

**ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch  
ของพนักงานและข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม**

**Factors affecting the usage of TTB Touch Internet Banking of Employees and Civil  
Servants of  
the Permanent Secretary for Defense Office**

**ธีรวิทย์ อนันตเมฆ**

**สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

**ผู้รับผิดชอบบทความ**

**Teerawit Anantamek**

**E-mail : [teerawitanantamek@gmail.com](mailto:teerawitanantamek@gmail.com)**

**Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University**

**Corresponding author**

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านแรงจูงใจ ด้านค่านิยม ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ชั้นยศ ประภคกร ในงานวิจัยนี้คือพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จึงสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้วิจัยพบ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 184 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 52.57 โดยส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นจำนวน 223 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 63.71 รองลงมาโดยส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรสมีจำนวน 223 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 63.71 โดยในส่วนของรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 171 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 48.85 ในส่วนของระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 278 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 79.42 ในส่วนของระดับชั้นยศจะเห็นได้ว่า โดยส่วนใหญ่จะมีชั้นยศ ร.อ. มีจำนวน 205 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 58.57

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะเห็นได้ว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย

1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านแรงจูงใจตามลำดับและด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดประกอบไปด้วย 1.ด้านความปลอดภัย 2.ด้านช่องทางจัดการจำหน่าย 3.ด้านค่านิยม 4.ด้านภาระส่งเสริมการตลาด 5.ด้านราคาตามลำดับ  
 คำสำคัญ: พนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม, อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

## ABSTRACT

This research aims to study factors affecting the usage of TTB Touch Internet Banking of Employees and Civil Servants of the Permanent Secretary for Defense Office, including Product, Price, Distribution channels, Marketing promotion, Motivation, Value, and Safety. The respondent was classified by gender, age, status, income, education, and position. The respondent included employees and civil servants of the Permanent Secretary for Defense Office, accounting for 350 respondents. The research tool used for collecting data is a questionnaire. The data was analyzed using an SPSS Program Version 26 to find the Frequencies, Percentage ( $\bar{X}$ ), and Standard deviation (SD). Therefore, the research outcomes can be summarized as follows:

The researcher revealed that 1) most respondents who are employees and civil servants of the Permanent Secretary for Defense Office are 184 males, representing 52.57% respondents aged between 31-40 years old, accounting for 63.71%. respondents are married, representing 63.71% Besides, most respondents have income at 15,001 – 25,000 baht per month 171 respondents or 48.85%. In the aspect of education, most respondents graduated the Bachelor's degree 278 respondents or 79.42%. For position, most respondents are Second Lieutenant – Captain 205 respondents or 58.57%.

(2) Factors affecting the use of TTB Touch Internet banking of employees and civil servants of the Permanent Secretary of Defense Office are high. When considering each aspect, areas with the highest level of opinions included: 1. Product 2. Motivation, respectively, and the aspect with a high level of opinion consists of 1. Safety 2. Distribution channels 3. Values 4. Marketing promotion 5. Price, respectively

Keywords : Employees and Civil Servants of the Permanent Secretary for Defense Office, Internet banking

## บทนำ

ในปัจจุบันการทำธุรกรรมออนไลน์ มีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวันของผู้คน การทำกิจกรรมและธุรกรรมต่างๆ จึงอยู่บนโลกออนไลน์เป็นส่วนมาก ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ดำเนินการผ่าน สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือ คอมพิวเตอร์ เท่านั้น ทำให้มีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น ความสะดวกสบายที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่นี้ทำให้ไลฟ์สไตล์ ของผู้คน เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การเติบโตของโลกออนไลน์จึงเป็นไปอย่างรวดเร็ว

นอกเหนือจากการทำธุรกรรมต่างๆก็มีการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ในปัจจุบันมีการทำธุรกรรมผ่านเครื่องมือต่างๆ เช่น มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ ไม่จำกัดเพียงแค่ในสาขาธนาคารเหมือนสมัยก่อนอีกต่อไป โดยการทำธุรกรรมออนไลน์มีอัตราที่จะเติบโตสูงขึ้น ทำให้การบริการในรูปแบบปัจจุบันของทางธนาคารพาณิชย์ที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามการเวลาเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค เป็นการตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันที่ต้องการความสะดวกสบายเรียบง่ายและลดระยะเวลาในการดำเนินการทำธุรกรรมทั้งสิ้น

ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการ แอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ซึ่งเป็นธนาคารที่พนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมให้บริการเป็นอันดับ 1 เนื่องจากเป็นสถาบันทางการเงินที่ได้รับความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินในเรื่องของเงินเดือนและเงินสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ผู้วิจัยศึกษาวิจัยในเรื่องนี้แล้วได้รับประโยชน์ในการทำให้ผู้วิจัยทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการทำธุรกรรมโดยทั่วไปของพนักงานและข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อนำไปพัฒนาระบบการนำส่งเงินต่างๆ ในส่วนกิจกรรมการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่ในปัจจุบันยังใช้ในส่วนของเงินสดและแคชเชียร์เช็คอยู่ เพื่อให้เกิดความทันสมัยและมีความสะดวกต่อพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งาน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ 1.เพศ 2.อายุ 3.สถานภาพ 4.รายได้ 5.ระดับการศึกษา 6.ชั้นยศ ตัวแปรตาม คือ 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านราคา 3.ด้านการจัดจำหน่าย 4.ด้านส่งเสริมการตลาด 5.ด้านค่านิยม 6.ด้านแรงจูงใจ 7.ด้านความปลอดภัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานและข้าราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ซึ่งมีทั้งหมด 15 หน่วยขึ้นตรง กรม มีจำนวน พนักงานและข้าราชการทั้งสิ้น 2,318 คน (ที่มา : หน่วยกำลังพลกรมสมเียนตรา เดือน กุมภาพันธ์ 2565)

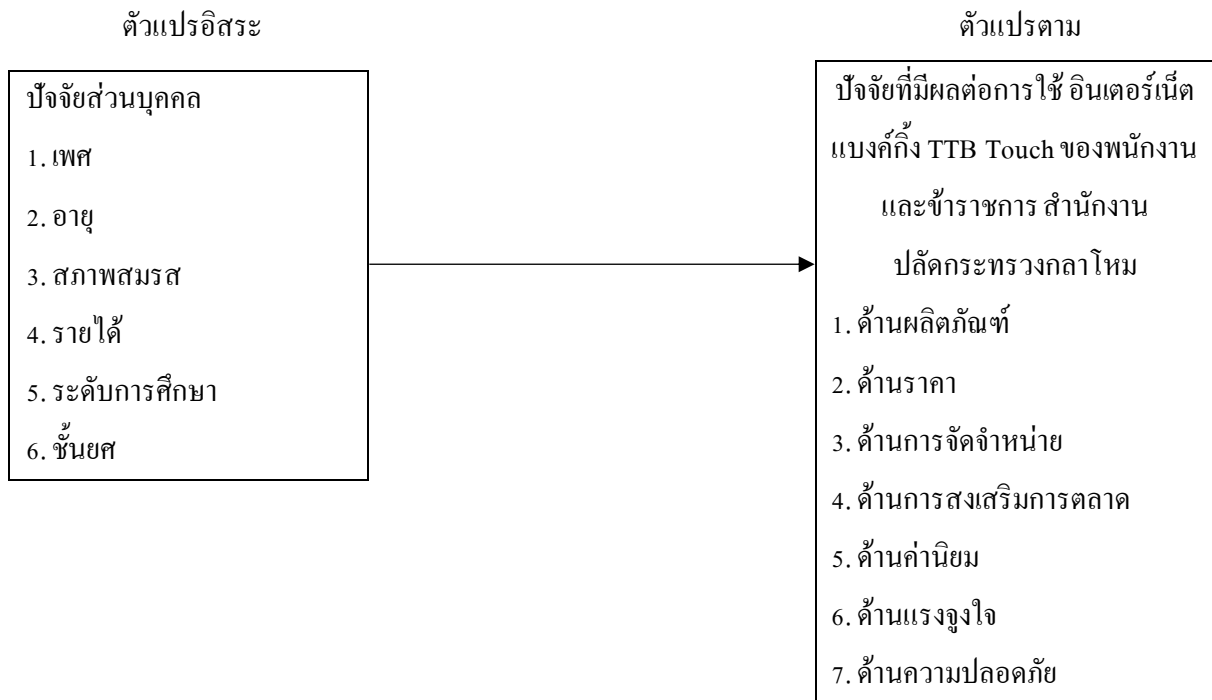
ขอบเขตระยะเวลา เริ่มดำเนินเก็บข้อมูลตั้งแต่ มีนาคม 2565 – เมษายน 2565

