



การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร

SERVICE USAGE DECISIONS ON MOBILE BANKING APPLICATIONS AMONG PRIVATE  
EMPLOYEES IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

กรกานต์ รักบ้านเกิด

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2565

การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

SERVICE USAGE DECISIONS ON MOBILE BANKING APPLICATIONS AMONG PRIVATE  
EMPLOYEES IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(Business Administration (Marketing))  
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร

ของ

กรกานต์ รักบ้านเกิด

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิโรจน์ บุรณศิริ)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ณัฏษ์ กุลิสร์)

ชื่อเรื่อง	การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	กรกานต์ รักบ้านเกิด
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ สุพาดดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชนที่ใช้หรือเคยใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทเอกชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการองค์ประกอบของทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี และด้านความเข้าใจ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับดีทุกด้าน มีการรับรู้ความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน และด้านความเสี่ยงด้านเวลา มีการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีการตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีด้านเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนองค์ประกอบของทัศนคติด้านความเข้าใจ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรมมีผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง สามารถทำนายได้ร้อยละ 13.8 นอกจากนี้การรับรู้ความเสียหายด้านความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงด้านเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง สามารถทำนายได้ร้อยละ 57.7 ผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงในด้านการเงินและเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มการรับรู้ในวงกว้าง เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ในการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

คำสำคัญ : การตัดสินใจใช้บริการ, แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง, องค์ประกอบทัศนคติ, การรับรู้ความเสี่ยง

Title	SERVICE USAGE DECISIONS ON MOBILE BANKING APPLICATIONS AMONG PRIVATE EMPLOYEES IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	KORNKARN RAKBANKERD
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Associate Professor Supada Sirikutta

The purpose of this research is to study the service usage decisions on mobile banking applications of private employees in the Bangkok metropolitan area. The sample group in this study consisted of 400 consumers who used mobile banking applications in the Bangkok metropolitan area. A questionnaire was used as a tool for data collection. The results indicated that consumers had opinions and attitudes to mobile banking applications at a good level when considering each aspect. It was found that there were good opinions in all aspects, including comprehension, emotional and behavior decision of service usage on mobile banking applications at a high level. The results indicated that consumers had opinions of risk perception on mobile banking applications at a good level when considering each aspect. It was found that there are good opinions on all aspects, including financially-and-time based risks on service usage decisions on mobile banking applications at a high level. The results of hypothesis testing showed that consumers of a different gender made service usage decisions of mobile banking applications with a statistical significance of 0.05. The attitudes to mobile banking applications included comprehension, emotional and behavior decisions on service usage in mobile banking applications at 13.8%. The risk perception in mobile banking applications included financially-and-time based risks on time decisions and services usage in mobile banking application at 57.7%. The results can be a guide for change in ways to use technology and adjust to the new normal of technology to increase awareness, the credibility of service usage decisions for mobile banking applications.

Keyword : Service usage decisions, Mobile banking application, Attitude, Risk perception

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้ เรื่องการตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครนี้ได้รับการสนับสนุนในด้านการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มคนที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามดังกล่าว ซึ่งทำให้ได้รับรู้ถึงการตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ช่วยเหลือให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะจนสารนิพนธ์นี้ได้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านผู้บริหาร คณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านการบริหารธุรกิจ เพื่อให้ผู้วิจัยได้มีทักษะในด้านการบริหารธุรกิจ และมุมมองด้านการบริหารเปลี่ยนไป ตลอดจนมีความคิดพัฒนางานใหม่ๆ ได้กว้างไกลมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีส่วนสำคัญในการทำให้การศึกษานิพนธ์นี้สำเร็จเสร็จสิ้นได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณกำลังใจและความช่วยเหลือจากครอบครัวของผู้วิจัย เพื่อนร่วมห้อง รวมถึงบุคคลอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ที่ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

กรกานต์ รักบ้านเกิด

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	2
ความสำคัญของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
วิธีสุ่มตัวอย่าง.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์.....	9
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ.....	11
3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยง.....	12
4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการ.....	14
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	19
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	25
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	31
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	60
สรุปผลการศึกษา .....	61
การอภิปรายผล .....	65
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	70
บรรณานุกรม .....	72
ภาคผนวก.....	74
ประวัติผู้เขียน.....	81

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

หลังจากอินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้ชีวิต บทบาทของธนาคารเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นเช่นกัน โดยธนาคารเองก็ต้องพัฒนา หรือนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริมให้บริการ น่าสนใจมากขึ้น ขณะเดียวกันเทคโนโลยีก็ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวงการธนาคารมากมาย มาดูกันว่าจะเกิดวิวัฒนาการใดขึ้นบ้างที่ทำให้สมาร์ทโฟน เป็นธนาคารได้ แอปพลิเคชันโมบาย แบงก์ก็งมาแรงเปลี่ยนวิถีคนใช้ นอกเหนือจาก ATM จะเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนให้การเบิกถอนเงิน เป็นเรื่องง่ายแล้ว การมาถึงของ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็ทำให้วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนไป ปัจจุบันนี้ทั่วโลกมีผู้ใช้งานโมบายแบงก์แอปพลิเคชัน ทั่วโลกรวมทั้งสิ้น 1.2 พันล้านคนสมาร์ทโฟนกลายเป็นธนาคารบนมือถือให้กับผู้ใช้งานแอปทุกคน นับตั้งแต่ปี 2012 จนถึงปัจจุบันนี้ธนาคารไหนไม่มีแอปของตัวเองต้องพิจารณาแล้วเพราะแอปธนาคารบนมือถือฟังก์ชันสำคัญคือการโอนเงิน หรือจ่ายเงินโดยไม่ต้องพึ่งตู้เอทีเอ็ม หรือไปโอนเงินที่ธนาคารอีกต่อไป มีสถิติระบุว่าปี 2012 ซึ่งเป็นยุคเริ่มต้นของการใช้งาน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์ของหลายประเทศ ประเทศไทยติดอยู่ในอันดับที่ 12 โดยเฉลี่ยมีคนใช้งานโมบายแบงก์ 24% ส่วนอันดับหนึ่งเป็นเกาหลีใต้ตัวเลขอยู่ที่ 47% แอปพลิเคชันโมบายแบงก์คือตัวช่วยรูปแบบหนึ่งในการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถทำได้แบบออนไลน์ ทำที่ไหนเวลาใดก็ได้ เป็นรูปแบบบริการหนึ่งของยุคดิจิทัลและสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในปัจจุบัน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็ได้ถูกนำมาเชื่อมโยงกับโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อรองรับ Social Commerce ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเองก็ได้มีการพัฒนาฟังก์ชันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา Chatbot หรือระบบตอบข้อความอัตโนมัติ ที่แอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสารและคนทั่วไปสามารถเข้าถึงและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเช่น Facebook และไลน์ สามารถสื่อสารทางการค้าได้สะดวกมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ที่โลกของดิจิทัลเติบโตไปด้วยความรวดเร็ว ซึ่งนั่นส่งผลทำให้ผู้คนมีทัศนคติที่หลากหลายทั้งในด้านของความเข้าใจ ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้เทคโนโลยีได้มากขึ้นแค่นั้นในปัจจุบัน ด้านของความรู้สึกผู้ใช้งานจะมีความรู้สึกสะดวกสบายหรือรู้สึกพอใจมากน้อยแค่ไหนในการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และในด้านพฤติกรรม ผู้ใช้งานมีพฤติกรรมในการใช้งานแบบไหนบ้าง ทั้งหมดที่กล่าวมามีส่วนสำหรับการตัดสินใจการตัดสินใจใช้บริการของ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็รวมไปถึงการยอมรับความเสี่ยงในโลกดิจิทัลแบบนี้ ผู้ใช้งานจะมีความกังวลถึงความเสี่ยงในการใช้ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์ในระดับไหนบ้าง และสามารถยอมรับความก้าวหน้าของ

เทคโนโลยีอย่างไรบ้าง ซึ่งเทคโนโลยีเป็นปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อพัฒนาการของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในยุคปัจจุบันและศึกษาลักษณะที่มีผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร หากทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งจะทำให้ผู้ประกอบการธนาคารหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยี รูปแบบ หรือฟังก์ชันการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าของธนาคารได้มากยิ่งขึ้น (Mango Zero, 2565)

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย ด้านความรู้สึก ด้านความเข้าใจ และด้านพฤติกรรมที่มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ในบริษัทหรือองค์กรที่ทำธุรกรรมด้านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสามารถปรับปรุงแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานบริษัทเอกชนได้ตรงจุด เพื่อเพิ่มยอดขายและต่อยอดในการพัฒนาธุรกิจได้ในอนาคต
2. ธุรกิจรายอื่น ๆ ที่มีความคล้ายคลึง สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบริษัทเอกชน

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานหรือเคยใช้งาน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชน ที่ใช้หรือเคยใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอน ทำให้การวิจัยในครั้งนี้ จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกรณีที่ไม่ทราบกลุ่มประชากร ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการ คำนวณของ Taro Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2560) ขนาดตัวอย่าง โดยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร 4 % คิดเป็น 15 คนรวมกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเท่ากับ 400 คน

### วิธีสุ่มตัวอย่าง

โดยมีการการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

**ขั้นที่ 1** วิธีการเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการกำหนดซึ่งเป็นย่านออฟฟิศที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นย่านที่มีตึกออฟฟิศ เป็นศูนย์กลางธุรกิจ สถานที่ยอดนิยม และกลุ่มคนวัยทำงานจำนวนมาก รวมถึงยังเป็นแหล่งที่นิยมค่อนข้างมากในหมู่คนทำงาน เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร สถานีรถไฟฟ้า จะมีจำนวนพนักงานบริษัทเอกชนอยู่มากตามออฟฟิศ ได้แก่ 1. ย่านสาทร 2. ย่านสีลม 3. ย่านนอโศก 4. ย่านรัชดา 5. ย่านชิดลม ที่มา (<https://grabdriverth.com/gb-article/top5officezone>)

**ขั้นที่ 2** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยมีการกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจำนวนทั้งหมด 400 คน โดยแบ่งสัดส่วนที่เท่ากัน คือ พื้นที่ละ 80 คน ทั้ง 5 แห่ง คือ ย่านสาทร ย่านสีลม ย่านนอโศก ย่านรัชดา และย่านชิดลม

**ขั้นที่ 3** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในออฟฟิศ 5 ย่านตามที่กล่าวมาข้างต้น จนครบจำนวน 400 ตัวอย่าง ในรูปแบบ Online ผ่าน Google form ด้วยการส่งลิงค์ผ่านแอปพลิเคชัน Line และ Facebook เพื่อดำเนินการทำแบบสอบถาม

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

#### 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

1.2.1 ด้านความรู้สึกรู้สึก

1.2.2 ด้านความเข้าใจ

1.2.3 ด้านพฤติกรรม

#### 1.3 การรับรู้ความเสี่ยง

1.3.1 ด้านการเงิน

1.3.2 ด้านประสิทธิภาพ

1.3.3 ด้านเชิงจิตวิทยา

1.3.4 ด้านสังคม

1.3.5 ด้านเวลา

2. ตัวแปรตามได้แก่การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking Application) หมายถึง บริการธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของสถาบันการเงิน ที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นไปอีก เพราะสามารถ เบิกถอน โอน จ่ายบิล หรือชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่

2. พนักงานบริษัทเอกชน หมายถึง ผู้ซึ่งทำงานในเขตกรุงเทพมหานครโดยได้รับค่าจ้างในสถานธุรกิจ มีนายจ้างเป็นเจ้าของหรือผู้ดำเนินการ และพนักงานบริษัทเอกชนจะต้องเคย หรือใช้จ่ายด้วยระบบของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในชีวิตประจำวัน

3. องค์ประกอบของทัศนคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก รวมถึงพฤติกรรมของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถบรรยายทัศนคติของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งและประเมินรวมทั้งมีการกระทำออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งประกอบไปด้วย

3.1 ด้านความรู้สึก จะประกอบทั้งด้านทางอารมณ์หรือทางความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอด อารมณ์ต่างๆ ผ่านจากกลุ่มคนที่ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งนี้ หรือความรู้สึกที่มีต่อธนาคารที่เลือกใช้บริการ

3.2 ด้านความเข้าใจ ซึ่งจะประเมินด้วยความเชื่อของบุคคล และความเชื่อนั้นจะถูกประเมินผลไว้แล้วซึ่งความเชื่อเหล่านี้ จะแสดงออกมาจากโดยความประทับใจของการชอบ หรือไม่ชอบ ซึ่งนั่นหมายถึงความรู้สึกและเข้าใจถึงสิ่งของหรือบุคคล

