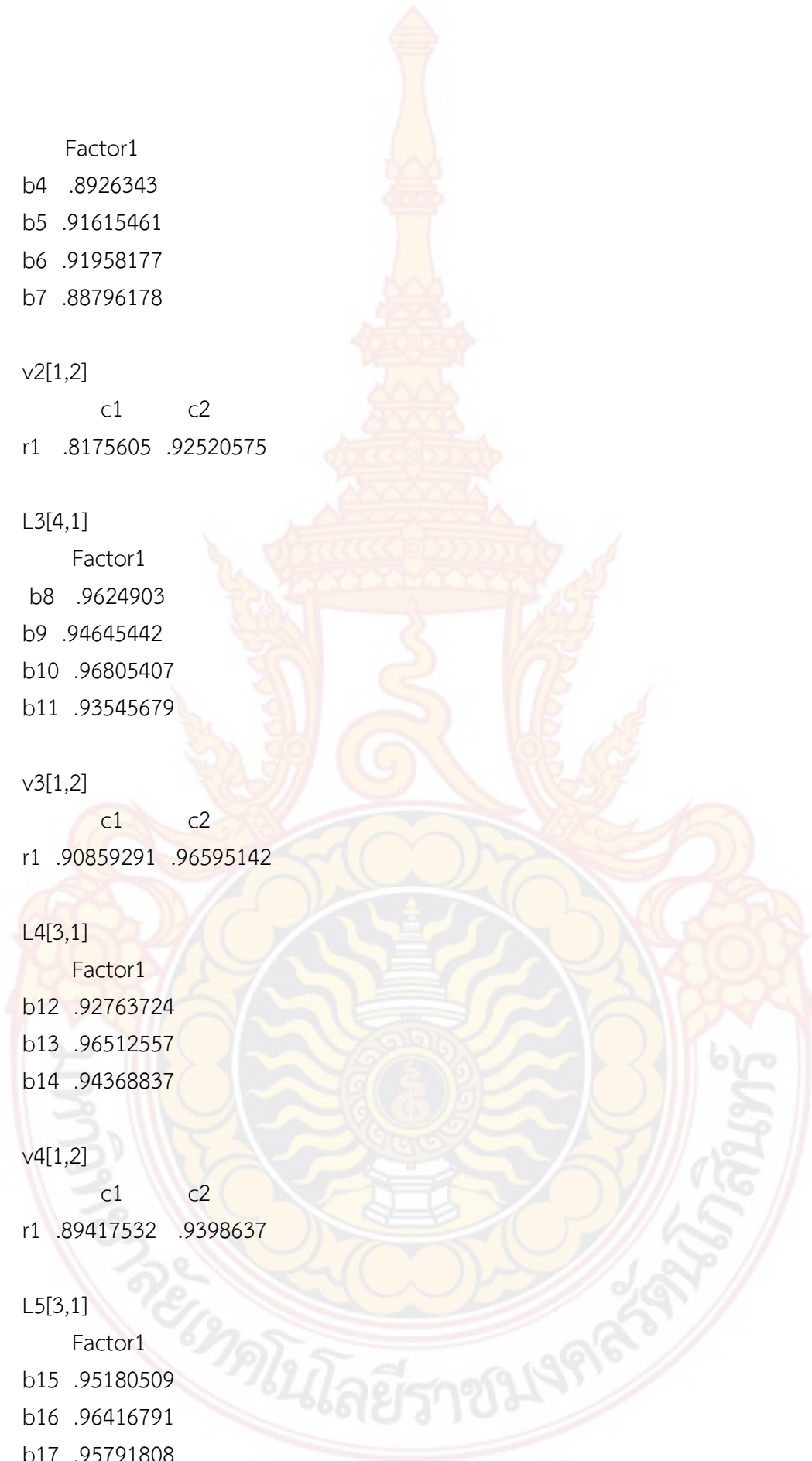
```
b3 .89641973
```

```
v1[1,2]
```

```
    c1    c2
```

```
r1 .86205046 .9183001
```

```
L2[4,1]
```



