



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี, อมรินทร์ เทวตา

ได้นำเสนอบทความประเภทบรรยาย เรื่อง

ร.อ. เทวตา
ม.
นายณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

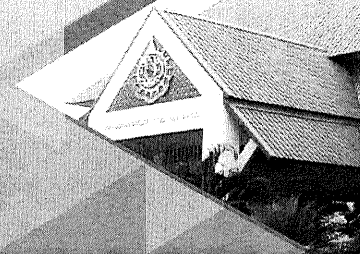
ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับชาติ ครั้งที่ ๑๓

ในวันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชวลิต อธิปัตยกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รวมบทความ (Proceedings)

การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ครั้งที่ 13

The 13th UDRU National Graduate Research Conference
"Disruption in Academic Research"

31 ตุลาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

รวมบทความการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ครั้งที่ 13

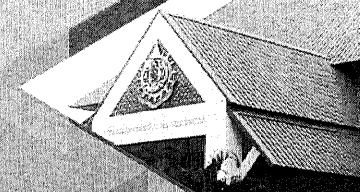
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

โทรศัพท์ : 0-4221-1040 ต่อ 1701 โทรสาร : 0-4224-8680

E-mail : udru.ngrc@gmail.com / <https://graduate.udru.ac.th/ngrc2020>

NGRC2020



รวมบทความ (Proceedings)

การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ครั้งที่ 13

The 13th UDRU National Graduate Research Conference
"Disruption in Academic Research"

31 ตุลาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

รวมบทความนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ครั้งที่ 13

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

โทรศัพท์ : 0-4224-1040 ต่อ 1701 โทรสาร : 0-4224-8680

E-mail : udn-ngrc@gmail.com | <https://graduate.udn.ac.th/ngrc2020>



คำสั่งบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่ ๓๗๘/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ครั้งที่ ๑๓ การประชุมออนไลน์ โดย Microsoft Teams
ปีการศึกษา ๒๕๖๓

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จะดำเนินโครงการจัดประชุมนำเสนอผลงานวิจัย
บัณฑิตศึกษาระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ครั้งที่ ๑๓ การประชุมออนไลน์ โดย Microsoft Teams ในวันที่
๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิจัยสำหรับ
อาจารย์ นักศึกษาและนักวิจัยทั่วไป ในการเผยแพร่ผลงานวิจัยและเป็นแหล่งเรียนรู้ รูปแบบและกระบวนการวิจัยที่
หลากหลาย ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ
พิจารณาบทความ เพื่อคัดเลือกบทความในการนำเสนอผลงานวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

- | | |
|---|---|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.ชานนท์ จันทรา | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| ๓. รองศาสตราจารย์ ดร.ปาริชา มารี เคน | มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ |
| ๔. รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประพันธ์ พงษ์โสภณ | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| ๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ อินดีะชัน | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| ๖. รองศาสตราจารย์ ดร.ภิญโญพันธุ์ พงนะลาวัฒน์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| ๗. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร | มหาวิทยาลัยพะเยา |
| ๘. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี | มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| ๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กังสดาล กนกหงส์ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตราภรณ์ วงศ์คำจันทร์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด |
| ๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลธิป สมมติโต | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| ๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย |
| ๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐรัตน์ ประเทืองบริบูรณ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| ๑๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถาดทอง ปานศุภวัชร | มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร |
| ๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ เจริญราษฎร์ | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| ๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |

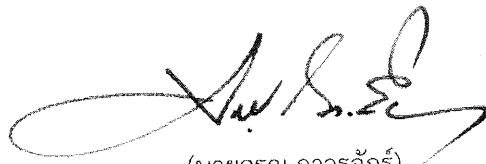
/๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รติพร ถึงฝั่ง

๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รติพร ถึงฝั่ง
 ๑๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐกรณ์ คิดการ
 ๒๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทัย พานิช
 ๒๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศห์ เศรษฐกร
 ๒๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์
 ๒๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิชัย ปิยนนท์ศิลป์
 ๒๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันวิสาข์ ไชรัมย์
 ๒๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์
 ๒๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ ศรีสะอาด
 ๒๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ อุปสอด
 ๒๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร อินทจักร์
 ๒๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวรรณ เวชกามา
 ๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผกาพันธุ์ วุฒิลักษณ์
 ๓๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิเชษฐ ยิ้มละมัย
 ๓๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรีचना เจริญเนตร
 ๓๓. ดร.บัณฑิตกาญจ ตั้งภากรณ์
 ๓๔. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวิทย์ บุตรอุดม
 ๓๕. รองศาสตราจารย์ ดร.สีบชาติ อันทะไชย
 ๓๖. รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตติกา แสนโภชน
 ๓๗. รองศาสตราจารย์ ดร.วรัญญา จีระวิพลวรรณ
 ๓๘. รองศาสตราจารย์ ดร.สมคิด สร้อยน้ำ
 ๓๙. รองศาสตราจารย์ ดร.จุฬามาศ จันทร์ศรีสุคต
 ๔๐. รองศาสตราจารย์ ดร.ชัชจรียา ไบลี
 ๔๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ
 ๔๒. รองศาสตราจารย์ ดร.เขมณัฐ ภูทองไชย
 ๔๓. รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ เหมวงษ์
 ๔๔. รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงภู อุดรา
 ๔๕. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรชนี เคนสุโพธิ์
 ๔๖. รองศาสตราจารย์ ดร.อลงกรณ์ พรหมที
 ๔๗. รองศาสตราจารย์ ดร.กริช สมกันธา
 ๔๘. รองศาสตราจารย์ณัฐนันท์ สุวรรณวงค์
 ๔๙. รองศาสตราจารย์สุรพงษ์ ลือทองจักร
 ๕๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รพีพร สร้อยน้ำ
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

๑๑๗. ดร.วัลยา มงคลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๑๘. ดร.วิไลลักษณ์ ขาวสอาด	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๑๙. ดร.วินัย มีแสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๒๐. ดร.วิวรรณ แก่นสา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๒๑. ดร.ศราวุธ ผิวแดง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๒๒. ดร.ศศิธร อมรินทร์แสงเพ็ญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๒๓. ดร.อภิรักษ์ ลอยแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๒๔. ดร.อรรจนา ด้วงแพง	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
๑๒๕. ดร.อุมาพร เคนศิลา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

หน้าที่ พิจารณาทศความในการนำเสนอผลงานวิจัย พร้อมให้คำแนะนำในการแก้ไขบทความ

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายจรูญ ถาวรจักร์)

อธิการบดี

สารบัญ

	หน้า
สารจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	I
สารบัญ	II
กำหนดการ	III
สารบัญบทความ	IV
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ	XLIII

สารบัญบทความ

1. กลุ่มวิชาการศึกษา (ED)

รหัส	ชื่อเรื่อง	ผู้แต่ง	หน้า
ED1-1	มโนมติโครโมโซมและสารพันธุกรรมและความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนด้วยการเรียนรู้แบบ MCIS เสริมด้วยเทคนิคเสริมต่อการเรียนรู้	พัทธ์ธีรา ศรีกิ่งพาน, วรัญญา จีระวิ พูลวรรณ	1
ED1-2	การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องงานและพลังงาน ด้วยวิธีสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ 7 ขั้นร่วมกับแผนผังมโนทัศน์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศรังสิต	ยุรฉัตร ดีคำโฮ , สุทธิพร บุญส่ง , สายพิน สิริรักษ์	13
ED1-3	ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ อย่างมีความหมายของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รายวิชาชีววิทยา เรื่อง ทรัพยากรน้ำ	สุภาพร อินตะเขี้ยว , บุษรี เฟ่งเล็งดี	25
ED1-4	การประยุกต์ใช้แนวคิด 3 ระดับ ร่วมกับแอนิเมชัน เพื่อพัฒนาความเข้าใจมโนทัศน์ทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เรื่อง การระเหยแห้ง	ธณธรณ์ กันโท, บุษรี เฟ่งเล็งดี	34
ED1-5	การศึกษาความเข้าใจของนักเรียนเรื่องเฟสของคลื่นที่จัดการเรียนรู้ด้วยหน่วยการเรียนรู้เรื่องเฟสของคลื่น ร่วมกับกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือ	จุมพล เขียรนาราโรจน์ , มนต์สิทธิ์ ธนสิทธิ์โกศล , มยุรี หาญสุภานุสรณ์	48
ED1-6	ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา ระดับอาชีวศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยนครพนม	มานะพันธ์ พ้อยันต์,สรร ธงยศ	59
ED1-7	ผลการจัดการเรียนรู้ เรื่อง แรงและเสียง ตามแนวทางสะเต็มศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	ปวีณา คำจร, เบญจพร วรณูปถัมภ์, สุเทียบ ละอองทอง	75

