

ความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-mobile (Mobile Banking)  
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ใช้บริการ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Intention to Perform Financial Transaction through A-Mobile Application of Bank for  
Agriculture and Agricultural Cooperatives of People in Bangkok

จिरายูท นาคเทวัญ Jirayut.nak@gmail.com

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้บริการ Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ Independent Samples T-test และ One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดที่จะใช้บริการ ส่วนอาชีพและระดับรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความคิดที่จะใช้บริการ นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความคิดที่จะใช้บริการ

---

คำสำคัญ: ความคิดที่จะใช้, Mobile Banking, A-Mobile

## Abstract

This research aims to study the Intention to perform financial transaction through A-Mobile application of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives of People in Bangkok. Research sample were 400 consumers who used consume or consume perform Financial Transaction through A-Mobile Application of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives of People in Bangkok. Questionnaires were applied for collected data. The data were analyzed by using statistic such as percentage, average, standard deviation, independent samples t-test, one-way ANOVA and multiple regression analysis

The results from general data demonstrated that the consumers who consumed perform financial transaction through A-Mobile application generally were female, age between 21-30 years old, bachelor degree graduated and work at public company with income 20,001-30,000 Baths. The result found that differences in occupation and monthly income affect perform financial transaction through A-Mobile application. The three factors, service quality, safety and technology acceptance affect perform financial transaction through A-Mobile application.

---

Keywords: Perform Financial Transaction, Mobile Banking, A-Mobile

## บทนำ

จากการแข่งขันที่รุนแรงภายในอุตสาหกรรมธนาคารที่ทุกรายต่างพยายามรักษาลูกค้าเดิม และเร่งขยายฐานลูกค้าใหม่ เพื่อนำไปต่อยอดในธุรกิจให้ได้มากที่สุดนั้น เป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญ ดังนั้น ธนาคารจึงมีการคิดค้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อดึงให้ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร สำหรับการบริการของธนาคารที่น่าจับตามองในช่วง 1-2 ปีมานี้ คือ Mobile Banking

Mobile Banking คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย เช่น การโอนเงินทั้งภายในธนาคารและระหว่างธนาคาร การตรวจสอบยอดบัญชี และการทำธุรกรรมชำระเงินและชำระใบแจ้งหนี้ เป็นต้น จากความสามารถของ

Mobile Banking ในประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมีความก้าวหน้า และได้รับการยอมรับจากลูกค้ามากขึ้นแต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้ Mobile Banking ไม่นิยมใช้ในลูกค้าบางกลุ่มเนื่องจากความไม่แน่ใจในศักยภาพของระบบรักษาความปลอดภัย ลูกค้าไม่เข้าใจในระบบ Mobile Banking ขั้นตอนการสมัครขอใช้บริการยังยุ่งยากและเสียเวลา และลูกค้ายังไม่คุ้นเคยต่อการใช้เทคโนโลยีในการใช้บริการ

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา ความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อให้ทางธนาคารสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ หรือเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ Mobile Banking แก่ลูกค้าของธนาคารให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

### วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

## **สมมติฐานงานวิจัย**

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการ คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และการตอบสนองความต้องการ มีผลต่อความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

3. ความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี คือ ความปลอดภัย การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน มีผลต่อความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้านความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี

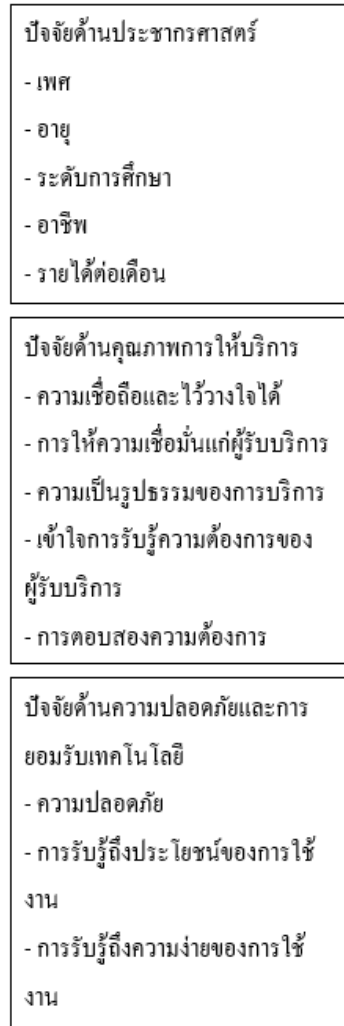
## **ขอบเขตการวิจัย**

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้บริการ Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในช่วง 1 มกราคม 2561 – 30 เมษายน 2562 จำนวน 400 คน

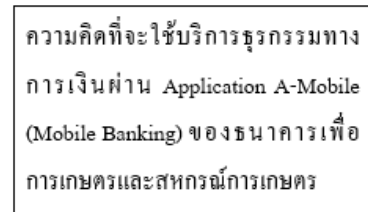
2. ระยะเวลาที่ศึกษา เมษายน พ.ศ. 2562 - มิถุนายน พ.ศ. 2562

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (x)



ตัวแปรตาม (y)



## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ (Validity & Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผ่านการตรวจสอบของอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และ

สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเข้าใจในการสื่อความหมายก่อนเก็บข้อมูลจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จากน้อยไปมาก (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีของธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จากน้อยไปมาก (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จากน้อยไปมาก (Likert Scale)

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ภายหลังจากที่ได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ประมวลผล โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตาราง แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแผนภูมิวงกลม (Pie chart)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ใน การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

- 2.1. การวิเคราะห์ Independent Samples T-test และ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบว่า ความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking)

ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะแตกต่างกันไปตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือไม่

2.2. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่ศึกษา

2.3. การวิเคราะห์ความถดถอยพหุ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) กับความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของกลุ่มตัวอย่าง

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.30) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 46.30) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 84.50) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 47.80) และมีรายได้ต่อเดือน 20,001– 30,000 บาท (ร้อยละ 32.30)

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .5365 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ในด้านการตอบสนองความต้องการ ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .5608 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี ระดับมากที่สุด ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน รองลงมาคือด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ส่วนด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก

4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดที่จะใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .7283

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย เรื่อง ความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 325 คน เพศชายมี 75 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด จำนวน 185 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 338 คน ประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 191 คน รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 127 คน และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001,30,000 บาท จำนวน 129 คน รองลงมาคือ 15,000-20,000 บาท จำนวน 120 คน

2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมาคือด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับศสวริศ อารยะรังษี (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร อินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 5 ด้าน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับหทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวน



จิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีของธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความคิดเห็นต่อความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีระดับมากที่สุด ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับชญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายของการใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัยตามลำดับ และสอดคล้องกับชญญากร ขวัญใจสกุล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ โบบายแบงก์กิ้งและระบบโบบายเพย์मेंต์ พบว่า ความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ โบบายแบงก์กิ้งเรียงตามลำดับความสำคัญ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โบบายแบงก์กิ้ง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โบบายเพย์मेंต์ ความเชื่อมั่นไว้วางใจในผู้ให้บริการระบบโบบายแบงก์กิ้ง การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โบบายเพย์मेंต์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โบบายแบงก์กิ้ง ตามลำดับ

4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมิน

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ Post Hoc Analysis โดยวิธี LSD พบว่าในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสัญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับสุริย์พร เหมือนหลัง (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อายุและระดับรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดที่จะใช้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความคิดที่จะใช้บริการ สอดคล้องกับศ สวริศา อารยะรังษี (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร อินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัดนครราชสีมา พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัด นครราชสีมา และสอดคล้องกับธัญญากร ขวัญใจสกุล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ บริการชำระเงินผ่านระบบ โบบายแบงก์กิ้งและระบบ โบบายเพย์मेंต์ พบว่า ความตั้งใจของผู้ใช้บริการ ในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ โบบายแบงก์กิ้งและระบบ โบบายเพย์मेंต์ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นไว้วางใจในผู้ให้บริการและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ตามลำดับ

ทั้งนี้งานวิจัยเรื่องความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนที่เกิด

ขึ้นกับตัวแปรตามได้ 78.3 % (Adjusted R Square = .783) โดยคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัย และการยอมรับเทคโนโลยี สามารถทำนายผลความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

1. คุณภาพให้บริการของธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) ด้านการตอบสนองความต้องการ ควรศึกษาข้อมูล สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการให้ตรงตามต้องการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะวางใจได้ ต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด ตรงเวลา และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้ง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีความเพียบพร้อมของเครื่องมือ และองค์ประกอบต่างๆ โดย Application สามารถใช้งานได้ดี ไม่พบปัญหา ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจ สามารถรับประกันความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการได้ ไม่เกิดปัญหาที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่สบายใจ ควรมีการดูแลป้องกันที่ดี และด้านเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ คือการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับเอาใจใส่ ควรดูแล ใส่ใจหากลูกค้าพบปัญหาควรรีบช่วยแก้ไข ให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างดี ไม่ควรทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ได้รับการช่วยเหลือ ควรมีทีมงานที่คอยดูแลลูกค้าโดยเฉพาะ เพื่อสร้างความประทับใจ

2. ความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความคิดที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application A-Mobile (Mobile Banking) คือด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ควรเน้นย้ำถึงประโยชน์ของการใช้งาน Mobile Banking เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ และยอมรับการให้บริการ Mobile Banking นอกจากนี้ควรออกแบบการใช้งาน Mobile Banking ให้สามารถใช้งานได้ง่าย มีความปลอดภัย เมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้งาน จะได้รับรู้ว่าการให้บริการง่าย ทำธุรกรรมได้ง่ายเกิดความเข้าใจในการให้บริการ และใช้งานอย่างต่อเนื่อง และมั่นใจในความปลอดภัยของ Application

## บรรณานุกรม

- ชญญาพัทธ์ จงทวี. 2558. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ *Mobile Banking* ในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชญญากร ขวัญใจสกุล. 2560. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ โบบายแบงก์กิ้งและระบบ โบบายเพย์मेंต์. รายงานการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศศวริศา อารยะรังษี. 2556. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร อินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. รายงานการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สุริย์พร เหมือนหลัง. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน *Mobile Banking Application* ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หทัยรัตน์ บรรลือ. 2556. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา. รายงานการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม