

## บทความวิจัย

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบาย  
แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**

**FACTORS THAT AFFECT THE BEHAVIOR OF USING FINANCIAL TRANSACTION  
SERVICES VIA MOBILE BANKING APPLICATIONS OF CONSUMERS IN BANGKOK**

นางสาวอัญชลี จักกรัตน์

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีพฤติกรรมที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) มีวัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อการโอนเงิน มีระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินจำนวน 1 ปี - 3 ปี ส่วนมากใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เคโมบายแบงก์กิ้งพลัส มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนมากกว่า 3-5 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้เวลา 10.01-14.00 น. โดยประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวกในการใช้งาน ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ในระดับมาก โดยสูงสุดความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน รองลงมา ภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงิน ขั้นตอนการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงิน และความสะดวกในการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทาง โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ที่ต่างกัน โดยผลวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ด้านการศึกษาส่งผลต่อด้านระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด และด้านธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ด้านอาชีพส่งผลต่อด้านช่วงเวลาในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือนสูงสุด และทัศนคติที่มีต่อความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

คำสำคัญ : พฤติกรรม , โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน , ธุรกรรมทางการเงิน

## ABSTRACT

This research is aimed at to study the factors affecting the behavior of using financial transaction services via mobile banking applications of consumers in Bangkok by using questionnaires as a research tool. The sample group is the users of financial transactions via mobile banking applications in the Bangkok area of 400 samples. The results showed that most personal factors are female rather than male in the age range of 31-40 years, bachelor's degree have a career as a private company employee With an average monthly income of 10,000-20,000 baht with behavior that uses financial transaction services via mobile banking applications. The purpose is for money transfer. There is a period of 1 year - 3 years of financial transactions. Most financial transactions are made via Kasikorn Bank Public Company Limited. "K Mobile Banking Plus" has a frequency of service usage over 3-5 the time period of using 10.01-14.00 hrs. The benefits received from the use of financial transaction services are convenient to use. Users have a high level of attitudes towards the use of financial transactions. Accuracy in financial transactions is followed by the image of financial transactions procedures for using financial transactions, financial transaction security and the convenience of entering financial transactions, respectively. The hypothesis testing results of the research personal factors affect the behavior of using financial transaction services via channels. Mobile Banking Application that is different. The research found that age factor factors affect the purpose of using the highest financial transaction services in terms of education, affecting the period of using the highest financial transaction services and the bank that uses the highest financial transaction services. The average monthly income results in the frequency of using financial transaction services per month. And the benefits gained from using the highest financial transaction services. The occupation affects the maximum period of time to use the financial transaction services per month and attitude towards the accuracy of financial transactions via mobile banking applications affecting the behavior of using financial transaction services via mobile banking applications including the purpose of using financial transaction services. The period of using financial transaction services the bank that uses financial transaction services. The frequency of using financial transaction services and benefits derived from the use of financial transaction services

Keywords : Behavior , Mobile Banking Applications , Financial Transactions

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในอดีตการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องค่อนข้างยากและซับซ้อนสำหรับคนทั่วไป ทั้งเงื่อนไข และบริการต่างๆ ปัจจุบันถือเป็นยุคแห่งการก้าวล้ำของเทคโนโลยีที่มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้กับการดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงิน ในรูปแบบ Digital เช่น Mobile Banking และ Internet Banking เติบโตอย่างรวดเร็ว และเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคาร

Mobile Banking ถือกำเนิดครั้งแรกในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2543 เปิดให้บริการเฉพาะกมยอดบัญชี และโอนเงินระหว่างบัญชี ซึ่งยังไม่ได้รับความนิยมในวงกว้าง เพราะเทคโนโลยีในเวลานั้นมีข้อจำกัดในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ทำให้บริการที่เสนอออกไปนั้นใช้งานยุ่งยาก ไม่ทันใจผู้ใช้ มีมือถือเพียงไม่กี่รุ่นรองรับการใช้งาน และธนาคารยังไม่มั่นใจในเทคโนโลยีของ Mobile Banking เท่าที่ควร ต่อมาในปี 2551 Mobile Banking กลับมาอีกครั้ง และมีแนวโน้มในการเติบโตที่สูง เนื่องจากที่ผ่านๆ มา เป็นยุคของโทรศัพท์มือถือซึ่งถือเป็นเหมือนส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ขณะที่ธนาคารคือสิ่งจำเป็นที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน Mobile Banking จึงได้รับความนิยมมากขึ้น

ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking ณ สิ้นปี 2560 มีจำนวน 31,634,571 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้น 6,338,850 ล้านบัญชี เมื่อเทียบกับเดือนมิถุนายน ปี 2561 มีจำนวน 37,973,421 ล้านบัญชี สอดคล้องกับการเติบโตของจำนวนบัญชีที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับธนาคารเน้นการประชาสัมพันธ์การใช้งาน Mobile banking อย่างเด่นชัด ทำให้ปริมาณการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking ในปี 2560 มีจำนวน 152,893 พันรายการ เพิ่มขึ้น 50,339 พันรายการ เมื่อเทียบกับเดือนมิถุนายน ปี 2561 มีจำนวน 203,232 พันรายการ และมูลค่ารายการ ในปี 2560 มีจำนวน 1,049 พันล้านบาท เพิ่มขึ้น 220 พันล้านบาท เมื่อเทียบกับเดือนมิถุนายน ปี 2561 มีจำนวน 1,269 พันล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการผ่าน Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง ทำให้บทบาทของสาขาธนาคารเปลี่ยนไป ส่งผลให้แนวโน้มการขยายสาขาของธนาคารมีการชะลอตัว หรือลดจำนวนสาขาลง เพื่อทำการตั้งรับและเตรียมรับมือกับธุรกิจในรูปแบบ Digital มากยิ่งขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เริ่มเข้าสาขาของธนาคารน้อยลง มีการทำธุรกรรมการเงินในมือถือมากขึ้น เพราะช่วยเพิ่มความความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน และยังเป็นบริการทางเลือกอีกช่องทางหนึ่งให้กับผู้บริโภค ดังนั้น กลุ่มธนาคารพาณิชย์ จึงมีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้มีความหลากหลาย เช่น รายการเคลื่อนไหวในบัญชี ดูยอดคงเหลือในบัญชี ชำระค่าสินค้าหรือบริการ บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ชำระค่าบัตรเครดิต และการโอนเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เป็นการเพิ่มความความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาไม่ต้องไปต่อคิว รวมถึงประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร อีกทั้งยังสามารถโอนได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการไม่ว่าคุณจะอยู่บ้าน ออฟฟิศ หรือกำลังติดธุระอยู่ เป็นการเพิ่มความความสะดวกสบายให้กับลูกค้าเหมือนกับไป ธนาคารด้วยตนเอง

ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มธนาคารสามารถนำพัฒนา ปรับปรุงระบบแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองพฤติกรรมการใช้ของผู้บริโภคได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

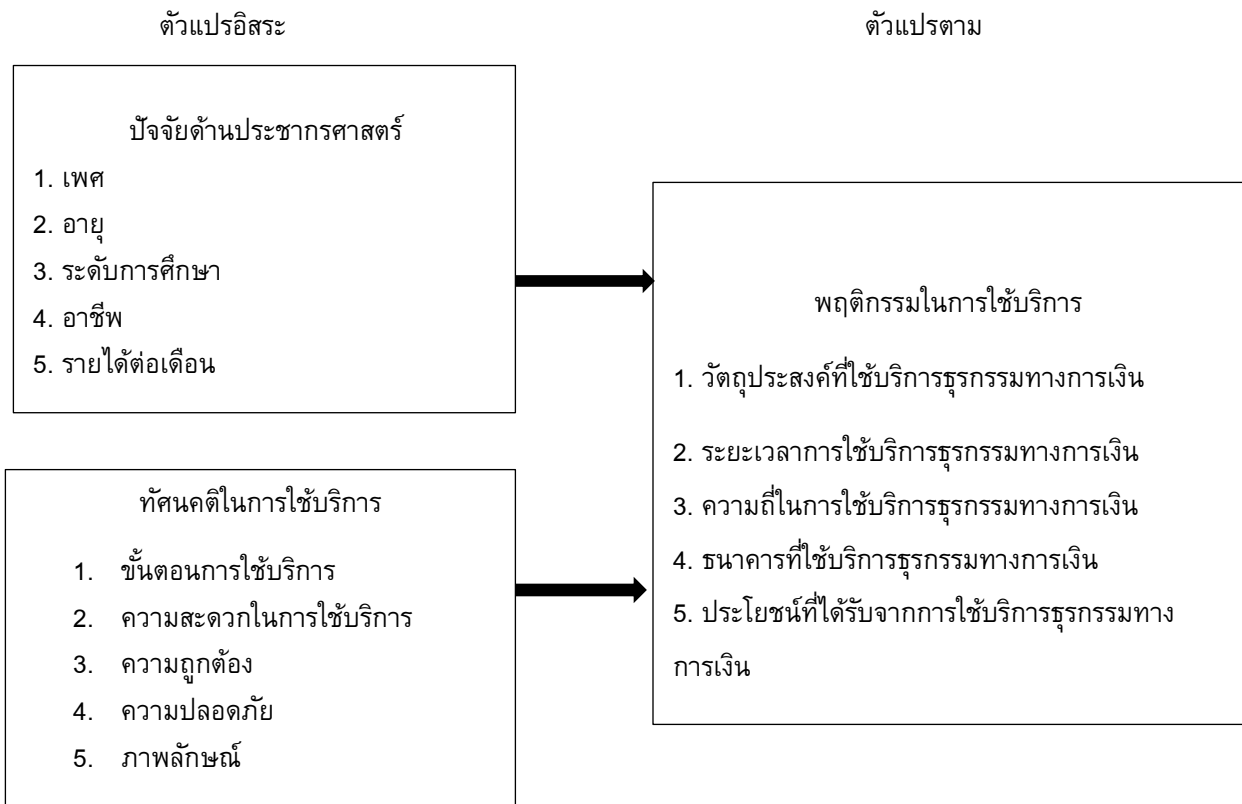
การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของปัจจัยที่จะนำมาใช้ในการทำวิจัยฉบับนี้ โดยเลือกศึกษาจากปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน เป็นต้น และปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้บริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) มาใช้เป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา โดยประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2562 โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

## กรอบแนวความคิดการวิจัย



## สมมติฐานของการวิจัย

1. บัณฑิตด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. บัณฑิตด้านทัศนคติที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาเรื่อง บัณฑิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงบัณฑิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ผู้ประกอบการธนาคาร สามารถนำผลของการทำวิจัยครั้งนี้ไปใช้พัฒนา และปรับปรุงรูปแบบการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภค เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลให้แก่ผู้ที่สนใจ ศึกษาเกี่ยวกับบัณฑิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application)

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง บัณฑิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Quantitative) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบค่าแน่นอน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยคำนวณแบบกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบค่าแน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่มากกว่า 5%

## วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) วิธีที่ประชากรแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน โดยอาศัยความ

สะดวกของผู้วิจัยเป็นหลักจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จัดทำเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Question) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความคิดเห็นด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการใช้บริการ	5	คะแนน
เห็นด้วยต่อการใช้บริการ	4	คะแนน
เฉยๆต่อการใช้บริการ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วยต่อการใช้บริการ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการใช้บริการ	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ระยะเวลาการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของ แบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความครอบคลุมและความตรงของเนื้อหา ลักษณะของคำถาม และ ความเข้าใจง่ายของคำถาม โดยนำแบบสอบถามให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบ และได้มีการ ปรับปรุงคำถามให้สมบูรณ์ เหมาะสม ตามที่ได้รับข้อเสนอแนะ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขมาตรวจสอบกับผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวิมล ติรกาพันธ์, 2543) รวมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่ม ตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ข้อมูลจากการค้นคว้าและรวบรวมจากเอกสารหนังสือรายงาน ตลอดจนจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application)

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว จะทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวบรวมแบบสอบถามและนำมาลงรหัส หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาแล้ว รวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม นำมาดำเนินการลงรหัส (Coding) เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูล (Data) เป็นข้อมูล (Information) แล้วนำมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) รายละเอียดวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสถิติที่ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตาราง แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลสรุปไปประมาณหรือคาดการณ์ประชากร

## ผลของการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้ธุรกรรมทางการเงินที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลของการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) โดยใช้สถิติทดสอบจากค่า Chi – Square test และวัดระดับที่ส่งผลโดยค่าสถิติ Contingency Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

### ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย มีอายุในช่วง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ย 10,000 - 20,000 บาท

### ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ในภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 โดยสูงสุด ด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน รองลงมา ด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงิน ด้านขั้นตอนการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงิน และ ด้านความสะดวกในการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ตามลำดับ ผลการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน สรุปผลเป็นด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า การใช้งานระบบสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมา การเข้าถึงส่วนต่าง ๆ หรือบริการภายในระบบที่นำเสนอได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.16 การจัดเมนูหน้าจอลำดับขั้นตอนการทำรายการได้อย่างเหมาะสม และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) เป็นเรื่องง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