รหัส	ชื่อเรื่อง	ผู้แต่ง	หน้า
BM2-6	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	พนิดา เกิดจะนา, นัทธ์หทัย อีอนอก	1832
BM2-7	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้ามือสองออนไลน์	นิรุธัยนี แวมามะ, วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง, สิริลักษณ์ ทองพูน	1844
BM2-8	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อบัตรคอนเสิร์ตศิลปินเกาหลีของแฟนคลับ ในเขตกรุงเทพมหานคร	อลิสสา ชะม้ายกลาง	1853
BM2-9	ส่วนประสมทางการตลาดขององค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวจีน	ชกรณ์เกียรติ์ ต้นดิรัตน์	1868
BM2-10	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการทำงานต่อในระบบราชการของข้าราชการที่ใกล้เกษียณอายุราชการ	วีรวรรณ แก้วใส, อมรินทร์ เทวตา	1880
BM2-11	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน	หนึ่งฤทัย ไชยลา, อมรินทร์ เทวตา	1892
BM2-12	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี	ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี, อมรินทร์ เทวตา	1905
BM2-13	ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานพัสดุในจังหวัดลำปาง	กนกรัตน์ ปัญญาวิง , ทัศภร ศรีสุข , กัญญพัทธ์วี กล่อมธงเจริญ	1916
BM2-14	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนหลักสูตรระยะสั้นของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ จังหวัดลำพูน	ศิริพร พิงคะสัน , ทัศภร ศรีสุข , ภูมิ ศรีสุข	1928
BM3-1	การศึกษาแนวทางการลงทุนด้วยการประยุกต์ใช้ลิเนียร์โปรแกรมมิ่ง:กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	สุภาวดี ฮะมะณี, ธนียา คันทัดถี	1937
BM3-2	การประเมินประสิทธิภาพการลงทุนโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางเทคนิค RELATIVE STRENGTH INDEX ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ชินวัตร ถิ่นปัญญา	1949

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking
ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี
FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE ELECTRONIC SERVICE VIA MOBILE
BANKING OF GOVERNMENT SAVING BANK IN RATCHABURI PROVINCE

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี¹, อมรินทร์ เทวตา²
Nattapol Suttisaksri, Amarin Tawata

บทคัดย่อ

เนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ขึ้นไป นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Mobile Banking รวมถึงความตั้งใจใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking รวมถึงมีอิทธิพลเชิงบวกการให้บริการจริง

คำสำคัญ: ความไว้วางใจ, การยอมรับเทคโนโลยี, การตั้งใจใช้บริการ, การใช้งานจริง

ABSTRACT

The purpose of this paper was to identify the main factors that influence the usage. The samples of this Factors affecting intention to use electronic service via mobile banking of Government saving bank in ratchaburi province study were Government saving Bank's customers to use electronic service via mobile banking of Government saving bank in ratchaburi province purposive sampling was used with a total of 400 respondents. In this study, a questionnaire was used to collect the required information. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation and test the hypothesis by analyzing multiple linear regression analysis. Out of the total respondents, most were female aged between 21-30 years,

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., มหาวิทยาลัยศิลปากร

Single and with Bachelor's Degree with work Government officer and State enterprises an average monthly salary of 10,001- 20,000 Baht. Factors such as trust, perceived ease of use and perceived usefulness were positively related with intention to use electronic service Moreover, intention to use electronic service was positively influenced the actual usage.

KEYWORDS: trust, technology acceptance, intention, actual use

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันถือได้ว่าเป็นโลกยุคใหม่เป็นยุคแห่งการก้าวหน้าของเทคโนโลยี มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อช่วยในการตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ, 2560) จึงทำให้ธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล อย่าง Mobile Banking มีการพัฒนาและเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกธนาคารเริ่มหันมาลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่เป็น Digital Banking กันมากขึ้น การเข้ามาของ Mobile Banking ทำให้วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนไป ปัจจุบันนี้ทั่วโลกมีลูกค้า Mobile Banking รวมทั้งสิ้น 1.2 พันล้านคน ซึ่งให้เห็นว่าสมาร์ตโฟนมีความสำคัญมากขึ้นเสมือนเป็นธนาคารบนมือถือให้กับลูกค้าแอปพลิเคชันในยุคปัจจุบัน

ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้ระบุว่า ไตรมาส 3 ปี 2561 จำนวนบัญชี Internet banking และ Mobile banking มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากไตรมาสที่ผ่านมา โดยบัญชี Mobile banking มีจำนวน 43.5 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 53 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ขณะที่บัญชี Internet banking มีจำนวน 24 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 26 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ผู้บริโภคทำธุรกรรมโอนเงินข้ามธนาคารมากขึ้นอย่างก้าวกระโดดเป็นไตรมาสที่ 2 หลังจากธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้ยกเลิกค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ปริมาณธุรกรรมโอนเงินเพิ่มขึ้นร้อยละ 82 จาก ช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน โดยการโอนเงินข้ามธนาคารเพิ่มขึ้นมากที่สุดถึงร้อยละ 241 ซึ่งธุรกรรมที่เติบโตสูงกว่าจำนวนบัญชีสะท้อนให้เห็นว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกค้ารายเดิมที่มีบัญชี Internet / Mobile banking อยู่แล้วหันมาทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินบ่อยขึ้น รวมถึงมูลค่าเฉลี่ยต่อรายการของธุรกรรมลดลงกว่าร้อยละ 40 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า สะท้อนแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เริ่มมีความคุ้นเคยและใช้บริการชำระเงินและโอนเงินผ่านช่องทางออนไลน์ในชีวิตประจำวันมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้บริการผ่าน Mobile Banking มากกว่า Internet Banking เนื่องจากสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่และทุกเวลา รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยี

ธนาคารออมสินในฐานะ ธนาคารของรัฐมีการปรับตัวอย่างเห็นได้ชัดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ ธนาคารออมสินสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ภายใต้เงื่อนไขที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าและจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยบริการ แอปพลิเคชัน MyMo ได้รับความนิยมของระบบธนาคาร Mobile Banking มีลูกค้าใช้บริการมากที่สุด ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่ม Middle Income และกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ในปี 2562 ธนาคารออมสินมีแผนดำเนินงานในปี โดยตั้งเป้าหมายมุ่งสู่การเป็น GSB WAY 2019 : ภายใต้แนวคิด เติบโต ยั่งยืน ตอบแทนคืนสู่สังคมธนาคารได้ โดยมีนวัตกรรมและช่องทางให้บริการทางการเงินที่ล้ำสมัย พัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ (New Business Model) เพื่อสร้างประสบการณ์การทำธุรกรรมทางการ

เงินรูปแบบใหม่ สร้างโอกาสทางธุรกิจ และยกระดับการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมลูกค้าในยุคดิจิทัล (ธนาคารออมสิน, 2561)

จากรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้มีการแข่งขันในการให้บริการมากขึ้น และสร้างความท้าทายต่อการกำกับดูแลให้ทั่วถึงและเท่าทัน ซึ่งบริการในระยะหลังเริ่มใช้เทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนมากขึ้น นำมาซึ่งความเสี่ยงใหม่ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber risk) จึงต้องมีการพัฒนาการกำกับดูแลให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ยกกระตือรือร้นผู้บริโภคร่วมกันเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับ รวมถึงสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างปลอดภัย (Zero, 2561) จึงยังทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มมีความกังวลไม่ไว้วางใจและยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีที่เป็น Mobile Banking มากนัก อาจเกิดจากผู้บริโภคยังไม่มี ความเข้าใจและรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ซึ่งความไว้วางใจจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า และเลือกใช้บริการ จากงานวิจัยที่ผ่านมาของ (นริรัตน์ คงรักษา, 2560) ได้ศึกษา อิทธิพลของรูปแบบการใช้เทคโนโลยี ความไว้วางใจและความคาดหวังของบุคคลที่มีความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความไว้วางใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้สินค้าและบริการ