3.3 ด้านพฤติกรรม ซึ่งกล่าวถึงแนวโน้ม และรวมไปถึงความตั้งใจของบุคคลที่จะแสดงถึงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ บางสิ่งบางอย่างต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น พฤติกรรมที่ใช้ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งซ้ำๆ หลายๆ ครั้งด้วยความตั้งใจที่จะประพฤติในทางนั้นๆ

4. การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ระดับความไม่แน่นอนที่ผู้ใช้บริการต้อง เผชิญเกี่ยวกับความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวที่อาจส่งผลเสียต่อผู้ใช้บริการระดับตำแหน่งผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งประกอบด้วย

4.1 ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง องค์ประกอบทัศนคติของความเชื่อ ซึ่งสอดคล้องในด้านค่าใช้จ่าย หรือจำนวนเงินที่อาจจะทำให้เกิดความสูญเสียมากกว่าปกติ หรืออีกหนึ่งความรู้สึกคือการตัดสินใจใช้บริการนั้นไม่คุ้มค่า เนื่องจากจากอาจจะมีบริการในรูปแบบที่คล้ายกันแต่ไม่ใช่ธนาคาร

4.2 ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ หมายถึง คุณภาพในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เกี่ยงข้องโดยตรงกับคุณภาพของการเชื่อมต่อบริการอินเทอร์เน็ต

4.3 ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา หมายถึง จิตใต้สำนึกของผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกว่าการบริการของธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตอาจจะไม่เหมาะสมกับตัวเอง

4.4 ความเสี่ยงด้านสังคม หมายถึง อิทธิพลที่ข้องเกี่ยวกับการรับรู้จากบุคคลหนึ่ง ไปยังบุคคลอื่น ตัวอย่างเช่น ผู้มีชื่อเสียงด้านการร้องเพลง, นักแสดง รวมไปถึงบุคคลใกล้เคียง เป็นตัว ซึ่งอิทธิพลจากคนที่เราชื่นชอบ หรือเคารพนั้น จะส่งผลทำให้เกิดการยอมรับ และสร้างให้บุคคลนั้นเป็นกระแสทันที ซึ่งหมายถึง หากเราเห็นคนรอบข้างเปลี่ยนแปลงการจ่ายเงินในชีวิตประจำวันจากเงินสด เป็นการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งมากขึ้น ก็อาจจะโน้มน้าวใจให้เราเปลี่ยนใจได้

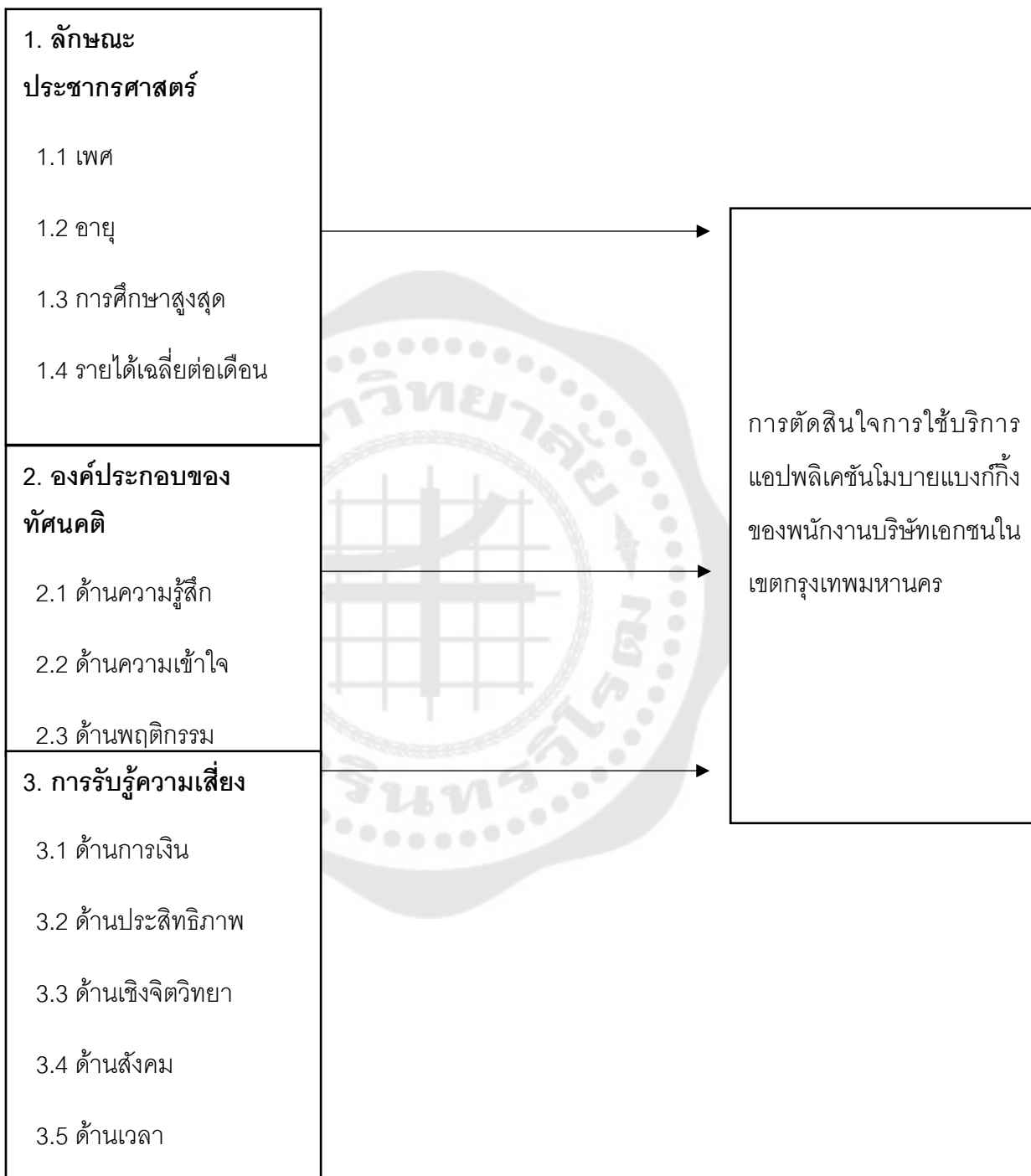
4.5 ความเสี่ยงด้านเวลา หมายถึง การทำธุรกรรมแล้วไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาด การผิดพลาดระหว่างการใช้งานบริการต่างๆของระบบธนาคาร

5. การตัดสินใจใช้บริการ หมายถึง การกำหนดทางเลือกประเมินตัวเลือกในการการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยใช้หลักการและเหตุผลเป็นกระบวนการเลือกสิ่งที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง



กรอบแนวคิดในการวิจัย  
ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแตกต่างกัน
2. ทักษะคติ ประกอบด้วยด้านความรู้สึกรู้ด้านความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยง
4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์

ซึ่งกล่าวถึงทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุและผล ซึ่งจะกล่าวคือ มนุษย์มีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากแรงของการบังคับที่มาจากแรงกระตุ้นภายนอก หรือสิ่งเหล่านี้ๆ แสดงถึงคุณสมบัติของประชากรที่แตกต่าง ก็จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนั้นตรงกับ ทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and BcII-Rokeaoh (1996) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของตัวบุคคลนั้นจะเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆ สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้คือ ในกลุ่มบุคคลที่มีบุคลิกหรือพฤติกรรมคล้ายๆ มักจะอยู่ในกลุ่มเพื่อนเดียวกัน รวมไปถึงทั้งความคือและการกระทำก็จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งหมายความว่าบุคคลที่อยู่ในชนชั้นเดียวกันจะมีการเลือกรับและตอบสนอง ในเรื่องเดียวกันมากกว่าคนประเภทตรงข้าม และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในยุคสมัยก่อนได้ถูกนำมาปรับใช้เพื่ออธิบายถึงการสื่อสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจที่แตกต่างกัน

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ คือความหลากหลายในส่วนของภูมิหลังของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โครงสร้างของร่างกาย เป็นต้น ในส่วนของภูมิหลังกล่าวคือ การแสดงความเป็นมาของตัวบุคคลตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบัน ซึ่งภูมิหลังของแต่ละคนจะแสดงถึงลักษณะของพฤติกรรม ในด้านการแสดงออกจะมีลักษณะที่ต่างกันไปของแต่ละบุคคล (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558)

ประชากรศาสตร์ หมายถึง โครงสร้างของประชากรในเรื่องของขนาดจะมีการกระจายตัว และเชื่อมโยงประชากรไปถึงเรื่องความสัมพันธ์ กับวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสังคม เป็นปัจจัยทางประชากร ซึ่งเป็นสาเหตุของ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสังคม (พรพิณ ประกายสันติสุข, 2550)

ทฤษฎีประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร คำว่า “Demo” หมายถึง “People” แปลว่า ประชาชน หรือ ประชากร “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” แปลว่าลักษณะ ดังนั้น Demography จะมีความหมายว่าวิชาที่เกี่ยวข้องกับประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น (กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ( 2560) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งจะประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา องค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่ถุกนิยมนำมาใช้ในเชิงของส่วนแบ่งทางด้านตลาด ซึ่งจัดเป็นลักษณะที่มีความสำคัญอย่างหนึ่ง และยังมีสถิติที่มีผลว่าประชากรเป็นทีกลุ่มเป้าหมายหรือตัวช่วยในการกำหนดทิศทางการตลาดมากกว่าตัวแปรด้านอื่นๆ และยังกล่าวอีกว่าประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน จะมีหลักทางจิตวิทยาต่างกัน จะวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

เพศ (Sex) แสดงถึงความแตกต่าง ถ้าหากจำแนกเป็นตัวบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงจะมีแนวโน้มและความต้องการของการรับส่งข่าวสารมากกว่าเพศชาย แต่ในขณะที่เดียวกันเพศชายยังมีความต้องการในเรื่องของความสัมพันธ์ที่ดีที่ก่อให้เกิดถึงการรับส่งข่าวสารที่ดีอีกด้วย ดังนั้นเพศจึงเป็นตัวแปรให้กับการแบ่งส่วนตลาดที่มีความสำคัญเช่นกัน และทำให้นักการตลาดหรือผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างมาก โดยการศึกษาจะต้องมีความรอบคอบถี่ถ้วน เนื่องจากในยุคปัจจุบันการบริโภคหรือแม้กระทั่งการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จะเห็นได้ชัดจากสมัยก่อนว่า โดยปกติแล้วในการใช้ชีวิตนั้นผู้ชายจะต้องเป็นผู้นำของผู้หญิงเสมอ ซึ่งจะแตกต่างกับปัจจุบันโดยสิ้นเชิง เพราะคนยุคใหม่มีความเชื่อว่าทุกเพศมีความเท่าเทียมกัน ไม่จำเป็นต้องเป็นเพศใดเพศหนึ่ง

อายุ (Age) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญของนักการตลาดที่มองเห็นว่ากลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน สามารถเป็นตัวแปรสำคัญของส่วนการตลาด หมายความว่าประสบการณ์ ความคิด และพฤติกรรมของคนที่มีอายุน้อย และอายุมากขึ้น มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งคนที่มีอายุมาแล้วจะมีความสุขทางด้านความคิดหรือการกระทำมากกว่าคนอายุน้อย เพราะคนอายุมากเคยผ่านประสบการณ์ชีวิตมามากกว่าคนอายุน้อย จึงทำให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ดีกว่าคนที่มีอายุน้อย

การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการเรียนรู้ถึงปัจจัยของกลุ่มคนที่มีความคิด หลักการ เหตุผล ค่านิยม ทักษะคติ รวมถึงพฤติกรรมที่ต่างกัน ซึ่งหมายความว่าคนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงๆ จะส่งผลทำให้มีการรับรู้ มีกระบวนการคิด มีความเข้าใจ มีการรับรู้ที่ดีกว่า เพราะกลุ่มคนที่มีการศึกษาจะมีกระบวนการความคิดอยู่ในหลักเหตุและผลมากกว่าอารมณ์

รายได้ (Income) เป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญของส่วนแบ่งการตลาด เพราะการที่นักการตลาดจะกำหนดกลุ่มเป้าหมายขึ้นมาได้นั้น เพราะสินค้าหรือบริการแต่ละประเภทอาศัยการใช้บริการตามระดับของจำนวนเงิน ซึ่งหมายถึงรายได้เฉลี่ยของกลุ่มผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดว่ามีกำลังมากหรือน้อยในการซื้อหรือใช้บริการสินค้านั้นๆ รวมไปถึงองค์ประกอบของการดำเนินชีวิต ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ก็เกี่ยวข้องกับรายได้อย่างมาก จะทำให้นักการตลาดกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ( 2560) ผู้ศึกษาได้นำลักษณะด้านประชากรศาสตร์มาใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ทั้งเรื่องเพศ อายุ อาชีพ ที่อยู่อาศัย ซึ่งจะมีผลต่อการรับรู้ และความคาดหวัง ที่จะบ่งบอกได้ถึงความต้องการที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