Factor1
b4 .8926343
b5 .91615461
b6 .91958177
b7 .88796178

v2[1,2]
c1 c2
r1 .8175605 .92520575

L3[4,1]
Factor1
b8 .9624903
b9 .94645442
b10 .96805407
b11 .93545679

v3[1,2]
c1 c2
r1 .90859291 .96595142

L4[3,1]
Factor1
b12 .92763724
b13 .96512557
b14 .94368837

v4[1,2]
c1 c2
r1 .89417532 .9398637

L5[3,1]
Factor1
b15 .95180509
b16 .96416791
b17 .95791808

```
v5[1,2]
      c1    c2
r1 .91771991 .9548998
```

```
L6[2,1]
      Factor1
b18 .98456041
b19 .98456041
```

```
v6[1,2]
      c1    c2
r1 .9693592 .96802383
```

```
. matcolname v = %TotalVarianceCronbachAlpha
```

```
. matcolname LL = FactorLoading
```

```
. mat list LL
```

```
LL[20,1]
FactorLoad~g
r1      999
b1      .9218951
b2      .96576005
b3      .89641973
b4      .8926343
b5      .91615461
b6      .91958177
b7      .88796178
b8      .9624903
b9      .94645442
b10     .96805407
b11     .93545679
b12     .92763724
b13     .96512557
b14     .94368837
b15     .95180509
```



```

b16 .96416791
b17 .95791808
b18 .98456041
b19 .98456041

```

```
. mat list v
```

```
v[7,2]
```

```
  %TotalVarianceCronbachAlpha
```

```

r1      999      999
r1  .86205046  .9183001
r1  .8175605  .92520575
r1  .90859291  .96595142
r1  .89417532  .9398637
r1  .91771991  .9548998
r1  .9693592  .96802383

```

```
. mat2txt2 v using Table1.xls , replace matname timestamp
```

```
Open output file: shellout using "Table1.xls"
```

```
View output file: view "Table1.xls"
```

```
. mat2txt2 LL using Table1.xls , append matname timestamp
```

```
Open output file: shellout using "Table1.xls"
```

```
View output file: view "Table1.xls"
```

```
.
end of do-file
```

```
. do "C:\Users\PCCOMP~1\AppData\Local\Temp\STD00000000.tmp"
```

```
. *SET UP BEFORE RUN THE PROGRAM
```

```
. **=====
```

```
. *Set up number of questions
```

```
. localnumobs=228
```

```
. localnumvar=19
```

```
. localname="No b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13 b14 b15"
```

```
> b16 b17 b18 b19"

. local numchoice=5
.
. *END SET UP
. **=====
.
. ***Result file path
. cd "D:\RCIM-IS-Result\Results"
D:\RCIM-IS-Result\Results

. set more off

. *Add 5 obs to ensure all choices (1-5)
. local addobs=`numobs'+`numchoice'

. setobs `addobs'
number of observations (_N) was 228, now 233

. forvalue i=1(1)`numchoice' {
2.   forvalue j=1(1)`numvar' {
3.     local obs=`numobs'+`i'
4.     qui replace b`j'=`i' in `obs'
5.   }
6. }

. qui g newid=_n

.
. *Create Frequency Table
. qui tab1 b1, matrow(M) matcell(fr1)

. qui sum b1 if newid<=`numobs'

. qui scalar mean1=r(mean)

. qui mat TF=(M',0\fr1', mean1)
```

```
. qui mat rown TF= label b1

. qui mat One=(0,0,0,0,0\1,1,1,1,0)

. forvalue i=2(1)`numvar' {
2.   qui tab1 b`i', matrow(M) matcell(fr`i')
3.   qui sum b`i' if newid<=`numobs'
4.   qui scalar mean`i'=r(mean)
5.   qui mat TF=(TF\fr`i"', mean`i')
6.   qui mat One=(One\1,1,1,1,0)
7. }
```

```
. drop if newid>`numobs'
(5 observations deleted)
```

```
. dropnewid
```

```
. qui mat TF1=TF-One
```

```
. qui mat rown TF1=`rname'
```

```
. mat list TF1
```

```
TF1[20,6]
      c1      c2      c3      c4      c5
No      1      2      3      4      5
b1      1      0      34     82     111
b2      1      0      35     98     94
b3      1      1      51     96     79
b4      1      0      31     92    104
b5      1      0      45    101     81
b6      1      0      36    107     84
b7      1      3      51    110     63
b8      1      0      41    110     76
b9      1      0      38    107     82
b10     1      0      41    113     73
b11     1      2      46    104     75
```