การยอมรับเทคโนโลยี คือ การที่บุคคลตัดสินใจนำเทคโนโลยีใหม่ไปใช้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากมองเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์กว่าสิ่งที่มีอยู่แล้ว จะเห็นได้ว่าหากผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี จะส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ (Rogers & M, 1983) โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งจะส่งผลต่อปฏิกิริยาทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use) จากงานวิจัยที่ผ่านมาของ (ธัญยากร ขวัญใจสกุล, 2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์ จากตัวอย่าง 200 คน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับตัวแปรตามคือความตั้งใจในการใช้งาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ธนาคารจำเป็นต้องพัฒนา Mobile Banking เพื่อตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธนาคาร ซึ่งธนาคารจะต้องทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ Mobile Banking ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี และความไว้วางใจของผู้บริโภค ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน mobile banking เพื่อเป็นแนวทางกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนการตลาดให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า และเพิ่มคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น สร้างความประทับใจและความพึงพอใจที่จะใช้บริการธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจ การยอมรับเทคโนโลยี ความตั้งใจใช้บริการ และการใช้งานจริง ใน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจและการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความตั้งใจใช้บริการต่อการใช้งานจริงทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

สมมุติฐานของการวิจัย

1. อิทธิพลของความไว้วางใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี
2. อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี
3. อิทธิพลของความตั้งใจใช้บริการส่งผลทางบวกต่อการใช้งานจริงทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking รวมทั้งอิทธิพลความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ที่ส่งผลต่อการใช้งานจริง
2. ขอบเขตด้านประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี
3. ขอบเขตด้านตัวแปรของการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ความไว้วางใจ (Trust) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use) ความตั้งใจใช้บริการ (intention) และการใช้งานจริง (Actual use)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสิน ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ในการทำธุรกรรมทางการเงิน จากการเปิดเผยของธนาคารออมสินว่ามีกลุ่มลูกค้า Mobile Banking (Mymo) ในจังหวัดราชบุรีทั้งสิ้น 27,742 คน (ผลการดำเนินงานธนาคารออมสินภาค 4 ประจำปี 2562)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถจะเป็นตัวแทน กลุ่มประชากรได้ โดยกลุ่มประชากรคือ ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยทำการสุ่มตัวอย่างประชากรด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เลือกเฉพาะผู้ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ในเขตจังหวัดราชบุรี

จากการเปิดเผยของธนาคารออมสินว่ามีกลุ่ม ลูกค้า Mobile Banking (Mymo) ในจังหวัดราชบุรีทั้งสิ้น 27,742 คน (ผลการดำเนินงานธนาคารออมสินภาค 4 ประจำปี 2562) จึงทำให้ทราบกลุ่ม ประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5 %

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิดใช้วิธีการ Check list จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2-4 ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบสอบถามแบบ Likert Rating Scale แบบสอบถามด้านความไว้วางใจ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้บริการและการใช้งานจริง ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงแก้ไข มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถาม ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามงานวิจัยของ ธัญญากร ขวัญใจสกุล (2560) กรัณท์รัตน์ รังสิยามณต์ (2560) วิศวะการะเกตุ (2559) และ นริรัตน์ คงรักษา (2560) และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้วมาทดลองใช้กับกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข และแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% โดยค่าที่ได้จากการทดสอบคือ 0.983 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่เหมาะสม (Cronbach, 1970) จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังที่คือการขอความร่วมมือจากกลุ่มทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ในเขตราชบุรี จำนวน 400 คนในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษาโดย ทำการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยเชิงวิชาการต่าง ๆ และวิชาตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ Mobile Banking (Mymo) เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

ส่วนที่ 3 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล ได้กำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลในการวิจัย โดยเริ่มตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2562 จนถึง เดือน พฤษภาคม 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บแบบสอบถามได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้แล้ว นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งการวิเคราะห์ตามลักษณะของข้อมูล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กับแบบสอบถามที่ไม่มีความสมบูรณ์ออกจากกัน นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้การประมวลผลข้อมูลทีลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS

ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป สามารถแยกวิเคราะห์ได้ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้บรรยายคุณลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนแบ่งเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) วิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์

ข้อมูลด้านความไว้วางใจและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีจากสูตรความกว้างของแต่ละอันดับภาคชั้น 2) การวิเคราะห์ข้อมูลถึงความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรีจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 โดยอยู่ในช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 284 คนคิดเป็นร้อยละ 71 ในส่วนของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 โดยอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความไว้วางใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า “โดยภาพรวมแล้ว ท่านมีความรู้สึกไว้วางใจในระบบ Mobile Banking” อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า “ระบบ Mobile Banking (Mymo) สามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น Smartphone , Tablet เป็นต้น โดยผ่านระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้ง่าย” อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า “ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking (Mymo) ช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ เช่น ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มและเอกสารในการทำธุรกรรม” อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42