## 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

Allport (1935) นิยามคำว่า ทัศนคติ หมายถึง ทัศนคติ กล่าวคือ โครงสร้างทางจิตวิทยาที่มีองค์ประกอบทางด้านจิตใจและทางด้านอารมณ์ที่ถ่ายทอดหรือแสดงลักษณะของบุคคล ทัศนคติของบุคคลเหล่านั้นจะเข้าใกล้บางสิ่ง หรือในอีกหนึ่งมุมมองทัศนคติมีความซับซ้อนและเป็นสิ่งที่ได้มาจากประสบการณ์ชีวิต เจตคติคือสภาพของจิตใจที่มีความโน้มเอียงไปตามตัวบุคคล ที่ข้องเกี่ยวกับคุณค่า และสิ่งเร้าที่ผ่านการแสดงออกของการตอบสนองนั่นเอง เช่น บุคคลสถานที่ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ เป็นต้น ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของแต่ละบุคคล ทัศนคติทางจิตวิทยาที่เข้าใจได้ง่ายที่สุดคือความรู้สึกที่บุคคลมีเกี่ยวกับตนเองและโลก นักจิตวิทยาอธิบายว่าโครงสร้างทางจิตวิทยาที่ซ่อนเร้นอยู่นี้ว่าเป็น แนวคิดที่โดดเด่นและเป็นสิ่งขาดไม่ได้ที่สุดในเชิงจิตวิทยาสังคมร่วมสมัย ทัศนคติสามารถก่อตัวขึ้นจากอดีตและปัจจุบันของตัวบุคคลได้ หัวข้อหลักในการศึกษาทัศนคติ ได้แก่ จุดแข็งของทัศนคติ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมผู้บริโภค ความไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม

Alfred Adler (1870-1937) ในองค์ประกอบของทัศนคติมีความสำคัญต่อเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประสบความสำเร็จ และในองค์ประกอบเหล่านี้ จะมีความแตกต่างกันอย่าง

มาก แต่องค์ประกอบเหล่านี้สามารถสร้างทัศนคติของบุคคลขึ้นมาได้ ซึ่งจะประกอบไปด้วยทั้ง 3 ด้านนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) คือ อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดความรู้สึกเป็นองค์ประกอบที่มีทั้งแง่บวกและแง่ลบซึ่งความรู้สึกเป็นสิ่งที่คาดเดายาก เป็นความรู้สึกเฉพาะของบุคคลแต่ละคน โดยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมด้วย

2. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงความเชื่อของแต่ละบุคคล โดยเกิดจากการสะสมประสบการณ์ และ สังคม ส่วนของอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ปรากฏขึ้นเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และ ความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแบบนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior) คือ ประกอบด้วยแนวโน้มของบุคคลที่จะประพฤติตนในลักษณะเฉพาะต่อวัตถุ หมายถึงทัศนคติส่วนหนึ่งที่สะท้อนถึงความตั้งใจของบุคคลในระยะสั้นหรือระยะยาวความน่าจะเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทิศทางที่แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกและความเข้าใจของบุคคลนั้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาของ Alfred Adler (1870-1937) ผู้ศึกษาได้นำองค์ประกอบทัศนคติมาใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับองค์ประกอบการรับรู้ของทัศนคติ ซึ่งหมายถึงความเชื่อ ความคิด และคุณลักษณะที่เราจะเชื่อมโยงกับวัตถุ เป็นส่วนความคิดเห็นหรือความเชื่อของทัศนคติ หมายถึงทัศนคติส่วนนั้นที่เกี่ยวข้องกับความรู้อื่นๆของบุคคล

### 3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยงได้มีการศึกษาอย่างแพร่หลาย อาทิเช่น งานวิจัยด้านการตลาดได้แบ่งการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 5 ปัจจัยคือความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) และความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) (Cox & Rich, 1964; Stone & Gronhaug, 1993) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ความคิด ทัศนคติ ในด้านของค่าใช้จ่ายที่อาจส่งผลทำให้สูญเสียการเงินในบริการของธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต (Lim, 2003) หรืออีกนัยสำคัญของความรู้สึกที่คิดว่าการใช้บริการทางธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบของอินเทอร์เน็ตหรือ

แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งนั้นอาจจะไม่คุ้มค่าสำหรับกลุ่มคนหนึ่ง ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้มีความคิดว่าบริการทางธุรกรรมทางการเงินนั้นมีหลายรูปแบบที่น่าเชื่อถือว่ามากกว่าการบริการผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะกลุ่มคนเหล่านี้มีความเชื่อว่าการทำธุรกรรมที่ธนาคารพาณิชย์จะให้ความรู้สึกปลอดภัย ในการฝากหรือโอนเงินมากกว่าทำผ่านธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต

ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) คือ ประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยจะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider: ISP) และเทคโนโลยีการเข้าถึงเครือข่ายการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดย Cellular Data, Wi-Fi เป็นต้น ถ้าหากการใช้งานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่กล่าวมาเกิดการบกพร่องขึ้น ก็จะส่งผลให้การใช้จ่ายทางธุรกรรมด้านการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการได้ (Laroche, Bergeron and Yang, 2004) และความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพยังรวมไปถึงความรู้สึกว่าคือ หากผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจไปใช้บริการนั้นๆไปแล้วเกิดความเสียหายขึ้น อาจส่งผลทำให้ผู้ใช้งานไม่มีความมั่นใจกับบริการนี้อีกตามที่ต้องการ

ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา (Psychological Risk) ศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษาเกี่ยวกับจิตใจ (กระบวนการของจิต), กระบวนการความคิด, และพฤติกรรม ของมนุษย์ด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เนื้อหาที่นักจิตวิทยาศึกษาเช่น การรับรู้ (กระบวนการรับข้อมูลของมนุษย์), อารมณ์, บุคลิกภาพ, พฤติกรรม, และรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จิตวิทยายังมีความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้ความรู้กับกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (เช่น กิจกรรมที่เกิดขึ้นในครอบครัว, ระบบการศึกษา, การจ้างงาน เป็นต้น) และยังรวมถึงการใช้ความรู้ทางจิตวิทยาสำหรับการรักษาปัญหาสุขภาพจิต นักจิตวิทยามีความพยายามที่จะศึกษาทำความเข้าใจถึงหน้าที่หรือจุดประสงค์ต่าง ๆ ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสังคม ขณะเดียวกันก็ทำการศึกษาขั้นตอนของระบบประสาทซึ่งมีผลต่อการควบคุมและแสดงออกของพฤติกรรม (Lim, 2003)

ความเสี่ยงทางด้านสังคม (Social Risk) ปัจจัยและสถานการณ์ที่นำไปสู่การกีดกันทางสังคมของบุคคลหรือทำให้บุคคลที่เสี่ยงต่อการถูกกีดกันทางสังคม การขาดหรือไม่มีทักษะทางสังคมของผู้ใหญ่ในการดูแลและให้การศึกษารหัสหรือความรู้แก่เด็กอย่างเหมาะสม หมายความว่า การสร้างเงื่อนไขของการพัฒนาทางร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ ศีลธรรม และความปลอดภัยของเด็กรอบด้านเป็นอิทธิพลทางสังคมอย่างมาก เมื่อเห็นตัวอย่างจากสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดการเลียนแบบมากขึ้น เพราะคิดว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ใครๆก็สามารถทำได้ และอิทธิพลของการยอมรับหรือพฤติกรรมของบุคคลที่มีการใช้งานเทคโนโลยี (Venkatesh and Morris, 2000) ดังนั้นอิทธิพลทางสังคมจึงมี

ผลกระทบและเกิดการเลียนแบบได้มากที่สุด หากคนรอบข้างหรือ บุคคลในครอบครัวเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโดยเป็นเรื่องปกติ ก็จะทำให้บุคคลรอบข้างมีแนวโน้มจะใช้บริการตามได้เป็นอย่างมากที่สุด

ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) หากการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Littler and Melanthiou, 2006) เกิดการผิดพลาดขึ้นในระหว่างทำธุรกรรม ทำให้ผู้ใช้บริการหรือกลุ่มผู้บริโภคไม่ได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการ ก็จะทำให้มีความเสี่ยงของเวลา คือ การที่ต้องเดินทางหรือติดต่อกับธนาคารเพื่อดำเนินเรื่องการผิดพลาดของระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือกลุ่มผู้บริโภครู้สึกเสียเวลาซึ่งเกิดขึ้นได้

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาของ (Cox & Rich, 1964; Stone & Gronhaug, 1993) เพื่อศึกษาเป็นแนวทางในการหาคำตอบที่มีความแตกต่างกัน สามารถนำทฤษฎีการยอมรับมาใช้ เพื่อศึกษาว่ากลุ่มผู้บริโภคแต่ละบุคคล มีความสามารถของการรับรู้แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลอีกด้วย และการรับรู้ความเสี่ยงของแต่ละบุคคลนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแต่ละรายอีกด้วย

#### 4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการ Kotler and Armstrong (2011) อธิบายว่า ขั้นตอนการตัดสินใจมี 5 ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ดังนี้

1. รับรู้ถึงความต้องการหรือความจำเป็น (Need recognition) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการการตัดสินใจซื้อ อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยตัวอย่างเช่น ปัจจัยภายในหรือปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความต้องการและความสนใจ ทศนคติส่วนตัวแปรภายนอกหรือปัจจัยด้านวัฒนธรรมสังคม ได้แก่ ครอบครัว สังคม วัฒนธรรมหลักหรือวัฒนธรรมย่อย ซึ่งปัจจัยทั้งหมดเหล่านี้จะส่งผลต่อการกำหนดความต้องการของแต่ละบุคคล

2. การรวบรวมข้อมูล (Information search) โดยกลุ่มผู้บริโภคจะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ ซึ่งสามารถค้นหาได้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายโดยกลุ่มผู้บริโภคสามารถค้นคว้าข้อมูลได้ 2 ทาง คือการค้นหาข้อมูลจากภายใน (Internal Search) เกิดจากการทบทวนความทรงจำที่ผ่านมาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ตนเองเคยซื้อการค้นหาข้อมูลจากภายนอก (External Search) ซึ่งสามารถค้นคว้าได้จากหลายแหล่ง เช่น บุคคล แหล่งการค้า แหล่งชุมชน หรือการทดลอง

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives) ในขั้นตอนนี้ ทางเลือกที่เลือกจะเปลี่ยนแปลงไปตามความตั้งใจซื้อของกลุ่มผู้บริโภคและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่างๆ โดยบางกรณีใช้หลักเหตุผลอย่างลึกซึ้งในการประเมินทางเลือก กลุ่มผู้บริโภคกำหนดเกณฑ์การพิจารณาที่จะใช้สำหรับการประเมินผล ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาเช่น ราคาความคงทน หรือคุณสมบัติของสินค้า ชื่อเสียงของตราสินค้า เป็นต้น จากเกณฑ์ที่กำหนดจะทำให้กลุ่มผู้บริโภครีบถึงทางเลือกที่เป็นไปได้ถ้าทางเลือกที่เป็นไปได้มีเพียงทางเลือกเดียวการประเมินผลก็ทำได้ง่ายแต่บางกรณี นั้น ทางเลือกที่เป็นไปได้มีหลายทางเลือก ฉะนั้นกลุ่มผู้บริโภคจึงต้องพิจารณาทางเลือกที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ตรงกับความต้องการมาก หรือคุ้มค่ามากที่สุด

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) หลังจากการประเมินผลทางเลือกแล้วจะเป็นขั้นตอนที่กลุ่มผู้บริโภคตัดสินใจซื้อโดยกลุ่มผู้บริโภคจะเลือกบริโภคสินค้าและบริการที่ประเมินทางเลือกที่คิดว่าดีที่สุด

5. พฤติกรรมหลังการตัดสินใจซื้อ (Post purchase behavior) หลังจากที่ถูกกลุ่มผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าไปในขั้นนี้จะเปรียบเทียบคุณค่าที่ได้รับจริง (Perceived value) จากการบริโภคกับความคาดหวัง ทำให้กลุ่มผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจโดยในปัจจุบันการตัดสินใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาของ Kotler and Armstrong (2011) ผู้ให้บริการแต่ละรายจะมีการตัดสินใจให้บริการจะพิจารณาการดำเนินงานอย่างไร และส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็ง้ออย่างไร ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีการยอมรับความเสี่ยงมาใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบที่แตกต่างกัน

