

การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile  
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง

CLIENTS' INNOVATIVE ACCEPTANCE OF A-MOBILE APPLICATION OF BANK  
FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES IN TRANG  
PROVINCE.

ปิยะรัตน์ ทิมช่อ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท

2. จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่า ผู้ใช้บริการรู้จักแหล่งข้อมูลแอปพลิเคชันเอโมบายโดยพนักงานธนาคารแนะนำ ธุรกิจรพช.ที่ใช้งานประจำในชีวิตประจำวันคือโอนเงิน เหตุผลของการเลือกใช้แอปพลิเคชันเอโมบายเพราะสะดวกในการทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชม. ส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันเอโมบายที่บ้าน และความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบายคือ 3 - 5 ครั้ง/เดือน

3. จากการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย พบว่า การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการยอมรับมากที่สุดทุกด้าน อันดับหนึ่งคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานนวัตกรรม รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังจากการใช้งาน ด้านความคาดหวังในแอปพลิเคชัน และอันดับสุดท้ายคือ ด้านอิทธิพลของสังคม

4. การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเอโมบาย มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : การยอมรับ, นวัตกรรม, แอปพลิเคชัน A-Mobile

## ABSTRACT

The objective of this research is to study the client's acceptance of A-Mobile Application of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Trang Province. The results found that

1. The total research sample group was 385 samples, most of them were female aged 25 - 34 years with Bachelor degree, working as State enterprise employees/Civil servants, income per month 10,001 - 30,000 Thai Baht.

2. The study of behavior of using the application found that the clients knew A-Application by the suggestion of bankers. Financial function that was used in daily life was Transaction. A reason of using the application was that it was available for 24 hours. Most financial transaction were done at home, and the frequency of use was 3 - 5 times per month.

3. The study of acceptance of A-Mobile Application found that the clients' acceptance was in the high level of importance. The Facility condition of using the innovation was in the first rank. The aspect of efficiency, the aspect of the application, and the social influence were in accordance with precedence.

4. The acceptance of A-Mobile Application had a significant positive relationship to clients' behavior at significant positive relationship to hypothesis.

**Keyword:** Acceptance, Innovation, A-Mobile Application

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีอัตราการเติบโตมากกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Internet Banking เนื่องจากสามารถตอบโจทย์วิถีชีวิตของผู้บริโภคยุคใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ทุกที่และทุกเวลา รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยีและการเติบโตของธุรกิจ E-commerce/M-commerce ทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น และนิยมใช้ Mobile Banking เป็นช่องทางในการชำระค่าสินค้า/บริการออนไลน์ ส่งผลให้การใช้ Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ได้รับความ

นิยมเป็นอย่างมาก ธนาคารทุกแห่งต่างพยายามรักษฐานลูกค้าเดิมและเร่งขยายฐานลูกค้าใหม่เพื่อนำไปต่อยอดในธุรกิจให้ได้มากที่สุดซึ่งเป็นนโยบายและยุทธศาสตร์ที่หลายๆ ธนาคารวางไว้

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส.เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลังที่ให้บริการเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทุกประการ ซึ่งเป็นอีกธนาคารแห่งหนึ่งที่พัฒนาประยุกต์เทคโนโลยีเข้ามาตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการขยายการให้บริการผ่านช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking ที่เรียกว่า ธ.ก.ส. A-mobile ซึ่งเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของธนาคารที่ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันองค์กร ที่ให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ดังนั้นการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง จึงเป็นประโยชน์กับธนาคารและสามารถนำผลจากการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุง Application A-Mobile ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริการนั้นเกิดความรู้สึกที่แตกต่างต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เป็นอยู่เดิม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งาน Application A-Mobile ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา คือ การศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในพื้นที่จังหวัดตรัง และขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา คือ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ลักษณะประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้งาน Application A-Mobile ตัวแปรตาม คือ การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ผ่านการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎี การยอมรับนวัตกรรม พฤติกรรมผู้บริโภค ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Application A-Mobile และแนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application)