2. ด้านความสะดวกในการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ การแสดงผลข้อมูลหรือการทำธุรกรรม สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.44 และให้ความสำคัญในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่การประมวล (Process) การทำรายการต่างๆระบบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.02 การมีบริการทางการเงินผ่านช่องทาง ผ่านโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ทำให้มีความสะดวกมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.94 ระบบสามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ และมีความพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ



3. ด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ระบบสามารถรายงานสถานะ หรือผลการทำรายการได้ มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมา ระบบไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงานหรือหยุดทำงานระหว่างการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.35 และให้ความสำคัญในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ บริษัทผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน รับประกันการผิดพลาดของระบบทุกกรณี มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

4. ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด สูงสุด คือ มีความเชื่อถือในการใช้บริการธุรกรรมการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.38 และให้ความสำคัญในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ การมีกฎหมายคุ้มครองการทำธุรกรรมการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.38 และมีระบบป้องกันข้อมูลลูกค้าและการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

5. ด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงิน ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า โดยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ มีฟังก์ชันหน้าจอแอปพลิเคชัน (Application) ที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.10 และการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ทำให้ผู้ใช้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

### ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เคโมบายแบงก์กิ้งพลัส" ระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน จำนวน 1 ปี - 3 ปี มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน เพื่อการโอนเงิน มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน มากกว่า 3 - 5 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน เวลา 10.01 - 14.00 น. และได้รับประโยชน์จากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ในด้านสะดวกในการใช้

### ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สรุปผลการทดสอบเป็นรายชื่อได้ดังนี้

สมมติฐาน 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application)

1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผลการทดสอบยอมรับ H1 หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน และเมื่อวัดระดับการส่งผลพบว่าปัจจัยด้านอายุ ส่งผลต่อด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมด้านระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผลการทดสอบยอมรับ H1 หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ด้านระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน และเมื่อวัดระดับการส่งผลพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อ ด้านระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงินและเมื่อวัดระดับการส่งผลพบว่า ทศนคติด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินส่งผลต่อด้านธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.4 ทศนคติที่มีต่อความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) กับพฤติกรรม ด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน ผลการทดสอบยอมรับ H1 หรือ ทศนคติที่มีต่อความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน และเมื่อวัดระดับการส่งผลพบว่า ด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผล ต่อด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือนสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.5 ทศนคติที่มีต่อความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) กับพฤติกรรมด้านช่วงเวลาในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน ผลการทดสอบปฏิเสธ H1 หรือ ทศนคติที่มีต่อความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.6 ทศนคติที่มีต่อความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) กับพฤติกรรมด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผลการทดสอบยอมรับ H1 หรือ ทศนคติที่มีต่อความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน และเมื่อวัดระดับการส่งผลพบว่าด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงินส่งผลต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาอภิปรายผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลวิจัยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีพฤติกรรมที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) มีวัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อการโอนเงิน มีระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน จำนวน 1 ปี - 3 ปี ส่วนมากใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เคโมบายแบงก์กิ้งพลัส" มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน มากกว่า 3 - 5 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้เวลา 10.01 - 14.00 น. โดยประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน สะดวกในการใช้งาน รองลงมา รวดเร็วในการใช้งาน และประหยัดเวลา

2. จากผลวิจัยผู้ใช้บริการมีทศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ในระดับมาก โดยสูงสุด ความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน รองลงมา ภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงิน, ขั้นตอนการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน, ความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงิน และความสะดวกในการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ตามลำดับ ซึ่งในด้านขั้นตอนการใช้งานธุรกรรมทางการเงินสูงสุด การใช้งานระบบสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน สูงสุดการแสดงผลข้อมูลหรือการทำธุรกรรม

สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ระบบสามารถรายงานสถานะหรือผลการทำรายการได้ ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินสูงสุด มีความเชื่อถือในการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) และภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงิน สูงสุด คือ ผู้เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ที่ต่างกัน โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านวัตถุประสงค์ที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ด้านระยะเวลาการให้บริการธุรกรรมทางการเงินและด้านช่วงเวลาในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือน โดยผลวิจัยพบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อด้านวัตถุประสงค์ที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ด้านการศึกษาส่งผลต่อด้านระยะเวลาการให้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุดและด้าน ธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือนและด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ด้านอาชีพส่งผลต่อด้านช่วงเวลาในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือนสูงสุด

4. จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ทศนคติที่มีต่อความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านระยะเวลาการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน โดยผลการศึกษาพบว่าทัศนคติด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลต่อด้านวัตถุประสงค์ที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินส่งผลต่อด้านระยะเวลาการให้บริการธุรกรรมทางการเงินและด้านธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลต่อด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่อเดือนสูงสุด และด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงินส่งผลต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

จากผลงานวิจัยนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. จากงานวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เริ่มเข้าสู่สาขาของธนาคารน้อยลง มีการทำธุรกรรมการเงินในมือถือมากขึ้น เพราะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน และยังเป็นบริการทางเลือกอีกช่องทางหนึ่งให้กับผู้บริโภค ดังนั้น กลุ่มธนาคารพาณิชย์ จึงมีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้มีความหลากหลาย เช่น รายการเคลื่อนไหวในบัญชี ดูยอดคงเหลือในบัญชี ชำระค่าสินค้าหรือบริการ บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ชำระค่าบัตรเครดิต และการโอนเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เป็นการเพิ่มความความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา รวมถึงประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถโอนได้ทุกที่ทุกเวลาที่ เป็นการเพิ่มความความสะดวกสบายให้กับลูกค้าเหมือนกับไป ธนาคารด้วยตนเอง

2. จากผลวิจัยผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Application) ในระดับมาก โดยสูงสุด ความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน ควรพัฒนาระบบการใช้งานให้มีประสิทธิภาพ ระบบการใช้งานควรมีความปลอดภัยในการธุรกรรม การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนไม่ซับซ้อนสามารถทำได้ง่าย และขั้นตอนในการสมัครใช้บริการธุรกรรมทางการเงินไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีความพร้อมทางเทคโนโลยี และให้ความสำคัญในการพัฒนานโยบายความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรม การตรวจสอบรายการย้อนหลังและการตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ ควรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงต่อความต้องการระบบสามารถรายงานสถานะ หรือผลการทำรายการได้ ระบบไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือหยุดทำงานระหว่างการทำงาน และรับประกันการผิดพลาดของระบบทุกกรณี

3. จากผลวิจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านระยะเวลาการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน และด้านธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ดังนั้นควรมีระบบการรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีระบบ ควรมีการแนะนำวิธีการใช้และการแก้ปัญหาในการใช้บริการตลอดเวลา ควรมีระบบการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจมากยิ่งขึ้น ควรมีระบบความเป็นส่วนตัวในการทำงานควรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนความสามารถในการติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4. จากผลวิจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินสูงสุด ดังนั้นระบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ควรมีจุดเด่นที่น่าสนใจให้เข้าเยี่ยมชมและควรให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีระบบการช่วยเหลือการใช้งานที่รวดเร็วและสะดวก ควรมีเครื่องหมายให้มีการติดตาม การใช้เครื่องหมายที่ง่ายต่อความเข้าใจ รวมทั้งทุกคำถามต้องมีคำตอบลงไปแอปพลิเคชัน เพื่อช่วยให้สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการด้วยตัวเองได้จะช่วยให้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร. ณัฐวุฒิ อันตระกูล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาใช้เวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ส่งผลให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงกำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จากครอบครัวผู้วิจัย และเพื่อนๆทุกคน ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ตลอดจนธนาคารผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Application) ทั้งนี้หากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใดผู้วิจัยขออภัยในความผิดพลาดไว้แต่เพียงผู้เดียว

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ / สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตรศิริปิยะ พิมลสิทธิ์. (2548). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย.
- ชุตินมพันธ์ เข้าเจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- เดชะพิทย ผลวางศ์การ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานโมบายแบงก์กิ้งซ้ำ ในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กรและคุณภาพของโปรแกรมประยุกต์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). รายงานจำนวนธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking. ค้นเมื่อ 02 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Pages/default.aspx>.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย (2555) การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ กรุงเทพฯ: สภาวิจัยแห่งชาติ.
- นภัสสร จิระอุดมรัตน์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัทมาพร ศรีบัวลา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพ มหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรพรรณ ช่างงานเนียม. (2553). ลักษณะบุคคล ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรวิมล มีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัชรพล คงเจริญ. (2558). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). การวิจัยการตลาดกรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สนธยา คงฤทธิ์. (2545). การบริหารการตลาดกรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุดาพร กุณทลบุตร. (2550). หลักการตลาดสมัยใหม่กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสาวนิต อุดมเวชกุล. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ M-Banking Application. การค้นคว้าอิสระ  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, (2543). กลยุทธ์การตลาดกรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชฎา สายสนั่น ณ อยุธยา. (2558). การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากร ในเขต  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.