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบี จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ ของลูกค้าธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ ของลูกค้าธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน จากการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินเกี่ยวกับการโอนเงินมากที่สุด รองลงมาคือการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี และการชำระค่าสินค้าและบริการ ตามลำดับ มีความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 1-3 ครั้ง/เดือน ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก เนื่องมาจากมีคุณภาพบริการ ด้านราคาบริการ



เนื่องมาจากการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีในการขอใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการ  
 เนื่องมาจากธนาคารอินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการได้ทุกที่ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีจุด  
 เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตกระจายอยู่ทุกแห่ง ด้านส่งเสริมการตลาดมีการตัดสินใจด้านช่องทางการ  
 บริการในระดับมาก ด้านพนักงานให้บริการโดยรวมมีการตัดสินใจด้านพนักงานให้บริการในระดับ  
 มาก เนื่องมาจากความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านกระบวนการให้บริการ  
 เนื่องมาจากมีระบบการป้องกันความปลอดภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพอยู่ใน  
 ระดับมาก เนื่องมาจากภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธนาคาร (เกศวิฑู ทิพยศ, 2557)

รับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการซื้อผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้าม  
 พรมแดน การวิจัยมีวัตถุประสงค์การรับรู้ความเสี่ยงได้มีการศึกษาอย่างแพร่หลาย อาทิเช่น  
 งานวิจัยด้านการตลาดได้แบ่งการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 5 ปัจจัยคือความเสี่ยงด้านการเงิน  
 (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา  
 (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) และความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk)  
 ผลการศึกษานี้แสดงผลที่ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสินค้าและนโยบายการขายที่สูงส่งผลต่อ  
 ทัศนคติในการซื้อสินค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนที่ลดลง ซึ่งมีความเห็นด้านสินค้า  
 อาจเป็นของไม่แท้และสินค้าที่ได้รับไม่ตรงตามที่สั่งซื้อว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด ตามด้วย  
 ความเสี่ยงเรื่องการคืนสินค้าทำ ได้ช้า นอกจากนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่าน  
 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนมากที่สุดคือ ทัศนคติในการซื้อสินค้าผ่านพาณิชย์  
 อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน รองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการขนส่ง ทัศนคติในการ  
 ซื้อสินค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนมีบทบาทที่สำคัญมากต่อความตั้งใจในการซื้อ  
 สินค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน หากทัศนคติในการซื้อสินค้าผ่านพาณิชย์  
 อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนที่ไม่ดีจะส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้าม  
 พรมแดนที่ลดลง (ศิริลักษณ์ โจนกิจอำนวย, 2561)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกร  
 ไทย จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่าง อายุ  
 26 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ประกอบอาชีพ  
 พนักงานเอกชน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ การพิจารณาที่มีความจำเป็นใน  
 การใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยก่อนที่จะเลือกใช้บริการ  
 ผลการวิจัยพบว่า อายุกับรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในเขต  
 กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ภัทรา มหามงคล, 2554)

ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย อายุ 25- 34 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีอาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือประมาณ 9 เดือน ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือต่อเดือนประมาณ 3 ครั้งต่อเดือน เพื่อสอบถามยอดคงเหลือ รองลงมาคือการโอนเงินระหว่างบัญชีพฤติกรรมการบริการอยู่ในระดับสูงเรื่องใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเพราะสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ทางการตลาดบริการทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับดี ด้านขั้นตอนการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ให้ความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงิน ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านความสะดวกในการใช้งานธุรกรรมการเงิน และด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรมการเงินตามลำดับ (อภิชาติ เทศสวัสดิ์วงศ์, 2553)

เรื่องผลกระทบของธุรกรรมแบบไม่ใช้เงินสดต่อประสิทธิภาพของระบบการชำระเงิน ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ถึงความไว้วางใจ อิทธิพลทางสังคม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก มีการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด 231 รายการและดำเนินการในเมืองสุโขทัย ราชบุรี และกาญจนบุรี การวิเคราะห์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอย จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปร รับรู้ความเสี่ยง รับรู้ถึงความไว้วางใจ อิทธิพลทางสังคม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม สภาพการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับการชำระเงินอย่างมีนัยสำคัญ ประสิทธิภาพของระบบเนื่องจากค่า p ของตัวแปรทั้งหมดในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมนมีค่ามากกว่า 0.05 นักวิจัยสามารถระบุได้ว่าเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยก่อนหน้าของการทำธุรกรรมแบบไม่ใช้เงินสดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินมากที่สุด การศึกษานี้สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกแก่ผู้ให้บริการแบบไร้เงินสดเพื่อปรับปรุงบริการของ

ตน นอกจากนั้น ยังเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการที่สนใจพัฒนาแอปพลิเคชันไร้เงินสด Nursyzana Mohd Sopian, & Siti Norziah Ismail (2021)

เรื่องการทำความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้ใช้อย่างต่อเนื่องต่อ E-Wallet ในมาเลเซีย จากการวิจัยพบว่าการชำระเงินทางดิจิทัลเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในโลก ประเทศกำลังพัฒนาอย่างมาเลเซียก็กำลังติดตามแนวโน้มและก้าวไปสู่สังคมไร้เงินสด สิ่งนี้สามารถทำได้โดยการเปลี่ยนรูปแบบระบบการชำระเงินทางกายภาพให้เป็นระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ประหยัดต้นทุนและสะดวกสบาย นอกจากความสะดวกแล้ว People ยังคาดหวังให้ E-wallet ใช้งานง่ายและปลอดภัยจากอุตสาหกรรมกระเป๋าเงินดิจิทัล อย่างไรก็ตามสิ่งนี้ทำให้คนรุ่นใหม่หลีกเลี่ยงที่จะใช้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่นี้ เนื่องจากกลัวว่าจะมีการฉ้อโกง การขโมยข้อมูล และการสูญหายเมื่อใช้ระบบ E-wallet (Wong Chi Ying1& Mohamed Ismail Pakir Mohamed, 2564)



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการกลุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานเอกชนที่ใช้หรือเคยใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชน ที่ใช้หรือเคยใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอน ทำให้การวิจัยในครั้งนี้ จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกรณีที่ไม่ทราบกลุ่มประชากร ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) โดยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร 4 % คิดเป็น 15 คนรวมกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเท่ากับ 400 คน ใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

$Z$  = ค่ามาตรฐานซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น

$P$  = สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 50% = 0.5

$q$  = 1-p

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{(1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ 385 คนและเพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อใช้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร 3.75% คิดเป็น 15 คนรวมกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเท่ากับ 400 คน

### วิธีสุ่มตัวอย่าง

โดยมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

**ขั้นที่ 1** วิธีการเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการกำหนดซึ่งเป็นย่านออฟฟิศที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นย่านที่มีตึกออฟฟิศ เป็นศูนย์กลางธุรกิจ สถานที่ยอดนิยม และกลุ่มคนวัยทำงานจำนวนมาก รวมถึงยังเป็นแหล่งที่นิยมค่อนข้างมากในหมู่คนทำงาน เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร สถานีรถไฟฟ้า ส่งผลให้ทั้ง 5 ย่านที่กล่าวถึงจะมีจำนวนพนักงานบริษัทเอกชนอยู่มากตามย่านออฟฟิศ ได้แก่ 1. ย่านสาทร 2. ย่านสีลม 3. ย่านอโศก 4. ย่านรัชดา 5. ย่านชิดลม ที่มา(<https://grabdriverth.com/gb-article/top5officezone>)

**ขั้นที่ 2** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยมีการกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่ง คือ ย่านสาทร ย่านสีลม ย่านอโศก ย่านรัชดา และย่านชิดลม ด้วยสัดส่วนที่เท่ากัน คือ พื้นที่ละ 80 คน รวมได้จำนวนทั้งหมด 400 คน

**ขั้นที่ 3** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างออฟฟิศใน 5 ย่านตามที่กล่าวมาข้างต้น จนครบจำนวน 400 ตัวอย่าง ในรูปแบบ Online ผ่าน Google form ด้วยการส่งลิงค์ผ่านแอปพลิเคชัน Line และ Facebook ให้กับบุคคลที่รู้จักในย่านดังกล่าว ให้ส่งลิงค์ต่อกัน เพื่อดำเนินการทำแบบสอบถาม

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่องการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชน โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

#### ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended

question) ประเภทหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยพนักงานบริษัทเอกชน เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีจำนวน 5 ข้อโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Two- Way Question) ดังนี้

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

2.1) 20-24 ปี

2.2) 25-29 ปี

2.3) 30-34 ปี

2.4) 35-39 ปี

2.5) 40 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดระดับการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งช่วงของรายได้ไว้ดังนี้

5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

5.2 10,001-20,000 บาท

5.3 20,001-30,000 บาท

5.4 30,001 - 40,000 บาท

5.5 มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ

แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติในการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ของพนักงานบริษัทเอกชนซึ่งเป็นแบบสอบถามโดยวิธีให้คะแนนแบบมาตรา

ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Five-Point Likert Scales) อ้างใน นายชเนศ ลักษณะพันธุ์ (2560) ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความเห็น
5 หมายความว่า	มากที่สุด
4 หมายความว่า	มาก
3 หมายความว่า	ปานกลาง
2 หมายความว่า	น้อย
1 หมายความว่า	น้อยที่สุด

โดยมีการในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ในแต่ละระดับความเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความเข้าใจ/ ความรู้สึก/ พฤติกรรม อยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความเข้าใจ/ ความรู้สึก/ พฤติกรรม อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเข้าใจ/ ความรู้สึก/ พฤติกรรม อยู่ในระดับดีปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความเข้าใจ/ ความรู้สึก/ พฤติกรรม อยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความเข้าใจ/ ความรู้สึก/ พฤติกรรม อยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

### ส่วนที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยง

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Likert Scale ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Five-Point Likert Scales) อ้างใน นายชเนศ ลักษณะพันธุ์(2560) ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความเห็น
5 หมายความว่า	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 หมายความว่า	เห็นด้วย
3 หมายความว่า	ไม่แน่ใจ
2 หมายความว่า	ไม่เห็นด้วย

1 หมายความว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยมีการในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ในแต่ละระดับ  
ความเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### ส่วนที่ 4 การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของ  
พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณ  
ค่า(Interval Scale) ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับซึ่งข้อความในแบบสอบถามมีเกณฑ์การให้คะแนน  
เป็นแบบสอบถามมีการแปลผลถึงระดับการตัดสินใจใช้บริการ

ระดับคะแนน	ระดับการตัดสินใจใช้บริการ
5 หมายความว่า	มากที่สุด
4 หมายความว่า	มาก
3 หมายความว่า	ปานกลาง
2 หมายความว่า	น้อย
1 หมายความว่า	น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปรที่ต้องการ  
วิเคราะห์มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กันตั้งแต่ 1- 5 คะแนน ( ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541: 58)  
อ้างใน ฤทัยภัทร ทำว่อง (2557) ซึ่งถ้าหากคำถามเป็นข้อความให้คะแนนหรือน้ำหนักจากมาก  
ที่สุดไปหาน้อยที่สุดเป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ (สุบัญญัติ ไชยชาญ, 2546: 73) อ้างใน ฤทัยภัทร ทำ  
ว่อง (2557) ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้

จึงได้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจในระดับต่างๆ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีการตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบาย  
แบงก์กิ้งอยู่ในระดับมากที่สุด



คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีการตัดสินใจการใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบาย แบนกิ้งอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีการตัดสินใจการใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบาย แบนกิ้งอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีการตัดสินใจการใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบาย แบนกิ้งอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีการตัดสินใจการใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบาย แบนกิ้งอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์และมีคุณภาพผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆรวมทั้งแนวคิดทฤษฎีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับเนื้อหาของข้อมูลเพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชนสามารถเข้าใจได้ง่ายและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้หรือเคยใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงกิ้งไปทดสอบความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) โดยค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงค่าความเชื่อมั่น (r) ของแบบสอบถาม มีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ซึ่งถ้ามีค่าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง แต่ถ้ามีค่าใกล้ 0 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้ต่ำ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ในเกณฑ์ คือ 0.7

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Second Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งและบทความวิทยานิพนธ์สารนิพนธ์ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาและการวิจัยในครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยจะให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตัวเองผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

2. การลงรหัส (Coding) เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสามารถจำแนกออกได้ 2 ลักษณะคือการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ ดังนี้

1.1 แบบสอบถามส่วนที่1 เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนาด้วยการแสดงผลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 แบบสอบถามส่วนที่2 เกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนาคือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 แบบสอบถามส่วนที่3 เกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนาคือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 แบบสอบถามส่วนที่4 เกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนาคือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ดังต่อไปนี้