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึง แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

### 1. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับการพัฒนาจากผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เมื่อวิเคราะห์จากแนวคิดของ Everett M. Rogers เกี่ยวกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (The Diffusion of Innovation Theory) มีสาระสำคัญว่า การที่บุคคลจะยอมรับแนวคิดการพัฒนาได้นั้น จะต้องมียปัจจัยเกี่ยวข้องมากมายขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ระบบสังคม ระบบสื่อสารของนวัตกรรม และระยะเวลาการดำเนินการด้วย ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ขั้นตอนการยอมรับของประชาชนในแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวแล้วพบว่าทรงเป็นนักพัฒนาชนบทที่ประสบความสำเร็จยิ่งดังรายละเอียดดังนี้ คือ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงปลุกฝังแนวพระราชดำริให้ประชาชนยอมรับไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยให้วงจรการพัฒนาดำเนินไปตามครรลองธรรมชาติ กล่าวคือ ทรงสร้างความตระหนักแก่ประชาชนให้รับรู้ (Awareness) ในทุกคราเมื่อเสด็จพระราชดำเนินไปทรงเยี่ยมประชาชนในทุกภูมิภาคต่างๆ จะทรงมีพระราชปฏิสันถารให้ประชาชนได้รับทราบถึงสิ่งที่ควรรับรู้ เช่น การปลูกหญ้าแฝกจะช่วยป้องกันดินพังทลาย และใช้ปุ๋ยธรรมชาติจะช่วยประหยัดและบำรุงดิน เป็นต้น ตัวอย่างพระราชดำรัสที่เกี่ยวกับการสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน ได้แก่ "...ขอให้ถือว่างานที่จะทำนั้นต้องการเวลาเป็นงานที่มีผู้ดำเนินมาก่อนแล้ว ท่านเป็นผู้ที่จะเข้าไปเสริมกำลัง จึงต้องมีความอดทนที่จะเข้าไปร่วมมือกับผู้อื่น ต้องปรองดองกับเขาให้

“ได้แม้เห็นว่ามีจุดหนึ่งจุดใดจะต้องแก้ไขปรับปรุงก็ต้องค่อยพยายามแก้ไขไปตามที่ถูกที่ควร...”

แนวพระราชดำริดังกล่าวข้างต้นนี้ แสดงถึงพระวิริยะอุตสาหะที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงทุ่มเทพระสติปัญญา ตรากตรำพระวรกายเพื่อค้นคว้าหาแนวทางการพัฒนาให้พสกนิกรทั้งหลายได้ มีความร่มเย็นเป็นสุขสถาพรยั่งยืนนานนับเป็นพระมหากรุณาธิคุณอันใหญ่หลวงที่ได้พระราชทานแก่ ปวงไทยตลอดเวลา 50 ปี จึงกล่าวได้ว่าพระราชกรณียกิจของพระองค์นั้นสมควรอย่างยิ่งที่ทวยราษฎร์ จักได้เจริญรอยตามเบื้องพระยุคลบาทตามที่ทรงแนะนำสั่งสอน อบรมและวางแนวทางไว้เพื่อให้เกิดการ อยู่ดีมีสุขโดยถ้วนเช่นกัน (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัว, พฤษภาคม 2552)

## 2. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรม (Behavior) การกระทำของบุคคล Gibson, Ivancevich และ Donnelly ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) คือการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ทัศนคติ และผลการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมขององค์กรโดยใช้ทฤษฎี วิธีการ ปลายทางของ สาขาวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมมาผสมผสาน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการรับรู้ของคน ค่านิยม ความสามารถในการเรียนรู้ และการกระทำต่าง ๆ ขณะที่กำลังทำงานอยู่ในกลุ่ม หนึ่งต่าง ๆ ภายในองค์กร พร้อมกับวิเคราะห์ ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อองค์กร และ ต่อทรัพยากรมนุษย์ จุดมุ่งหมายและกลยุทธ์ต่างๆ (รศ.นิถุมล มณีสว่างวงศ์, 2550)

พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร และกระบวนการที่ พวกเขาเหล่านั้นใช้เลือกสรร รักษา และกำจัด สิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการ ประสบการณ์ หรือ แนวคิด เพื่อสนองความต้องการและผลกระทบที่กระบวนการเหล่านี้มีต่อผู้บริโภคและสังคมพฤติกรรม ผู้บริโภคเป็นการผสมผสานจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยาสังคม และเศรษฐศาสตร์ เพื่อพยายามทำความเข้าใจกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ ทั้งปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล พฤติกรรมผู้บริโภคศึกษา ลักษณะเฉพาะของผู้บริโภคปัจเจกชน อาทิ ลักษณะทางประชากรศาสตร์และตัวแปรเชิงพฤติกรรม เพื่อ พยายามทำความเข้าใจความต้องการของประชาชน พฤติกรรมผู้บริโภคโดยทั่วไปก็ยังพยายามประเมิน สิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคโดยกลุ่มบุคคลเช่นครอบครัว มิตรสหาย กลุ่มอ้างอิง และสังคมแวดล้อมด้วย พฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการ แสดงออก (รัฐวัชร พัฒนจิระรุจน์, ตุลาคม 2557)

### 3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Application A-Mobile

ภาพที่ 1 Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



ที่มา : [www.baac.or.th](http://www.baac.or.th)

“แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ที่ช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย สะดวก ปลอดภัย สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง”

1.) วิธีสมัครใช้บริการ ธ.ก.ส. A-Mobile สมัครที่ ธ.ก.ส. ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ  
 2.) สมัครใช้บริการด้วยตนเองผ่าน ธ.ก.ส. A-Mobile วิธีการสมัครด้วยตนเอง สามารถดาวน์โหลด Application ธ.ก.ส. A-Mobile และทำการลงทะเบียน โดยระบุหมายเลขบัญชี บัตรประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และ e-Mail จนเสร็จสมบูรณ์

3.) บริการ ธ.ก.ส. A-Mobile การใช้งาน ธ.ก.ส. A-Mobile โดยไม่ต้องเข้าระบบ (Login) มีข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการ ความรู้ราคา สินค้าเกษตร ที่วี ธ.ก.ส. ปริญญาสินเชื่อ ค้นหาสาขา และเครื่อง ATM ตรวจสอบสลากออมทรัพย์และความรู้ทางการเงิน

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application)

Mobile Banking Application คือตัวช่วยสำคัญแห่งยุคดิจิทัลที่เข้ามาอำนวยความสะดวกให้การทำธุรกรรมทางการเงิน เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา และนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงทางสังคม พฤติกรรมผู้บริโภค และเศรษฐกิจโลก

ฟีเจอร์พื้นฐานในการทำธุรกรรมออนไลน์ของธนาคาร ณ ปัจจุบันนั้น แทบจะเรียกได้ว่ามีความสามารถเทียบเท่ากันทั้งสิ้น

1.) ล็อกอิน Touch ID เพิ่มความมั่นคงปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ด้วย Touch ID ระบบล็อกอินและยืนยันการทำธุรกรรมด้วยการสแกนลายนิ้วมือ เพิ่มเติมจากการใส่รหัสผ่านด้วยตัวเลข เพื่อป้องกันการถูกสวมรอยหรือการลักลอบเข้าสู่ระบบแบงก์กิ้งของเราจากบุคคลที่สาม

2.) QR จ่ายและรับเงิน ฟีเจอร์ที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อ-ผู้ขายออนไลน์เป็นอย่างมาก ฟีเจอร์นี้ผู้ขายสามารถสร้าง QR CODE ที่ระบุบัญชีและจำนวนเงินที่ผู้ซื้อต้องชำระได้ จากนั้นเพียงแค่ส่ง QR CODE ที่ได้ให้แก่ผู้ซื้อ นำไปสแกนผ่านฟีเจอร์ QR รับเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ได้มี