ความตั้งใจใช้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า “ท่านจะใช้ Mobile Banking (Mymo) เป็นประจำในอนาคต” อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33

การใช้งานจริงในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า “การใช้งาน Mobile Banking (Mymo) ทำให้ท่านทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง” อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์อิทธิพลของความไว้วางใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารออมสิน

ตัวแปร	ความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี						
	Unstandardized		Standardized	t	Sig	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	S.E	β	Tolerance	VIF		
ค่าคงที่(Constant)	.124	.171		.727	.468		
ความไว้วางใจ	.310	.068	.270	4.574	.000	.268	3.731
การรับรู้ถึงความง่ายต่อการ ใช้งาน	.150	.065	.121	2.321	.021	.338	2.962
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิด จากการใช้งาน	.509	.056	.461	9.046		.361	2.769
R = 0.793 R ² = 0.629 Adjusted R ² = 0.627 S.E. = 0.41759						F = 224.137	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์อิทธิพลของความตั้งใจใช้บริการส่งผลทางบวกต่อการใช้งานจริงทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

ตัวแปร	การใช้งานจริงในบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี						
	Unstandardized		Standardized	t	Sig	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	S.E	β	Tolerance	VIF		
ค่าคงที่(Constant)	.788	.117		6.754	.000		
ความตั้งใจใช้บริการ	.821	.027	.839	30.722	.000	1.000	1.000
R = 0.839 R ² = 0.702 Adjusted R ² = 0.703 S.E. = 0.36466						F = 943.859	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลของการทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในตอนแรกของการวิจัย โดยจะอภิปรายถึงสาเหตุของความความสัมพันธ์หรืออิทธิพลระหว่างตัวแปร และผลที่ได้จากการที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน สามารถอธิบายตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของความไว้วางใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

อิทธิพลของความไว้วางใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี พบว่า ความไว้วางใจ ($\beta = 0.270$ Sig = .000) ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) รู้สึกไว้วางใจในระบบ Mobile Banking (Mymo) และยังมีมั่นใจว่าเป็นระบบที่ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่ใช้บริการ เชื่อมั่นว่าระบบมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบการธุรกรรมได้จากการแจ้งยืนยันความถูกต้องของการทำธุรกรรมทุกครั้งหลังใช้บริการ รวมถึง การที่ระบบ Mobile Banking (Mymo) มีความน่าเชื่อถือและสร้างความปลอดภัย จากการเข้าสู่ระบบด้วย PIN-CODE และการ SCAN ลายนิ้วมือก่อนการเข้าใช้งาน จนไปถึงความไว้วางใจในระบบ Mobile Banking (Mymo) จากโครงสร้างด้านกฎหมายและเทคโนโลยีที่ปกป้องกรณีเกิดปัญหาจากการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวกรณิธรรัตน์ รังสิยามณ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ทางด้านปัจจัยความเชื่อมั่น (Trust) มีผลลัพธ์ที่ต่อการพฤติกรรมการกระทำอย่างตั้งใจในการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY ผลการศึกษาในครั้งนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ (McAllister, 1995) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจบนพื้นฐานของการรับรู้ (Cognition-based Trust Antecedents) จากการสังเกตการรับรู้ที่เกิดจากผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติและลักษณะจากตัวแปรที่สำคัญ เช่น การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) เป็นการรับรู้ของผู้ใช้งานจากความเป็นไปได้ที่ผู้ทำธุรกรรมออนไลน์จะพยายามปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ใช้งาน คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) เป็นการรับรู้ทั่วไปของผู้ใช้งานในด้านความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งคุณภาพของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตนั้น มีความหลากหลาย ตั้งแต่ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูงและเชื่อถือได้ การรับรู้ถึงการรักษาความปลอดภัย (Perceived Security) เมื่อผู้ใช้งานค้นพบถึงคุณลักษณะด้านความปลอดภัยบนเว็บไซต์ จะส่งผลต่อความสามารถในการรับรู้ถึงความตั้งใจของผู้ประกอบการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยในระหว่างการทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัย ความปลอดภัยในเรื่องของระบบการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานตัดสินใจซื้อ เนื่องจากมาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานไว้วางใจมากขึ้นและช่วยลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรม

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

สมมติฐานที่ 2.1 อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี พบว่า ($\beta = 0.121$ Sig = 0.021) ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าลูกค้าที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ให้ความสำคัญกับขั้นตอนที่ใช้งานง่ายและสะดวกที่จะใช้บริการ ระบบสามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ที่ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้ง่าย ติดตั้งเพื่อใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว เรียนรู้วิธีและขั้นตอนในการทำธุรกรรมได้ง่ายทำความเข้าใจได้เอง และมีการออกแบบ Mobile Banking (Mymo) มีความชัดเจนง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชรี จินดาวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

กรณีศึกษา ลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง ที่ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ผลการศึกษาในครั้งนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานได้ง่ายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของการออกแบบระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ผลการศึกษาในครั้งนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Agarwal, Karrahanna ,Toe, 1999 & Venkatesh (2000) พบว่า การรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายสะดวกไม่ ต้องใช้ความพยายามมาก เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการเลือกใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการความง่ายในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 2.2 อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้านาคารออมสินในเขตราชบุรี พบว่า ($\beta = 0.461$ Sig = 0.000) ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้านาคารออมสินในเขตราชบุรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) เล็งเห็นถึงประโยชน์ของระบบ Mobile Banking (Mymo) ให้บรรลุเป้าหมายในการทำธุรกรรมทางการเงิน ช่วยประหยัดต้นทุนและเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินแทนการทำธุรกรรมแบบเดิม ช่วยให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น จากบริการที่มีความหลากหลายบน ระบบ Mobile Banking (Mymo) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญยการ ขวัญใจสกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์ ที่ชี้ให้เห็นว่า ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์ ผลการศึกษาในครั้งนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Foster (1973) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีหมายถึง การรับรู้ของบุคคลจากการเรียนรู้ ด้วยตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ บุคคลมีการพิจารณาถึง ประโยชน์และความจำเป็นในการใช้งานจนเกิดความแน่ใจว่าจะได้รับประโยชน์อย่างแน่นอน จึงทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีนั้นขึ้น ผลการศึกษาในครั้งนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (1983) การที่บุคคลตัดสินใจนำเทคโนโลยีใหม่ไปใช้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากมองเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์กว่าสิ่งที่มีอยู่แล้ว ซึ่งกระบวนการการยอมรับเทคโนโลยีในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก เงื่อนไขลักษณะส่วนบุคคลด้านต่างๆและลักษณะของเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของความตั้งใจใช้บริการส่งผลทางบวกต่อการใช้งานจริงในบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้านาคารออมสินในเขตราชบุรี

อิทธิพลของความความตั้งใจใช้บริการส่งผลทางบวกต่อการใช้งานจริงในบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้านาคารออมสินในเขตราชบุรี พบว่า ($\beta = 0.839$ Sig = .000) ส่งผลทางบวกต่อการใช้งานจริงในบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ของลูกค้านาคารออมสินในเขตราชบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (Mymo) ที่มีการใช้งานจริงเป็นผลมาจากการที่ลูกค้ามีความตั้งใจใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) พบว่า เมื่อมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived

Ease of Use) ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) และส่งผลต่อเนื่องไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล เลิศพิทักษ์ธรรม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจและการใช้โมบายแอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของ ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่ชี้ให้เห็นว่า ความตั้งใจใช้โมบายมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้โมบายแอปสำหรับเรียกรับบริการผู้รับส่งสิ่งของของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุภา จันทรวงษ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจและประสบการณ์ของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ขยายความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลคนรอบข้าง การตั้งใจใช้บริการ และการใช้งาน ที่ชี้ให้เห็นว่า การตั้งใจใช้บริการมีอิทธิพลต่อการใช้งานจริง พบว่าการตั้งใจใช้บริการมีอิทธิพลทางตรง ที่เป็นบวกต่อการใช้งานจริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านความไว้วางใจ จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการ ดังนั้นธนาคารควรออกแบบ Mobile banking (Mymo) ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริการ และสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วในทันที และมีการแจ้งเตือนทุกความเคลื่อนไหวและเช็คข้อมูลการทำธุรกรรมย้อนหลังได้ตลอดเวลา เมื่อลูกค้ารู้สึกไว้วางใจใน Mobile banking (Mymo) จะยังเป็นการสร้างความจงรักภักดีในใจลูกค้าที่มีต่อ Mobile banking (Mymo) และธนาคารออมสิน