2.1 วิเคราะห์ความแตกต่าง t-Test เพื่อทดสอบสมมติฐานในด้านเพศ และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

2.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลต่อการตัดสินใจระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทัศนคติ การรับรู้ความเสี่ยง กับตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง  
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) มีสูตรดังนี้

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) มีสูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณได้จากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) มีสูตรการคำนวณดังนี้(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449) มีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{Covariance/Variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{Covariance/Variance}}}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{Covariance}}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{Variance}}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3.1 สถิติ t-test for Independent Samples ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านสถานภาพ มีสูตรดังนี้

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ( $s_1^2 = s_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ  $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

$S_p$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

$n$  แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1, 2

$s_p^2$  แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

$$s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ( $s_1^2 \neq s_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{Sp \sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\left[ \frac{\frac{s_1^2}{n_1}}{n_1 - 1} \right] + \left[ \frac{\frac{s_2^2}{n_2}}{n_2 - 1} \right]}$$

เมื่อ t แทน  $df = n_1 + n_2 - 2$

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$s_1^2, s_2^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$n_1, n_2$  แทน จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุก

กลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

$$F = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

$$MS(W)$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับ	ความอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k - 1) และภายในกลุ่ม (n - k)
k	แทน	จำนวน	กลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน	จำนวน	ตัวอย่างทั้งหมด
SS(B)	แทน	ผลรวม	กำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
SS(W)	แทน	ผลรวม	กำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
MS(B)	แทน	ค่า	ประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
MS(W)	แทน	ค่า	ประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

สูตรวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe ( $\beta$ ) ใช้ในกรณีที่พบความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Hartung 2001: 300) สามารถเขียนสูตรได้ดังนี้

$$\beta = \frac{MSB}{MSW}$$

เมื่อ	$\beta$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
MSB	แทน	ค่า	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW	แทน	ค่า	ความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe

3.3 สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (dependent variable) หนึ่งตัวแปร กับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบ

สมมติฐาน หากทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้ สามารถเขียนให้อยู่ใน สมการเชิงเส้นตรงรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots + b_kX_k$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  แทน คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม

$a$  แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$b_1, \dots, b_k$  แทน น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร

อิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

$\bar{x}_1, \dots, \bar{x}_k$  แทน คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

$k$  แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

การวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณมีเงื่อนไขที่สำคัญคือ

1. ตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรตาม (Y) ต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variable) หรือ ตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous Variable) หรือมีระดับการวัดเป็น Interval หรือ Ratio Scale ในกรณีที่ตัวแปรอิสระ (X) บางตัวมีระดับการวัดเป็น Nominal หรือ Ordinal Scale จะต้องแปลงข้อมูลให้ เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) คือ มีค่า 0 กับ 1 ก่อนจึงจะนำไปวิเคราะห์ และตัวแปรหุ่นไม่ควรจะมีหลายตัว เพราะจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนมากขึ้น
2. ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรตาม
3. ตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระต่อกัน (ค่าสหสัมพันธ์ไม่ควรเกิน 0.7) ในกรณีการวิเคราะห์ถดถอย แบบพหุคูณเพราะจะทำให้เกิด Multicollinearity คือ การที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันมากซึ่งจะมีผลกระทบทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) สูงเกินความเป็นจริง
4. การแจกแจงของตัวแปรตามเป็นแบบโค้งปกติ (Normal Distribution) ที่ทุกค่าของ X
5. ค่าของ Y มีความแปรปรวนเท่ากันทุกค่าของ X
6. ความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Residual) ที่ทุกจุดบนเส้นถดถอยมีค่าเท่ากัน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
p-value	แทน	ค่า Significant ของสถิติหรือความน่าจะเป็น
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
LSD	แทน	Least Significant Difference
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนและตัวยกกำลังสอง
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean of Square)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ที่อยู่ในสมการ
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error)
$H_0$	แทน	สมมติฐานหลัก
$H_1$	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน โฆษณาเบงกิ้ง ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความเข้าใจและด้านพฤติกรรม

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของแอปพลิเคชันโฆษณาเบงกิ้ง ได้แก่ ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโฆษณาเบงกิ้ง

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโฆษณาเบงกิ้งแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความเข้าใจ และด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโฆษณาเบงกิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3. การรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโฆษณาเบงกิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชน

	ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ(%)
1. เพศ	ชาย	178	44.50
	หญิง	222	55.50
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
2. อายุ	20-24 ปี	37	9.30
	25-29ปี	214	53.50
	30-34ปี	87	21.80
	35-39ปี	62	15.40
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.75
	ปริญญาตรี	316	79.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	69	17.25
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	15	3.75
	10,001 - 20,000 บาท	71	17.75
	20,001 –30,000 บาท	138	34.50
	30,001 –40,000 บาท	108	27.00
	มากกว่า 40,001 บาท	68	17.00
	ขึ้นไป		
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 พบว่าข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 และเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 อายุ 30 – 34 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 อายุ 35 – 39 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และอายุ 20 - 24 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 17.25 และต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 15คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาทจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไปมีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 พบว่าข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านระดับการศึกษาสูงสุด มีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏตามตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลด้านระดับการศึกษาสูงสุด ตามการจัดกลุ่มใหม่

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	331	82.75
สูงกว่าปริญญาตรี	69	17.25

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์		จำนวน(คน)	ร้อยละ
รวม		400	100.00
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	86	21.50
	20,001 –30,000 บาท	138	34.50
	30,001 –40,000 บาท	108	27.00
	มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป	68	17.00
รวม		400	100.00

จากตาราง 2 ข้อมูลด้านระดับการศึกษาสูงสุด ตามการจัดกลุ่มใหม่ ได้ดังนี้

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 331คน คิดเป็นร้อยละ 82.75 และรองลงมาคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความเข้าใจและด้านพฤติกรรมโดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบของทัศนคติโดยรวม

องค์ประกอบทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเข้าใจ	3.87	0.79	ดี
ด้านความรู้สึก	3.87	0.79	ดี
ด้านพฤติกรรม	3.78	0.74	ดี
<b>องค์ประกอบทัศนคติโดยรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.53</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับดี ด้านความรู้สึก และด้านความเข้าใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.87 รองลงมา ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งด้านความเข้าใจ

องค์ประกอบทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านความเข้าใจ</b>			
1. ท่านเข้าใจว่าโมบายแบงก์กิ้งสะดวกต่อการใช้งานและสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา	3.99	0.92	ดี
2. ท่านเข้าใจว่าร้านค้าหรือช่องทางต่างๆสามารถใช้จ่ายผ่านโมบายแบงก์กิ้งได้เกือบทุกร้านค้าชั้นนำและร้านค้าทั่วไป	3.75	1.19	ดี
3. ท่านเข้าใจว่าหากเครือข่ายมือถือขัดข้อง จะไม่สามารถใช้งานโมบายแบงก์กิ้งได้	3.86	1.06	ดี
<b>ด้านความเข้าใจโดยรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.79</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งด้านความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นด้านความเข้าใจโดยรวม อยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านเข้าใจว่าโมบายแบงก์กึ่งสะดวกต่อการใช้งานและสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา ข้อท่านเข้าใจว่าหากเครือข่ายมือถือขัดข้อง จะไม่สามารถใช้งานโมบายแบงก์กึ่งได้ และข้อท่านเข้าใจว่าร้านค้าหรือชอปต่างๆสามารถใช้จ่ายผ่านโมบายแบงก์กึ่งได้เกือบทุกร้านค้าชั้นนำและร้านค้าทั่วไป พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 3.86 และ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งด้านความรู้สึก

องค์ประกอบทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านความรู้สึก</b>			
1. ท่านรู้สึกว่าการจ่ายเงินผ่านโมบายแบงก์กึ่งสะดวกกว่าการใช้จ่ายเงินสด	4.05	0.92	ดี
2. ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งปลอดภัยกว่าการพกเงินสด	3.94	1.21	ดี
3. ท่านรู้สึกว่าการจ่ายบิลประจำเดือนของท่าน ด้วย โมบายแบงก์กึ่ง มีความรวดเร็วมากกว่าวิธีอื่นเช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	3.62	1.03	ดี
<b>ด้านความรู้สึกโดยรวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.79</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งด้านความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นด้านความรู้สึกรวมอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านรู้สึกว่าการจ่ายเงินผ่านโมบายแบงก์ก็งั้นสะดวกกว่าการใช้จ่ายเงินสด พนักงานบริษัทเอกชนมีความข้อท่านรู้สึกว่าการใช้บริการโมบายแบงก์ก็ปลอดภัยกว่าการพกเงินสด และข้อท่านรู้สึกว่าการจ่ายบิลประจำเดือนของท่าน ด้วยโมบายแบงก์ก็มีความรวดเร็วมากกว่าวิธีอื่นเช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 3.94 และ 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็งั้นด้านพฤติกรรม

องค์ประกอบทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านพฤติกรรม</b>			
1. ท่านมักจะเลือกใช้บริการผ่านโมบายแบงก์ก็งั้นเป็นอันดับแรก	4.14	0.91	ดี
2. ท่านมักจะเลือกใช้บริการร้านค้าที่สามารถสแกนจ่ายผ่านโมบายแบงก์ก็งั้นได้	3.76	1.15	ดี
3. บ่อยครั้งที่ท่านออกจากบ้านท่านมักจะไม่พกเงินสดติดตัว	3.44	1.11	ดีปานกลาง
<b>ด้านพฤติกรรมโดยรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.74</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์ก็งั้นด้านพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นด้านพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อท่านมักจะเลือกใช้บริการผ่านโมบายแบงก์ก็งั้นเป็นอันดับแรก ข้อท่านมักจะเลือกใช้บริการร้านค้าที่สามารถสแกนจ่ายผ่านโมบายแบงก์ก็งั้นได้ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.76 ตามลำดับ และข้อบ่อยครั้งที่ท่านออกจากบ้าน

ท่านมักจะไม่พกเงินสดติดตัว พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้แก่ ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ด้านความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ด้านความเสี่ยงทางด้านสังคม และด้านความเสี่ยงด้านเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานครได้แก่ ได้แก่ ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ด้านความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ด้านความเสี่ยงทางด้านสังคม และด้านความเสี่ยงด้านเวลา โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร รวบรวมด้าน ดังนี้

การรับรู้ความเสี่ยง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน	3.57	0.84	มาก
2. ด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	3.60	0.79	มาก
3. ด้านความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา	3.68	0.77	มาก
4. ด้านความเสี่ยงทางด้านสังคม	3.81	0.73	มาก
5. ด้านความเสี่ยงด้านเวลา	3.83	0.83	มาก
<b>การรับรู้ความเสี่ยงโดยรวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้ด้านความเสี่ยงอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความเสี่ยงด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.83 รองลงมา ด้านความเสี่ยงทางด้านสังคม ด้านความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และด้านความเสี่ยงด้านการเงิน พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 3.68 3.60 และ 3.57 ตามลำดับ



ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน

ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หากท่านไม่ได้โอนเงินด้วยตนเอง แต่มีผู้อื่นมาโอนโดยการใช้อีเมลของท่าน ท่านยอมรับว่าท่านเป็นผู้รับผิดชอบ	3.94	1.05	มาก
2. หากท่านโอนเงินหาผู้อื่นผิดบัญชี ท่านจะไม่สามารถทำรายการแก้ไขผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้	3.41	1.39	มาก
3. ในกรณีทำรายการกดเงินไม่ใช้บัตร ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งหากรหัสที่ใส่ผิด เกิดรั่วไหล อาจมีคนนำรหัสนั้นไปใช้กดเงินของท่านออกมา	3.38	1.06	ปานกลาง
<b>ด้านความเสี่ยงด้านการเงินโดยรวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นด้านความเสี่ยงทางด้านการเงินโดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อหากท่านไม่ได้โอนเงินด้วยตนเอง แต่มีผู้อื่นมาโอนโดยการใช้อีเมลของท่าน ท่านยอมรับว่าท่านเป็นผู้รับผิดชอบ และข้อหากท่านโอนเงินหาผู้อื่นผิดบัญชี ท่านจะไม่สามารถทำรายการแก้ไขผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.41 ตามลำดับ รองลงมา ข้อในกรณีทำรายการกดเงินไม่ใช้บัตร ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งหากรหัสที่ใส่ผิด เกิดรั่วไหล อาจมีคนนำรหัสนั้นไปใช้กดเงินของท่านออกมา พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเสี่ยงประสิทธิภาพ