b12	1	0	24	91	112
b13	1	0	26	107	94
b14	1	1	35	96	95
b15	1	4	55	102	66
b16	1	2	52	107	66
b17	2	3	49	108	66
b18	1	0	35	77	115
b19	1	0	43	75	109

c6

No	0
b1	4.3245614
b2	4.245614
b3	4.1008772
b4	4.3070175
b5	4.1447368
b6	4.1973684
b7	4.0131579
b8	4.1403509
b9	4.1798246
b10	4.127193
b11	4.0964912
b12	4.372807
b13	4.2850877
b14	4.2412281
b15	4
b16	4.0307018
b17	4.0219298
b18	4.3377193
b19	4.2763158

. mat2txt2 TF1 using Table2.xls , replace matname timestamp

Open output file: shellout using "Table2.xls"

View output file: view "Table2.xls"

```
end of do-file

. do "D:\RCIM-IS-Result\Bank\3 Generate Variables.do"

. *new file path data
. cd "D:\RCIM-IS-Result\Results"
D:\RCIM-IS-Result\Results

. capture drop x*

. capture drop c1

. set more off

.
. *SET UP BEFORE RUN THE PROGRAM
. **=====
. *Customer Expectation
. g x1=(((b1+b2+b3)/3)-1)/4

. label variable x1 "Expectation"

. *Perceived Quality
. g x2=(((b4+b5+b6+b7)/4)-1)/4

. label variable x2 "PQuality"

. *Perceived Value
. g x3=(((b8+b9+b10+b11)/4)-1)/4

. label variable x3 "PValue"

. *Customer Satisfaction
. g x4=(((b12+b13+b14)/3)-1)/4

. label variable x4 "CSI"
```

```

.*Customer Complaints
.g x5=(((b15+b16+b17)/3)-1)/4

.label variable x5 "Complaint"

.*Customer Loyalty
.g x6=(((b18+b19)/2)-1)/4

.label variable x6 "Loyalty"

.
.*END SET UP
.**=====
.
.*Descriptive Stat
.sum x*

Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.   Min     M
-----+-----
>ax
> --
x1 |      228   .8059211   .1765021     0
> 1
x2 |      228   .7913925   .1689623     0
> 1
x3 |      228   .7839912   .1764143     0
> 1
x4 |      228   .8249269   .1701796     0
> 1
x5 |      228   .754386    .1893009     0
> 1
-----+-----
> --
x6 |      228   .8267544   .1920851     0
> 1
.

```



```
. g c1=x1

. save data2.dta, replace
file data2.dta saved

.
end of do-file

. do "D:\RCIM-IS-Result\Bank\4 Bank Bivariate Table.do"

. ****Result file path
. cd "D:\RCIM-IS-Result\Results"
D:\RCIM-IS-Result\Results

. use "D:\RCIM-IS-Result\Results\data2.dta", clear

. set more off

.
. *SET UP BEFORE RUN THE PROGRAM
. **=====
. * Set up Dependent Variables
. local COR= "x1 x2 x3 x4 x5 x6"
.
. * Set up number of variables
. * Number of Total Dependent Variables (x1-x6)
. localndvar=6
.
. * Number of Total Independent Variables (a0-a8)
. localninvar=8
.
. * Number of ttest End (a0-a1)
. local tend=1
```

```

.
. * Number of F-test Start (a2-a8)
. local Fstart=2
.
.
. **Setup excel
. mat ttest999 = (99, 99, 99, 99, 99, 99, 99)

. mat2txt2 ttest999 using Table3.xls , replace
Open output file: shellout using "Table3.xls"
View output file: view "Table3.xls"

.
. *END SET UP
. **=====
.
.
. ***ttest
. forvalue j=0(1)'tend' {
2.   qui mat ttest`j'=(`j')
3.   qui mat pvalue`j'=(`j')
4.
. }

.
. forvalue j=0/'tend' {
2.   forvalue i=1(1)'ndvar' {
3.     qui ttest`i', by(a`j')
4.     qui scalar t`i'=r(t)
5.
.     qui mat ttest`j'=(ttest`j', t`i')
6.     qui scalar p`i'=r(p)
7.     qui mat pvalue`j'=(pvalue`j', p`i')
8.
.   }
9. mat list ttest`j'