## การซื้อขาย

3.) รายการโอนเงินล่วงหน้า พีเจอร์ที่ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดวันและจำนวนเงินที่ต้องการ โอนล่วงหน้า ป้องกันปัญหาการล้มทำธุรกรรมในวันที่กำหนด ซึ่งเงื่อนไขและความสามารถของ Mobile Banking Application แต่ละธนาคารก็แตกต่างกันออกไป (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, พศจิกายน 2561)

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาตยา ศรีสว่างสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยทางพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันมายโมที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่ให้ความสำคัญกับสิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกมาก จึงเลือกใช้ช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน ในด้านพฤติกรรมการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้งานแอปพลิเคชันนั้นเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันนี้ จึงทำให้เกิดการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ปวีตรา สอนดี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งาน ที่มีอายุ 40-60 ปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มคนที่มีอายุตั้งแต่ 40-60 ปีที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ที่มีอายุ 40-60 ปี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ทั้งเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ ในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันเมื่อได้รับรู้ข่าวสารต่างๆที่เท่ากันก็จะส่งผลให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมที่ไม่แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้งาน ที่มีผลต่อการใช้งาน Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง โดยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังนี้

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรผู้ใช้งาน Application A-Mobile ที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ศึกษาจากกลุ่มประชากรในจังหวัดตรัง ที่มีการใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรผู้ใช้งาน Application A-Mobile ที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการหากกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนของ Cochran โดยได้กำหนดสัดส่วนขนาดประชากรเท่ากับ 0.5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5%

วิธีการสุ่มตัวอย่าง จะใช้การสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Method) โดยทำการสุ่มแจกแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งสร้างเป็น QR Code ให้เป็นลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดตรัง จำนวน 5 สาขาที่มีการใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยมีการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าทางด้านประชากรศาสตร์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Application A-Mobile, แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม, พฤติกรรมผู้บริโภค, ธุรกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) และได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน เพื่อนำไปสร้างแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการ Application A-Mobile ที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขาของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดตรัง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง ซึ่งเป็นการถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลของแอปพลิเคชัน, ฟังก์ชันการใช้งานประจำ, เหตุผลในการเลือกใช้บริการ, สถานที่ในการใช้บริการ, ความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาที่ใช้ โดยมีลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ คือ



ด้านรูปลักษณ์, ด้านการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองความต้องการ, และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยคำถามจะเป็นลักษณะการประเมินค่าความคิดเห็น

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้ข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สร้างเครื่องมือที่ช่วยในการศึกษาข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขาของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดตรัง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาค้นคว้าและสืบค้นข้อมูล จากตำรา บทความ งานวิจัย เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลอินเทอร์เน็ตตามเว็บไซต์ต่างๆ รวมถึงมีการรวบรวมเอาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน มาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้ มาลงน้ำหนักคะแนน จากการสำรวจทั้งหมด 385 ชุด และประเมินค่าความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาใส่ในโปรแกรม SPSS เพื่อแสดงค่าการวิเคราะห์เชิงสถิติและสามารถตอบโจทย์กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และการจัดหมวดหมู่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง โดยการหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยมีการตั้งระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 ด้วยการใช้สถิติ เพื่อนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้งาน Application A-Mobile ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง

ทั้ง 2 สมมติฐานนั้น ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Independent sample T-test และ One Way ANOVA ในกรณีที่ทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One Way ANOVA และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least-Significant Difference)

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท

ด้านพฤติกรรมการใช้งาน Application A-Mobile พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักแหล่งข้อมูล Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยพนักงานธนาคารแนะนำ รองลงมาคือ เพื่อน/คนรู้จักเป็นผู้แนะนำ สำหรับฟังก์ชันที่ผู้ให้บริการมีการใช้งานประจำคือการโอนเงิน รองลงมาคือ เช็คยอดเงินคงเหลือ เหตุผลหลักของผู้ใช้บริการที่เลือกใช้งาน Application A-Mobile มากที่สุดคือ สะดวกในการทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชม. สำหรับสถานที่ใช้บริการ Application A-Mobile มากที่สุดคือ บ้าน และพบว่าความถี่ในการใช้บริการผ่าน Application A-Mobile มากที่สุดคือ 3 - 5 ครั้ง/เดือน และช่วงเวลาที่ใช้บริการแอปพลิเคชันมากที่สุดคือ 12.01 น. - 18.00 น.