ด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านทราบว่าท่านไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สำคัญ ส่วนผ่านการใช้ได้ทางโมบายแบงก์กิ้งได้	3.47	1.05	มาก
2. ท่านทราบว่าหากสัญญาณมือถือของท่านขัดข้องท่านจะไม่สามารถใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้	3.46	1.05	มาก
3. ท่านทราบว่าการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งไม่สามารถใช้บริการได้อย่างครอบคลุมเท่ากับการทำธุรกรรมที่ธนาคาร	3.88	0.82	มาก
<b>ด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพโดยรวม</b>	<b>3.6</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความเสี่ยงทางด้านประสิทธิภาพ ของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นด้านความเสี่ยงทางด้านประสิทธิภาพโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านทราบว่าการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งไม่สามารถใช้บริการได้อย่างครอบคลุมเท่ากับการทำธุรกรรมที่ธนาคาร ข้อท่านทราบว่าท่านไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สำคัญส่วนตน ผ่านการใช้ได้ทางแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ และข้อท่านทราบว่าหากสัญญาณมือถือของท่านขัดข้องท่านจะไม่สามารถใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 3.47 และ 3.46 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา

ด้านความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หากสัญญาณมือถือของท่านไม่สามารถใช้งานได้ ท่านสามารถมองข้ามปัญหานี้ไปได้	3.69	1.05	มาก
2. ท่านทราบดีว่าการใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสะดวก รวดเร็วกว่า ส่งผลให้เกิดความรู้สึกยากที่จะเปลี่ยนแปลงต่อการกลับไปใช้เงินสด	3.58	1.04	มาก
3. ท่านไม่รู้สึกกังวลใจว่าจะมีอันตรายหลังจากใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.78	0.85	มาก
<b>ด้านความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยาโดยรวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้าน ความเสี่ยงเชิงจิตวิทยาของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นด้านความเสี่ยงทางด้านเชิงจิตวิทยาโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านไม่รู้สึกกังวลใจว่าจะมีอันตรายหลังจากใช้งานบนแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง ข้อหากสัญญาณมือถือของท่านไม่สามารถใช้งานได้ ท่านสามารถมองข้ามปัญหานี้ไปได้ และข้อท่านทราบดีว่าการใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสะดวก รวดเร็วกว่า ส่งผลให้เกิดความรู้สึกยากที่จะเปลี่ยนแปลงต่อการกลับไปใช้เงินสด พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 3.69 และ 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเสี่ยงทางด้านสังคม

ด้านความเสี่ยงทางด้านสังคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านทราบว่าการใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เป็นที่ยอมรับในสังคม	3.58	1.11	มาก
2. ท่านทราบว่าพฤติกรรมการใช้จ่ายในสังคมเปลี่ยนแปลงไป	3.85	0.80	มาก
3. ท่านทราบว่าท่านสามารถใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งกับร้านค้าทั่วไปตามตลาดได้	4.01	0.75	มาก
<b>ด้านความเสี่ยงทางด้านสังคมโดยรวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเสี่ยงทางด้านสังคมของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นด้านความเสี่ยงทางด้านสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านทราบว่าท่านสามารถใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งกับร้านค้าทั่วไปตามตลาดได้ ข้อท่านทราบว่าพฤติกรรมการใช้จ่ายในสังคมเปลี่ยนแปลงไป และข้อท่านทราบว่าการใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเป็นที่ยอมรับในสังคมพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.85 และ 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเสี่ยงของการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเสี่ยงด้านเวลา

ด้านความเสี่ยงด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านทราบดีว่าท่านสามารถใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งได้ตลอดเวลา	3.79	1.10	มาก
2. ท่านทราบดีว่าในการจ่ายแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งในแต่ละครั้งมีเวลากำหนดชัดเจน	3.67	1.04	มาก
3. ท่านทราบดีว่าในบางธุรกรรม ท่านจะต้องไปทำธุรกรรมนั้นด้วยตัวเองที่ธนาคาร	4.04	0.83	มาก
<b>ด้านความเสี่ยงด้านเวลาโดยรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเสี่ยงด้านเวลาของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นด้านความเสี่ยงด้านสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อท่านทราบดีว่าในบางธุรกรรม ท่านจะต้องไปทำธุรกรรมนั้นด้วยตัวเองที่ธนาคาร ข้อท่านทราบดีว่าท่านสามารถใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งได้ตลอดเวลา และข้อท่านทราบดีว่าในการจ่ายแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งในแต่ละครั้งมีเวลากำหนดชัดเจน พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นการรับรู้ที่อยู่ในระดับมากมีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 3.79 และ 3.67 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครดังนี้

การตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพราะใช้งานง่ายและสะดวกในการใช้บริการ	3.63	1.02	มาก
2. ท่านต้องการจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสด ท่านจึงตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง	3.60	1.01	มาก
3. ท่านมีความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้ง	3.58	1.01	มาก
4. ท่านทราบว่ามีการมีร้านค้าให้บริการจ่ายเงินด้วยแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.63	1.02	มาก
5. ท่านไม่ชอบใช้เงินสด ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง	3.60	1.01	มาก
<b>การตัดสินใจโดยรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 13 พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อท่านทราบว่ามีการมีร้านค้าให้บริการจ่ายเงินด้วยแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ข้อท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพราะใช้งานง่ายและสะดวกในการใช้บริการ ข้อท่านต้องการจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสด ท่านจึงตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ข้อท่านไม่ชอบใช้เงินสด ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโม

บายแบ่งกึ่งและข้อท่านมีความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบ่งกึ่งพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 3.63 3.60 3.60 และ 3.58

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งแตกต่างกัน

**สมมติฐาน 1.1** พนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัทเอกชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งแตกต่างกัน

โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติ Independent Sample t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า p-value มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ p-value น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศโดยใช้ Levene's Test

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	p-value
	4.925*	0.027

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ มีค่า p-value เท่ากับ .027 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันดังนั้นจะทดสอบ t ด้วย Equal Variances Not Assumed ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร		t-test for Equality of Means					
		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
	ชาย		3.90	0.53	3.108*	376.929	0.005
	หญิง		4.08	0.64			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า p-value เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานบริษัทเอกชนงานเพศหญิง มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชนเพศชาย



**สมมติฐาน 1.2** พนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ สถิติ Brown-Forsythe โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า p-value น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe มีสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบาย แบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร	Levene Statistic	df1	df2	p-value
	0.043	2	397	.958

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผลทดสอบค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ มีค่า p-value .958 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-test ดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
	ระหว่างกลุ่ม	0.161	2	0.080	.238	.759
	ภายในกลุ่ม	134.141	397	0.338		
	รวม	134.302	399			

จากตาราง 17 พบว่าผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test มีค่า p-value เท่ากับ .759 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐาน 1.3** พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งกัน

โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติ Independent Sample t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า p-value มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ p-value น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้ Levene's Test

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	p-value
	3.205	0.076

จากตาราง 18 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด มีค่า p-value เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันดังนั้นจะทดสอบ t ด้วย Equal Variances Assumed ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

การตัดสินใจใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์ กิ้งพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับ การศึกษา สูงสุด	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
	ปริญญาตรี	4.03	0.62	1.356	398	0.178
	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.86	0.46			

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า p-value เท่ากับ .178 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้

บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐาน 1.4** พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กึ่งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ สถิติ Brown-Forsythe โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า p-value น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe เพื่อให้ทราบว่ามีความแตกต่างที่ต่างกัน ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียว (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett's T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า p-value มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่ง ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene Statistic	df1	df2	p-value
	0.789	3	396	.501

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผลทดสอบค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า p-value .501 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-test ดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้สถิติ F-test

การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
	ระหว่างกลุ่ม	0.412	3	0.137	.406	.749
	ภายในกลุ่ม	133.890	396	0.338		
	รวม	134.302	399			

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 พบว่า แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test มีค่า p-value เท่ากับ .749 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** องค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกละและด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : องค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$ : องค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้ คือการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 โดยกำหนดตัวแปร ดังนี้

$X_1$  = ด้านความรู้สึกรู้สึก

$X_2$  = ด้านความเข้าใจ

$X_3$  = ด้านพฤติกรรม

$Y$  = การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
Regression	37.567	3	12.522	22.227*	<0.001
Residual	223.101	396	0.563		
Total	260.668	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า องค์ประกอบของทัศนคติ อย่างน้อย 1 ด้าน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโม

บายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้น ดังนี้

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	t	p-value
ค่าคงที่	1.962	0.274	7.159*	<0.001
ด้านความรู้สึก (x <sub>1</sub> )	0.365	0.078	5.929*	<0.001
ด้านความเข้าใจ (x <sub>2</sub> )	0.379	0.049	7.740*	<0.001
ด้านพฤติกรรม (x <sub>3</sub> )	0.290	0.053	2.012*	0.025
r = .380		Adjusted R <sup>2</sup> = .138		
R <sup>2</sup> = .144		SE = .750		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความรู้สึก ด้านความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกและสามารถร่วมทำนายการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 13.8 (Adjusted R<sup>2</sup> = 0.138 ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบ่งกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y_1 = 1.962 + 0.379(x_2) + 0.365(x_1) + 0.290(x_3)$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า

หากองค์ประกอบของทัศนคติทุกด้านมีค่าคงที่ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 1.962 ทั้งนี้

หากองค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึก ( $x_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้พนักงานบริษัทเอกชนจะมีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ( $y_1$ ) เพิ่มขึ้น 0.365 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดองค์ประกอบของทัศนคติอีก 2 ด้าน มีค่าคงที่

หากองค์ประกอบของทัศนคติด้านความเข้าใจ ( $x_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ( $y_1$ ) เพิ่มขึ้น 0.379 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดองค์ประกอบของทัศนคติอีก 2 ด้าน มีค่าคงที่

หากองค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรม ( $x_3$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ( $y_1$ ) เพิ่มขึ้น 0.290 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดองค์ประกอบของทัศนคติอีก 2 ด้าน มีค่าคงที่

**สมมติฐานที่ 3** การรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านเชิงจิตวิทยา ด้านสังคม และด้านเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : การรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$ : การรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับ



ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 โดยกำหนดตัวแปร ดังนี้

$X_1$  = ความเสี่ยงด้านการเงิน

$X_2$  = ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ

$X_3$  = ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา

$X_4$  = ความเสี่ยงด้านสังคม

$X_5$  = ความเสี่ยงด้านเวลา

$Y$  = การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
Regression	24.211	5	4.842	33.409*	<0.001
Residual	16.522	114	0.145		
Total	40.733	119			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้ความเสี่ยง อย่างน้อย 1 ด้าน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้น ดังนี้

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	t	p-value
ค่าคงที่	0.591	0.302	1.954	0.053
ความเสี่ยงด้านการเงิน ( $x_1$ )	0.247	0.058	4.264*	<0.001
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ( $x_2$ )	0.247	0.062	4.264*	0.434
ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ( $x_3$ )	0.139	0.082	1.699	0.092
ความเสี่ยงด้านสังคม ( $x_4$ )	0.110	0.065	1.676	0.097
ความเสี่ยงด้านเวลา ( $x_5$ )	0.304	0.075	4.062*	<0.001

$r = .771$  Adjusted R2 = .577  
 $R^2 = .594$  SE = .380

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความเสี่ยงด้านการเงินและความเสี่ยงด้านเวลา ร่วมทำนายการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 57.7 (Adjusted R2 = 0.577)

ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$y_1 = 0.304(x_5) + 0.247(x_1)$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงินและความเสี่ยงด้านเวลา เป็นปัจจัยที่กำหนดการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ( $y_1$ ) ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

หากการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ( $x_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ( $y_1$ ) เพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดความเสี่ยงอีก 1 ด้าน

หากการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ( $x_5$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ( $y_1$ ) เพิ่มขึ้น 0.304 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดความเสี่ยงอีก 1 ด้าน

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ( $y_1$ ) มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ค่าคงที่ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ( $x_2$ ) ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ( $x_3$ ) และ ความเสี่ยงด้านสังคม ( $x_4$ ) ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ( $y_1$ )

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 25 สรุปสมมติฐาน

<b>สมมติฐาน</b>	
<b>ผลการทดสอบสมมติฐาน</b>	
<b>สมมติฐานที่ 1</b> พนักงานบริษัทเอกชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งแตกต่างกัน	
เพศ	/
อายุ	x
ระดับการศึกษาสูงสุด	x
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	x
<b>สมมติฐานที่ 2</b> องค์ประกอบของทัศนคติ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	
ด้านความรู้สึก	/
ด้านความเข้าใจ	/
ด้านพฤติกรรม	/
<b>สมมติฐานที่ 3</b> การรับรู้ความเสี่ยง ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	
ความเสี่ยงด้านการเงิน	/
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	x
ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา	x
ความเสี่ยงด้านสังคม	x
ความเสี่ยงด้านเวลา	/