```

```

10. mat list pvaluet`j'
11.
. matrowname ttest`j'=ttest`j'
12. matrowname pvaluet`j'=pvaluet`j'
13.
. mat2txt2ttest`j' using Table3.xls , append
14. mat2txt2pvaluet`j' using Table3.xls , append
15.
. }

```

```
ttest0[1,7]
```

	c1	c2	c3	c4	c5
r1	0	-.88581737	-.20350826	-.07229025	.75173548

	c6	c7
r1	-1.4055271	1.3284669

```
pvaluet0[1,7]
```

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	0	.3766575	.83892091	.94243486	.45299229	.1612378

	c7
r1	.18536379

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

```
ttest1[1,7]
```

	c1	c2	c3	c4	c5
r1	1	.21176483	-.35090717	.34922162	-1.0927289

	c6	c7
r1	.20850353	.01712181

```
pvaluet1[1,7]
```

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
--	----	----	----	----	----	----


```
r1      1 .83248136 .72598487 .7272481 .27567628 .83502362
```

```
      c7
```

```
r1 .98635454
```

```
Open output file: shellout using "Table3.xls"
```

```
View output file: view "Table3.xls"
```

```
Open output file: shellout using "Table3.xls"
```

```
View output file: view "Table3.xls"
```

```
.
. forvalue j=`Fstart'(1)`ninvar' {
  2.   qui mat Ftest`j'=(`j')
  3.   qui mat pvalueF`j'=(`j')
4. }
.
.
. forvalue j=`Fstart'(1)`ninvar' {
  2.     forvaluei=1(1)`ndvar' {
  3.       quionewayx`i' a`j'
  4.       qui scalar ftest`i'=r(F)
  5.       qui mat Ftest`j'=(Ftest`j', ftest`i')
  6.       qui scalar pvaluef`i'=Ftail(r(df_m),r(df
> _r),r(F))
  7.       qui mat pvalueF`j'=(pvalueF`j', pvaluef`
> i')
  8.     }
  9.     mat list Ftest`j'
  10.    mat list pvalueF`j'
  11.
.   matrownameFtest`j'=Ftest`j'
  12.    matrownamepvalueF`j'=pvalueF`j'
  13.
.   mat2txt2Ftest`j' using Table3.xls , append
  14.    mat2txt2pvalueF`j' using Table3.xls , append
  15.
.
. }
```

Ftest2[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	2	5.6251397	6.12318	5.4985696	5.0168685	4.6163036

	c7
r1	2.1803482

pvalueF2[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	2	.00024837	.00010819	.00030682	.00068593	.00133858

	c7
r1	.07210836

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Ftest3[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	3	.05080353	.42288803	.1388761	.04862853	.15402072

	c7
r1	.65877658

pvalueF3[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	3	.95047629	.65567162	.8704104	.95254491	.85734456

	c7
r1	.51847926

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Ftest4[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	4	4.0835826	2.3119944	1.5439579	.86649556	.97370686

	c7
r1	.06618988

pvalueF4[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	4	.01811138	.1014126	.21578792	.4218204	.3792661

	c7
r1	.93597134

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Ftest5[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	5	2.0391967	.69046115	.66938716	1.8079413	1.2611576

	c7
r1	2.1494563

pvalueF5[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
r1	5	.07422991	.63114948	.64706406	.11229705	.28176309

	c7
r1	.06070448

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Ftest6[1,7]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6
--	----	----	----	----	----	----

r1 6 1.363857 2.1947427 1.2653538 1.2142246 1.4846127

c7

r1 1.170797

pvalueF6[1,7]

c1 c2 c3 c4 c5 c6

r1 6 .24740808 .070498 .28451983 .30559736 .20775362

c7

r1 .32451757

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Ftest7[1,7]

c1 c2 c3 c4 c5 c6

r1 7 11.029764 10.173262 5.8572664 5.6571721 4.5771863

c7

r1 4.7539752

pvalueF7[1,7]

c1 c2 c3 c4 c5 c6

r1 7 8.793e-07 2.621e-06 .00072228 .00094072 .00392547

c7

r1 .00310649

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Open output file: shellout using "Table3.xls"

View output file: view "Table3.xls"

Ftest8[1,7]

c1 c2 c3 c4 c5 c6

r1 8 4.1205353 4.0339658 4.2764892 3.0539783 .76367349

```

c7
r1 2.9811173

pvalueF8[1,7]
c1 c2 c3 c4 c5 c6
r1 8 .00305669 .00352961 .00235819 .01775711 .54990468

c7
r1 .01999586
Open output file: shellout using "Table3.xls"
View output file: view "Table3.xls"
Open output file: shellout using "Table3.xls"
View output file: view "Table3.xls"

. ***Table3_a0-a9
. forvalue j=0(1) `ninvar' {
2. use data2.dta, clear
3. collapse (count) c1 (mean) x1 (mean) x2 (mean) x3 (mean
> ) x4 (mean) x5 (mean) x6, by(a`j')
4. export excel using result_table3_a`j'.xlsx, sheet("a`j")
> )firstrow(variables) replace
5.
. }
file result_table3_a0.xlsx saved
file result_table3_a1.xlsx saved
file result_table3_a2.xlsx saved
file result_table3_a3.xlsx saved
file result_table3_a4.xlsx saved
file result_table3_a5.xlsx saved
file result_table3_a6.xlsx saved
file result_table3_a7.xlsx saved
file result_table3_a8.xlsx saved

.
. corr `COR'
(obs=5)

```

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	1.0000					
x2	0.9139	1.0000				
x3	0.8945	0.9982	1.0000			
x4	0.8910	0.9056	0.8822	1.0000		
x5	0.7330	0.5344	0.4838	0.7763	1.0000	
x6	0.9268	0.9768	0.9746	0.8456	0.5519	1.0000

```
. mat h = r(C)
```

```
. mat2txt2 h using Table3.xls , append matname timestamp
```

```
Open output file: shellout using "Table3.xls"
```

```
View output file: view "Table3.xls"
```

```
.
```

```
. *All Data (Combine Two Firms)
```

```
. use data2.dta, clear
```

```
. pwcorr `COR', sig
```

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	1.0000					
x2	0.8514	1.0000				
		0.0000				
x3	0.7758	0.8682	1.0000			
		0.0000	0.0000			
x4	0.6553	0.7535	0.8105	1.0000		
		0.0000	0.0000	0.0000		


```

x5 | 0.5008 0.5667 0.5836 0.5776 1.0000
    | 0.0000 0.0000 0.0000 0.0000
    |
x6 | 0.4995 0.6684 0.6793 0.7975 0.5510 1.0000
    | 0.0000 0.0000 0.0000 0.0000 0.0000
    |

```

```

.
. *Firm 1 - a0==1
. pwcorr `COR' if a0==1, sig

```

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	1.0000					
x2	0.8313	1.0000				
x3	0.7333	0.8203	1.0000			
x4	0.6027	0.6775	0.7766	1.0000		
x5	0.4492	0.5414	0.5731	0.6010	1.0000	
x6	0.5302	0.6488	0.6688	0.7852	0.6832	1.0000