ด้านข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ด้านความคาดหวังจากการใช้งานมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้บริการ Application A-Mobile มีความสะดวกสบาย ด้านความคาดหวังในแอปพลิเคชันโดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile มีความเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่คิดค้นนวัตกรรมแอปพลิเคชันนี้ขึ้นมาใช้งาน ที่มีฟังก์ชันการใช้งานง่าย เพื่อให้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นเกษตรกรได้เข้าถึงการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานนวัตกรรม โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้บริการ Application A-Mobile มีความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตัวเองตลอด 24 ชม. และด้านอิทธิพลของสังคม โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การรับรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการใช้ Application A-Mobile มากที่สุด

ด้านภาพรวมของการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการ Application A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดตรัง มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า ผู้ใช้งาน Application A-Mobile นั้นยังเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันนี้

### อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ผลการวิจัยการยอมรับนวัตกรรมการใช้งาน Application A-Mobile พบว่า คะแนนเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับคุณภาพมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยอันดับหนึ่ง คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานนวัตกรรม รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังจากการใช้งาน ด้านความคาดหวังในแอปพลิเคชัน และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านอิทธิพลสังคม

ดังกล่าวนี้อสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาทยา ศรีสว่างสุข (2558) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันมายโมที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเคลื่อนที่ ของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่ให้ความสำคัญกับสิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกมาก เพื่อให้มีเวลาไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ต่อได้อีก อายุจะอยู่ในช่วง 26-33 ปี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่อาจจะไม่มีเวลาในการไปทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขา จึงเลือกใช้ช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน เพราะว่ามีความสะดวก ในด้านพฤติกรรมการยอมรับแอปพลิเคชันมายโม ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้งานแอปพลิเคชันนั้นเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์จากการใช้งานแอปพลิเคชันนี้ จึงทำให้เกิดการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินในยุคปัจจุบัน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยการยอมรับนวัตกรรมการใช้งาน Application A-Mobile ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรา สอนดี (2560) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งาน ที่มีอายุ 40-60 ปี กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มผู้ใช้งาน ที่มีอายุ 40-60 ปีที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงินผ่านออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ข่าวสาร การยอมรับนวัตกรรมนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากการใช้งาน การรับรู้ความยากง่ายและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีในการใช้งานนวัตกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีความหลากหลายทั้งฟังก์ชันและรูปแบบของธุรกรรม พร้อมทั้งพัฒนาความเร็วให้มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ จนกระทั่งเกิดการยอมรับแอปพลิเคชันในที่สุด
2. ธนาคารควรมีการพัฒนาด้านการส่งเสริมการตลาดของ Application A-Mobile เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้รู้จัก และเกิดการยอมรับ Application A-Mobile มากขึ้น
3. ธนาคารควรมีปรับปรุงภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ครองขวัญ รอดหมวน. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่*. ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/15886>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2562). *ธ.ก.ส. A-Mobile*. ค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.baac.or.th/th/>
- นิถุมล มณีสว่างวงศ์. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*(พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประยงค์ มีใจชื้อ. (2557). *พฤติกรรมองค์กร*(พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2554). *การจัดองค์การและการบริหารธุรกิจ*(พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐวัชร พัฒนจิระรุจน์. (2557). *ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (The Theory of Consumer Behavior)*. ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://poundtv5.blogspot.com/2014/10/theory-of-consumer-behavior.html>
- ศุภชัย ตันศิริ และคณะ. (2555). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา*(พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิตรี บุนนาค. (2552). *การยอมรับการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุไรวรรณ แยมเนียม. (2553). *การจัดการการตลาด*(พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- อรนุช ลิมตศิริ. (2544). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีการเรียนการสอน*(พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.