หมายเหตุ / หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โฆษณาแบบกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อต้องการทราบถึงการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โฆษณาแบบกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งวิเคราะห์องค์ประกอบของทัศนคติ ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โฆษณาแบบกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงของแอปพลิเคชัน โฆษณาแบบกึ่ง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โฆษณาแบบกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นี้มาใช้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ หรือผู้ที่สนใจจะดำเนินธุรกิจผ่านแอปพลิเคชัน โฆษณาแบบกึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน หรือพัฒนากลยุทธ์เทคโนโลยีให้เข้ากับทัศนคติของพนักงานบริษัทเอกชนมากขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของเทคโนโลยี และตอบสนองความต้องการของพนักงานบริษัทเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจการให้บริการโฆษณาแบบกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย ด้านความรู้สึก ด้านความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการโฆษณาแบบกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโฆษณาแบบกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. ในบริษัทหรือองค์กรที่ทำธุรกรรมด้านโฆษณาแบบกึ่งสามารถนำผลวิจัยเรื่องทัศนคติ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโฆษณาแบบกึ่งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไปใช้ในการกำหนดพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาด เพื่อเป็น

แนวทางในการวางแผน หรือพัฒนากลยุทธ์เทคโนโลยีให้เข้ากับทัศนคติของพนักงานบริษัทเอกชนมากขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของเทคโนโลยี และตอบสนองความต้องการของพนักงานบริษัทเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ธุรกิจรายอื่นที่มีความคล้ายคลึง สามารถนำผลการวิจัยเรื่องทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

3. ผลของการวิจัยสามารถนำไปศึกษาต่อยอดสำหรับผู้สนใจศึกษาเรื่องทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางและแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานในอนาคต

### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. ทัศนคติ ประกอบด้วยด้านความรู้สึก ด้านความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3. การรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ทั้งหมดจำนวน คน การศึกษาสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชน

พนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีอายุช่วง 25- 29 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน

311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

ด้านความเข้าใจ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งด้านความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อท่านเข้าใจว่าโมบายแบงก์กิ้งสะดวกต่อการใช้งานและสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านเข้าใจว่าหากเครือข่ายมือถือขัดข้อง จะไม่สามารถใช้งานโมบายแบงก์กิ้งได้และท่านเข้าใจว่าร้านค้าหรือชอปต่างๆสามารถใช้จ่ายผ่านโมบายแบงก์กิ้งได้เกือบทุกร้านค้าชั้นนำและร้านค้าทั่วไป พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ด้านความรู้สึกรู้สึก พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งด้านความรู้สึกรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อท่านรู้สึกว่าการจ่ายเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งสะดวกกว่าการใช้จ่ายเงินสด พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมา คือท่านรู้สึกว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งปลอดภัยกว่าการพกเงินสดและท่านรู้สึกว่าการจ่ายบิลประจำเดือนของท่าน ด้วยโมบายแบงก์กิ้งมีความรวดเร็วมากกว่าวิธีอื่นเช่น เคนเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งด้านพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อท่านมักจะเลือกใช้บริการผ่านโมบายแบงก์กิ้งเป็นอันดับแรก พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมา คือท่านมักจะเลือกใช้บริการร้านค้าที่สามารถสแกนจ่ายผ่านโมบายแบงก์กิ้งได้ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับมาก และข้อบ่อยครั้งที่ท่านออกจากบ้านท่านมักจะไม่พกเงินสดติดตัว พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อหากท่านไม่ได้โอนเงินด้วยตนเอง แต่มีผู้อื่นมาโอนโดยการใส่รหัสของท่าน ท่านยอมรับว่าท่านเป็นผู้รับผิดชอบ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาหากท่านโอนเงินหาผู้อื่นผิดบัญชี ท่านจะไม่สามารถทำรายการแก้ไขผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้และในกรณีทำรายการกดเงินไม่ใช่บัตร ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งหากรหัสที่ใส่ผิด เกิดรั่วไหล อาจมีคนนำรหัสนั้นไปใช้กดเงินของท่านออกมา พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อหากท่านทราบว่า การใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งไม่สามารถใช้บริการได้อย่างครอบคลุมเท่ากับการทำธุรกรรมที่ธนาคาร พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมาข้อหากท่านทราบว่าท่านไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สำคัญส่วนตน ผ่านการใช้ได้ทางแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ และท่านทราบว่าหากสัญญาณมือถือของท่านขัดข้อง ท่านจะไม่สามารถใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเสี่ยงเชิงจิตวิทยาของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อหากท่านไม่รู้สึกกังวลใจว่าจะมีอันตรายหลังจากใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง รองลงมาข้อหากสัญญาณมือถือของท่านไม่สามารถใช้งานได้ ท่านสามารถมองข้ามปัญหานี้ไปได้ และข้อหากท่านทราบว่า การใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสะดวก รวดเร็วกว่า ส่งผลให้เกิดความรู้สึกยากที่จะเปลี่ยนแปลงต่อการกลับไปใช้เงินสด พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความเสี่ยงทางด้านสังคม พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเสี่ยงทางด้านสังคมของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ท่านทราบว่าท่านสามารถใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งกับร้านค้าทั่วไปตามตลาด รองลงมาข้อหากท่านทราบว่าพฤติกรรมการใช้จ่ายในสังคม



เปลี่ยนแปลงไป และข้อท่านทราบว่าการใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเป็นที่ยอมรับในสังคมพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความเสี่ยงด้านเวลา พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเสี่ยงด้านเวลาของการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อท่านทราบว่าในบางธุรกรรม ท่านจะต้องไปทำธุรกรรมนั้นด้วยตัวเองที่ธนาคาร พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาข้อท่านทราบว่าท่านสามารถใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ตลอดเวลา และข้อท่านทราบว่าในการจ่ายแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในแต่ละครั้งมีเวลากำหนดชัดเจน พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อท่านทราบว่ามีความจำเป็นในการจ่ายด้วยแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งและข้อท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพราะใช้งานง่ายและสะดวกในการใช้บริการ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมาข้อท่านต้องการจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสด ท่านจึงตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งและข้อท่านไม่ชอบใช้เงินสด ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งและข้อท่านมีความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่าน โมบายแบงก์กิ้ง พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

#### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สมมติฐาน 1.1 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยพนักงานบริษัทเอกชนเพศหญิง มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชนเพศชาย

สมมติฐาน 1.2 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 1.3 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 1.4 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกละ และด้านพฤติกรรม มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกละ และด้านพฤติกรรม สามารถร่วมทำนายการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถทำนายได้ร้อยละ 13.8

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงด้านสังคม และความเสี่ยงด้านเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความเสี่ยงด้านการเงินและความเสี่ยงด้านเวลา สามารถร่วมทำนายการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถทำนายได้ร้อยละ 5.77

### การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัทเอกชน ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 เพศแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีการให้ความสนใจเกี่ยวกับการกรใช้บริการบนช่องทางออนไลน์ ซึ่งสะดวกและรวดเร็วกว่า มีการจ่ายเงินผ่านระบบออนไลน์ทำให้มีการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านทางโมบายแบงก์กิ้งมากขึ้นซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ที่กล่าวว่าเพศเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมาพร ศรีบัวลา (2553) พบว่า เพศที่ต่างกันให้ความสำคัญกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 อายุแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีการเข้าถึงง่าย และสามารถใช้ได้กับคนทุกช่วงอายุ โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านอายุ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ บรรจบ บุญจันทร์ (2554) พบว่าระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากการสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จึงมีส่วนทำให้ผลการเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีและระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุขที่มีกลุ่มอายุ และประสบการณ์ทำงานไม่มีความแตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเทคโนโลยีเข้าถึงคนทุกกลุ่ม โดยไม่จำกัดระดับการศึกษา ทุกคนต่างใช้การทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือได้ทั้งนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์พร เหมืองหลิ่ง (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้ บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจาก Mobile Banking Application ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาวิธีการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีข้อจำกัดด้านการศึกษาต่อการใช้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานบริษัทที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งไม่แตกต่างกัน เนื่องจากรายได้ไม่ได้มีผลต่อการใช้เทคโนโลยี เพราะในยุคนี้อัจจุบันผู้คนต่างขับเคลื่อนทุกอย่างได้ด้วยอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา มหามงคล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร

2. พนักงานบริษัทเอกชนที่มีองค์ประกอบของทัศนคติ ด้านความรู้สึก ความเข้าใจ และพฤติกรรม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้สึก มีผลกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากถ้าพนักงานบริษัทเอกชนมีความรู้สึกชอบและพอใจที่เลือกใช้อุปกรณ์โมบายแบงก์กิ้งว่ามีการให้บริการที่สะดวก และง่ายต่อการใช้งานจะทำให้มีการตัดสินใจใช้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sheth, et al. (1991) ศึกษาวิจัยเรื่อง The role of perceived risk in พบว่า นอกเหนือจากปัจจัยด้านประโยชน์การใช้งาน ยังมีปัจจัยด้านอารมณ์ความรู้สึก เป็นผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ

2.2 ด้านความเข้าใจ มีผลกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากถ้าพนักงานบริษัทเอกชนมีความรู้ ความเข้าใจที่เลือกใช้อุปกรณ์โมบายแบงก์กิ้งว่ามีการให้บริการที่เข้าใจง่าย ทันสมัย และง่ายต่อการใช้งาน ทำให้พนักงานบริษัทเอกชน เข้าใจและเลือกใช้อุปกรณ์โมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์ (2559) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติด้านความเข้าใจในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือ การรับรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ในการใช้งาน รวมถึงการเข้าใจสิทธิประโยชน์ของทางเลือกอื่น ส่งผลให้มีต่อทัศนคติ ด้านความเข้าใจในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์อย่างมาก

2.3 ด้านพฤติกรรม มีผลกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ผู้คนหันมาใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือถือกันมากกว่า หรือเรียกว่าแทบจะทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นร้านสะดวกซื้อในห้าง หรือแม้กระทั่งร้านทั่วไป ก็สามารถใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือได้ การที่ผู้คนหันมาใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้นถือเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนทั้งความรู้สึกและความเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ (2561) ผลการวิจัย พบว่า จากการเปลี่ยนมา เป็นสังคมไร้เงินสดจะส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การซื้อสินค้าจะนิยมการสั่งซื้อผ่านเครือข่ายออนไลน์มากขึ้น พนักงานบริษัทเอกชนจะมีความต้องการความสะดวกรวดเร็ว ความทันสมัย ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจจะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น

3. พนักงานบริษัทเอกชน ที่มีการรับรู้ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงทางด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ความเสี่ยงทางด้านสังคม และความเสี่ยงทางด้านเวลา มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 ความเสี่ยงด้านการเงิน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านเงิน รวมถึงความปลอดภัยทางธุรกรรมออนไลน์ ที่ตัดสินใจใช้การบแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ หนึ่งนุช ธีระรุจินนท์ (2558) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับทางการเงินของข้อมูล ผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพที่ดีทางการเงินมาควบคู่กับความปลอดภัยทางการเงิน สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทุกขั้นตอน สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทุกขั้นตอน เพราะผู้ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือรู้สึกว่าการนี้เป็นบริการที่ใช้งานได้ง่ายและปลอดภัย

3.2 ความเสี่ยงด้านเวลา มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสามารถใช้งานง่ายและสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประหยัดเวลา ถึงแม้ว่าบางรายการจะไม่สามารถทำผ่านแอปพลิเคชันได้ และเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของพิชญ์ปิยา เพ็งผ่อง (2558) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับความเสี่ยงจากเทคโนโลยี ความไว้วางใจ การเน้นราคา

ประหยัด และความแปลกใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับความเสี่ยงจากเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตัวเครื่องบินออนไลน์ของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.3 ความเสี่ยงทางด้านประสิทธิภาพ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากบริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีการใช้เพื่อความสะดวก เน้นการใช้จ่ายที่ทันสมัย ทันเทคโนโลยี จึงไม่จำเป็นต้องกังวลในด้านประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Bauer (1967) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง Consumer Behavior as Risk Taking พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกไม่แน่นอนของพนักงานบริษัทเอกชนกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกเชิงลบต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านประสิทธิภาพ

3.4 ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการใช้แอปพลิเคชันในยุคปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์มากกว่าการคิดเป็นทฤษฎีทางด้านจิตวิทยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณวัฏภูมิ ลี้เจริญกวีคุณ (2561) เรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านเชิงจิตวิทยา เป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้บริโภคในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ของบุคคล โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคและการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อถือ ทัศนคติ บุคลิกภาพ แนวคิดของตนเอง มากกว่าเป็นการใช้จิตวิทยา