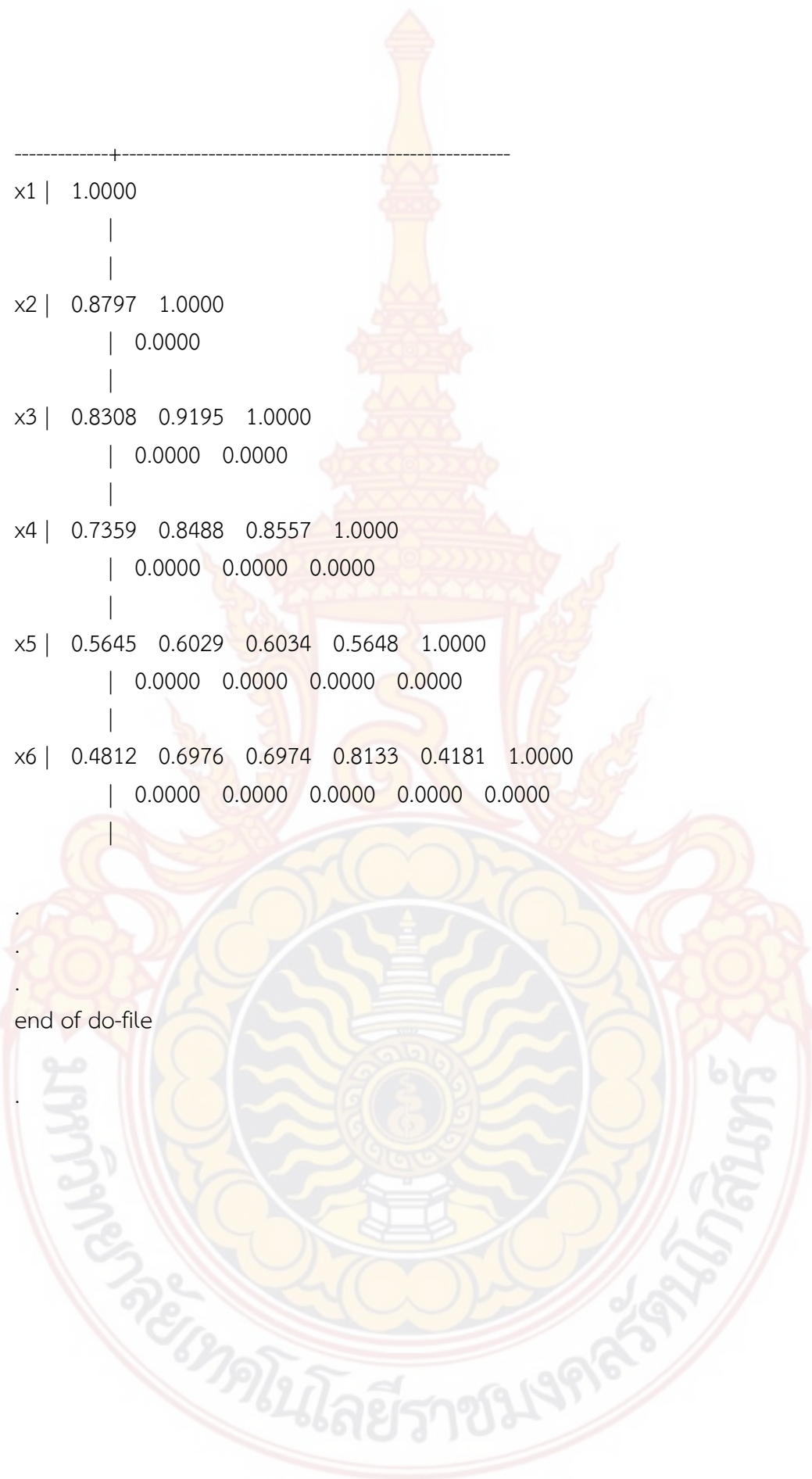
```

.
. *Firm 2 - a0==2
. pwcorr `COR' if a0==2, sig

```

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
--	----	----	----	----	----	----

```
-----+-----  
x1 | 1.0000  
    |  
    |  
x2 | 0.8797 1.0000  
    | 0.0000  
    |  
x3 | 0.8308 0.9195 1.0000  
    | 0.0000 0.0000  
    |  
x4 | 0.7359 0.8488 0.8557 1.0000  
    | 0.0000 0.0000 0.0000  
    |  
x5 | 0.5645 0.6029 0.6034 0.5648 1.0000  
    | 0.0000 0.0000 0.0000 0.0000  
    |  
x6 | 0.4812 0.6976 0.6974 0.8133 0.4181 1.0000  
    | 0.0000 0.0000 0.0000 0.0000 0.0000  
    |  
.  
.  
.  
end of do-file  
.  
.
```



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวปาลี คล้ายเพชร
วัน เดือน ปีเกิด	12 เมษายน 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	1123/10 ถ.ชมนิเวศน์ ต.ชะอำ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสิน สาขาเทศบาลโกลด์สต ท่ายาง
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	มัธยมศึกษาตอนปลาย
	โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2554	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต
	สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2554 - 2554	ลูกจ้างปฏิบัติการแทน พ. 2 - 7
	ธนาคารออมสินภาค 4
พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	พนักงานบริการลูกค้า 6
	ธนาคารออมสิน สาขาเทศบาลโกลด์สต ท่ายาง