1.2 การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้เห็นว่า ธนาคารควรพัฒนาระบบ Mobile banking (Mymo) ให้ลูกค้าใช้บริการง่ายขึ้น มีขั้นตอนแนะนำในการเข้าใช้งานครั้งแรก ไม่ว่าจะเป็น การโอนเงิน การชำระสินค้า และการเช็คข้อมูลของบัญชีต่างๆ ที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ลูกค้าสามารถเรียนรู้ในการใช้งานได้เอง เกิดการใช้งานซ้ำและทำธุรกรรมผ่าน Mobile banking (Mymo) ที่เพิ่มมากขึ้น

1.3 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการ ลูกค้าธนาคารออมสินรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile banking (Mymo) ธนาคารควรแนะนำให้ลูกค้าสังเกตเห็นถึงประโยชน์ในการเข้าใช้งานและทำธุรกรรมผ่าน Mobile banking (Mymo) ที่เพิ่มมากขึ้น เพิ่มธุรกรรมต่างๆที่มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้บริการ Mobile banking (Mymo)

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ทัศนคติ พฤติกรรม การยอมรับความเสี่ยง ที่อาจจะเป็นปัจจัยส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการผ่าน Mobile banking (Mymo) เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ในการออกแบบและพัฒนา Mobile banking (Mymo) ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในอนาคต เพิ่มฐานลูกค้าใหม่ให้กับธนาคารและดึงกลุ่มลูกค้าเดิมไว้กับธนาคาร

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านช่วงเวลาในการเก็บแบบสอบถามและระยะเวลา ในการศึกษา ดังนั้น จึงไม่สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทุกช่วงเวลา เนื่องจากจะเก็บแบบสอบถาม ตามช่วงเวลาที่ผู้วิจัยสะดวกและจากระยะเวลาการศึกษาที่มีอย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถที่จะอธิบายข้อสงสัยในแบบสอบถามบางส่วนแก่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ ทำให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ยังมีข้อจำกัด

2.3 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรีในครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ ของแต่ละปัจจัยที่มีความเหมาะสมต่อกรณีศึกษา ในการต่อยอดงานวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยสามารถพิจารณาในการทำวิจัยเป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้แง่มุมในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรัณท์รัตน์ รังสิยามรณ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์. ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). รายงานธุรกรรมการชำระเงิน. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2562, จาก https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/PaymentSystem_Reports/Q1_2561.pdf.
- ธนาคารออมสิน. (2561). รายงานประจำปี 2561. กรุงเทพฯ: ธนาคารฯ.
- ธัญญากร ขวัญใจสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งและระบบโมบายเพย์เมนต์. วิทยานิพนธ์ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นริรัตน์ คงรักษา. (2560). อิทธิพลของรูปแบบการใช้เทคโนโลยี ความไว้วางใจและความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตออฟดีนิงส์ประเภทอุปกรณ์สวมใส่ไว้วางใจของผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2560). Mobile Banking การธนาคารในยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2562, จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/4622275c-5975-4f89-bb99-6a86891da6cb/10IN_hotissue_Mobile_Banking_detail.aspx
- วิเศษ การะเกตุ. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริษัท Startup Financial Technology. วิทยานิพนธ์ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุชรี จินดาวรรณ. (2559). การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งกรณีศึกษา ลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรสุภา จันทรวงษ์. (2562). อิทธิพลของความไว้วางใจ และประสบการณ์ของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ขยายความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลคนรอบข้าง การตั้งใจใช้บริการ และการใช้งานจริง. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 8(2), 47-68.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. 3rd ed. New York: Harper.
- Rogers, M, E. (1983). *Diffusion of innovation*. New York: The Free Press.
- Zero, M. (2561). อนาคตของธนาคารกับบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไป The Future of Mobile banking. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562, จาก <https://www.mangozero.com/the-future-of-mobile-banking-in-thailand-by-kbank/>.