3.5 ความเสี่ยงด้านสังคม ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ว่าจะอยู่ในสังคมแบบไหนก็สามารถใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งแทนการจ่ายเงินสดได้โดยไม่ต้องตัวกำหนดเรื่องสังคมมาเกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพริศร์ สุวรรณิก (2563) กล่าวว่า การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 อย่างรวดเร็ว ขยายวงกว้าง และรุนแรง ได้สร้างผลกระทบต่องานวิถีชีวิตของคนในสังคมและประเทศในทุกด้าน รวมถึงทำให้พนักงานบริษัทเอกชนต้องหันมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหลายประเภท ซึ่งพนักงานบริษัทเอกชนจะเกิดความคุ้นเคยและเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาใช้เทคโนโลยี

ผู้คนคำนึงถึงความปลอดภัยต่อสุขภาพ การรักษาสุขภาพอนามัยอย่างเข้มงวดในชีวิตประจำวัน หลีกเลี่ยงการใช้เงินสดที่ต้องสัมผัสธนบัตร หันมาใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินควรนำข้อมูลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไปพิจารณาให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายหรือพนักงานบริษัทเอกชนเพื่อจะตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยผลวิจัยพบว่าเพศหญิงมีการใช้บริการแอปพลิเคชันมากกว่าผู้ชาย ดังนั้นควรให้ความสำคัญและพัฒนาการบริการให้มีฟังก์ชันครอบคลุมมากขึ้นเหมาะกับทุกเพศ สร้างความสะดวกสบายให้ผู้ใช้บริการ จะสามารถเพิ่มโอกาสทางธุรกิจได้ไม่ยาก

2. องค์ประกอบของทัศนคติ พบว่าด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และพฤติกรรม ทั้งสามด้าน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

2.1 ด้านความเข้าใจ พนักงานบริษัทเอกชนต้องเข้าใจและเข้าถึงเทคโนโลยีในปัจจุบัน เข้าใจถึงการใช้งาน เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เนื่องจากยุคปัจจุบันผู้คนสามารถทำทุกอย่างได้โดยมีมือถือเพียงเดียว ก็สามารถทำธุรกรรมของธนาคารได้เกือบทั้งหมด โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปธนาคารเลย และเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าไปทุกวันแบบนี้ พนักงานบริษัทเอกชนควรที่จะเรียนรู้และเข้าใจเทคโนโลยีไปพร้อมกับยุคปัจจุบันเสมอ

2.2 ด้านความรู้สึก แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินควรที่จะให้ความสำคัญในเรื่องการออกแบบแอปพลิเคชันออนไลน์ที่มีการใช้งานง่าย และระบบ การติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการควรที่ออกแบบให้มี การใช้งานง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถติดต่อสอบถามในการขอข้อมูล ซึ่งทุก ขั้นตอนจะต้องมีความสะดวกและรวดเร็ว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการใช้งานให้กับพนักงานบริษัทเอกชนได้มากขึ้น

2.3 ด้านพฤติกรรม ควรเน้นไปที่เทคโนโลยีของโมบายแบงก์กิ้งในด้านความสามารถของการใช้งานได้สะดวกสบาย และมีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่ตลอด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานบริษัทเอกชน

3. การรับรู้ความเสี่ยง พบว่ามีเพียงปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน และ ความเสี่ยงด้านเวลา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

3.1 ความเสี่ยงด้านการเงิน แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ควรที่จะทำให้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเป็นสิ่งที่ทำให้มีความปลอดภัยเป็นอันดับแรก เพื่อที่ลูกค้าจะสามารถใช้งานของบริการนี้ได้อย่างสบายใจมากกว่าเดิม

3.2 ความเสี่ยงด้านเวลา แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ควรให้ความสำคัญในด้านของเวลา หากบริการด้านไหน สามารถทำผ่านแอปพลิเคชัน หรือออนไลน์ได้ จะสะดวกต่อลูกค้า และเมื่อลูกค้าจะได้รับบริการนั้นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความคิดต่อบริการนี้ว่า สิ่งนี้มีความคุ้มค่ากับเวลา และไม่มีจำเป็นต้องไปที่ธนาคาร และแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งควรเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องคำนึงว่าเป็นสิ่งที่สะดวกสบายมากกว่าการเสียเวลา

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยกลุ่มลูกค้าในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อใช้เป็นแนวทางทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการดังกล่าวและทราบถึงบริการที่ลูกค้านิยมใช้เป็นประจำเพื่อนำมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันของลูกค้ามากขึ้น

2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงได้รับคำแนะนำดีชมหรือความคิดเห็นใหม่ ๆ เพื่อนำมาแก้ไขและพัฒนาบริการ

3. เนื่องจากมีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เช่น ภาพพจน์อิทธิพลด้านสังคมกลุ่มอ้างอิง เป็นต้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายผลการศึกษายปัจจัยอื่นว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการบริการ อันนำไปสู่การพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต



## บรรณานุกรม

DigitalSchool Club. (2565). ทศนคติ. สืบค้นจาก

[http://www.digitalschool.club/digitalschool/m3/th3\\_2/lesson1/content2/page1.php](http://www.digitalschool.club/digitalschool/m3/th3_2/lesson1/content2/page1.php)

DocTemple. (2560). ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ. สืบค้นจาก

<https://doctemple.wordpress.com/2017/01/25/ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ/>

Mango Zero. (2565). อนาคตของธนาคารกับบทบาทที่เปลี่ยนไป. สืบค้นจาก

<https://www.mangozero.com/the-future-of-mobile-banking-in-thailand-by-kbank/>

NovaBizz. (2565). กระบวนการของการรับรู้ สืบค้นจาก

<https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Perception.htm>

Wong Chi Ying1& Mohamed Ismail Pakir Mohamed. (2564). *Understanding the Factors*

*That Influence Consumer Continuous Intention to Use E-Wallet in Malaysia.*

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia Publisher's Office, Malaysia

<https://publisher.uthm.edu.my/periodicals/index.php/rmtb/article/view/1938/717>

เกศวิฑู ทิพยศ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน). (ปริญญาานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเนชั่น,, ลำปาง.

<http://it.nation.ac.th/studentresearch/files/5509109f.pdf>

คลังความรู้ SciMath. (2563). Mobile Banking ระบบทางการเงินรูปแบบใหม่ ง่ายกว่าเดิม. สืบค้น

จาก <https://www.scimath.org/article-technology/item/11466-mobile-banking>

ภัทรา มหามงคล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ

ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/486/1/phatthara\\_maha.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/486/1/phatthara_maha.pdf)

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (2561). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการซื้อผ่าน

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน. (ศาสตราจารย์ประจำ คณะพาณิชยศาสตร์และการ

บัญชี). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). คำจำกัดความสถานภาพการทำงาน. สืบค้นจาก

<http://statstd.nso.go.th/definition/projectdetail.aspx?periodId=46&defprodefId=560>

[#:~:text=4.%20ลูกจ้างเอกชน%20หมายถึง,เจ้าของหรือผู้ดำเนินการ](#)  
 อภิชาติ เทศสวัสดิ์วงศ์. (2553). ทักษะคติและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ  
 ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนคร  
 สินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ. [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Apichat\\_T.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Apichat_T.pdf)





ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### การตัดสินใจการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทางผู้วิจัยใคร่ร่วมมือจากท่าน ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้ทำวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

โดยเนื้อหาในแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ

ส่วนที่ 4 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ส่วนที่ 5 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง

#### ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

1. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

(จบแบบสอบถาม)

2. ปัจจุบันท่านเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่

ใช่       ไม่ใช่      (จบบแบบสอบถาม)

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ตรงกับท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

3. เพศ

ชาย       หญิง

4. อายุ

20-24 ปี       25-29 ปี       30-34 ปี       35-39 ปี

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี       ปริญญาตรี       สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท       10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท       30,001 – 40,000 บาท

มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 3 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ

คำชี้แจง: องค์กรประกอบทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของ

พนักงานบริษัทเอกชนอย่างน้อยแค่ไหน โปรดแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ: ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความรู้สึก</b>					
1. ท่านรู้สึกว่าการจ่ายเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งสะดวกกว่าการใช้จ่ายเงินสด					
2. ท่านรู้สึกว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งปลอดภัยกว่าการพกเงินสด					
3. ท่านรู้สึกว่าการจ่ายบิลประจำเดือนของท่าน ด้วยโมบายแบงก์กิ้งมีความรวดเร็วมากกว่าวิธีอื่นเช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น					
<b>ด้านความเข้าใจ</b>					
1. ท่านเข้าใจว่าโมบายแบงก์กิ้งสะดวกต่อการใช้งาน และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา					
2. ท่านเข้าใจว่าร้านค้าหรือขอปต่างๆสามารถใช้จ่ายผ่าน โมบายแบงก์กิ้งได้เกือบทุกร้านค้าชั้นนำและร้านค้าทั่วไป					
3. ท่านเข้าใจว่าหากเครือข่ายมือถือขัดข้อง จะไม่สามารถใช้งานโมบายแบงก์กิ้งได้					
<b>ด้านพฤติกรรม</b>					
1. ท่านมักจะเลือกใช้บริการผ่านโมบายแบงก์กิ้งเป็น					
2. ท่านมักจะเลือกใช้บริการร้านค้าที่สามารถสแกนจ่ายผ่านโมบายแบงก์กิ้งได้					
3. บ่อยครั้งที่ท่านออกจากบ้านท่านมักจะไม่พกเงินสดติดตัว					

#### ส่วนที่ 4 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับความเสี่ยง

คำชี้แจง: การยอมรับความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างน้อยแค่ไหน โปรดแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ: ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความเสี่ยงด้านการเงิน</b>					
1. หากท่านไม่ได้โอนเงินด้วยตนเอง แต่มีผู้อื่นมาโอนโดยการให้รหัสของท่าน ท่านยอมรับว่าท่านเป็นผู้รับผิดชอบ					
2. หากท่านโอนเงินหาผู้อื่นผิดบัญชี ท่านจะไม่สามารถทำรายการแก้ไขผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้					
3. ในกรณีทำรายการกดเงินไม่ใช้บัตร ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งหารหัสที่ใช้กด เกิดรั่วไหล อาจมีคนนำรหัสนั้นไปใช้กดเงินของท่านออกมา					
<b>ด้านความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ</b>					
1. ท่านทราบว่าท่านไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่สำคัญส่วนตน ผ่านการใช้ได้ทางแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้					
2. ท่านทราบว่าหากสัญญาณมือถือของท่านขัดข้องท่านจะไม่สามารถใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้					
3. ท่านทราบว่า การใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งไม่สามารถใช้บริการได้อย่างครอบคลุมเท่ากับการทำธุรกรรมที่ธนาคาร					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา</b>					
1. หากสัญญาณมือถือของท่านไม่สามารถใช้งานได้ ท่านสามารถมองข้ามปัญหานี้ไปได้					
2. ท่านทราบว่าการทำงานของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งสะดวก รวดเร็วกว่า ส่งผลให้เกิดความรู้สึกยากที่จะเปลี่ยนแปลงต่อการกลับไปใช้เงินสด					
3. ท่านไม่รู้สึกกังวลใจว่าจะมีอันตรายหลังจากใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง					
<b>ด้านความเสี่ยงด้านสังคม</b>					
1. ท่านทราบว่าการทำงานของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเป็นที่ยอมรับในสังคม					
2. ท่านทราบว่าพฤติกรรมกรรการใช้จ่ายในสังคมเปลี่ยนแปลงไป					
3. ท่านทราบว่าท่านสามารถใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งกับร้านค้าทั่วไปตามตลาดได้					
<b>ด้านความเสี่ยงด้านเวลา</b>					
1. ท่านทราบว่าท่านสามารถใช้งานบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ตลอดเวลา					
2. ท่านทราบว่าในการจ่ายแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในแต่ละครั้งมีเวลาดำหนดชัดเจน					
3. ท่านทราบว่าในบางธุรกรรม ท่านจะต้องไปทำธุรกรรมนั้นด้วยตัวเองที่ธนาคาร					



**ส่วนที่ 5 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชน**

คำชี้แจง: การตัดสินใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของพนักงานบริษัทเอกชนมากน้อยแค่ไหน โปรดแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด  
หมายเหตุ: ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับการตัดสินใจใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพราะใช้งานง่ายและสะดวกในการใช้บริการ					
2. ท่านต้องการจะหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสด ท่านจึงตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง					
3. ท่านมีความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้ง					
4. ท่านทราบว่ามีย่านค้าให้บริการจ่ายเงินด้วยแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ ส่งผลให้ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง					
5. ท่านไม่ชอบใช้เงินสด ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง					

ประวัติผู้เขียน