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1 การทำวิจัยในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้สร้างแอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและบริการธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารต่างๆ สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและสร้างระบบใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้งาน ที่เป็น พนักงานและข้าราชการ ในปัจจุบัน

2 ผู้สนใจรวมถึงนักวิจัย สามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับ แอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ไปใช้ศึกษาทำวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อในการศึกษาวิจัยต่างๆ ในภายภาคหน้าต่อไป

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎีที่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

**Jerome E. McCarthy (1960)** แนวคิดของส่วนผสมทางการตลาด 4 Ps ได้ให้ความหมาย การสรุปเอาหัวใจของวงจรธุรกิจมาไว้ด้วยกัน 4 ข้อ ตั้งแต่แรกเริ่มเลยจะกล่าวได้ว่ามีส่วนประกอบหลักๆ จะมีด้วยกันอยู่ 4 ข้ออันได้แก่ 4Ps ซึ่งก็คือ ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), ช่องทางการจัดจำหน่าย (Placement) และ ส่งเสริมการตลาด (Promotion)

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

**อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow)** แนวคิดเรื่องลำดับขั้นความต้องการ อธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ในช่วงเวลาหนึ่ง ทำไมคนๆหนึ่งจึงต้องทุ่มเททั้งเวลาและพลังงานอย่างมาก เพื่อให้ได้รับมาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแล้วทำไมอีกคนหนึ่งถึงกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

### ทฤษฎีแรงจูงใจ

**S. M. Freud** แนวคิดเรื่องทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ กล่าวว่า บุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและ ควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

**Donlaya C. (2019) (Consumer Behavior)** แนวคิดเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ กล่าวว่า พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อ ซึ่งเกิดจากการใช้ ทำการประเมินผลของการใช้สินค้าหรือบริการของผู้ซื้อ ทั้งที่เป็นปัจเจกบุคคล รวมไปถึงกลุ่มของบุคคล โดยจะมีความสำคัญในการซื้อสินค้าและบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

**Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003)** Consumer behavior. New Jersey: Prentice Hall. กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้นหมายถึง ข้อมูล ที่มีความเกี่ยวข้องในส่วนของตัวบุคคล อาทิเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติซึ่งจะมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภค

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโมบายแอปพลิเคชัน

**วรฤทธิ วรจันันท์ ,แก้วฟ้า พุดจันทร์ ,อัญชลี สมจิตร ,มนตรี ศะชนาพาณิชย์ ,กิตติยา วงศ์นเรศรัย (2556)** Mobile Application เป็นการนำ คำสองคำมาประกอบเข้าด้วยกัน ประกอบด้วย Mobile และ Application ให้ความหมายได้ว่า Mobile เป็นอุปกรณ์ที่ไว้ทำการสื่อสารสามารถพกพาได้ มีความสามารถทำงานได้รูปแบบเดียวกับเครื่องคอมพิวเตอร์

## 8. ข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมได้ก่อตั้งเมื่อปี พุทธศักราช 2476 สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเป็นหน่วยงานราชการไทยมีหน้าที่เกี่ยวกับงานนโยบายและยุทธศาสตร์งานราชการประจำทั่วไปของกระทรวงและราชการส่วนหนึ่งส่วนใดของกระทรวงซึ่งมิได้กำหนดให้เปลี่ยนหน้าที่ของส่วนราชการอื่นใดมีปลัดกระทรวงกลาโหมเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ภักจิรา นิลเกษม (2556)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีพบว่า การใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด อยู่ในระดับความสำคัญมาก การตัดสินใจใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญ มากที่สุด

**กาญจนา โพยภยรส (2557)** ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจ 2 ด้าน คือ ด้านความสนใจในการทำธุรกรรมและความสะดวกในการให้บริการ

**จุฑาภรณ์ ไร่อ่อนประสพชัย พสุนนท (2558)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้าน ค่านิยม และด้านความน่าเชื่อถือ ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

**นางสาวสุริย์พร สมเมืองหลัง (2558)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงิน ผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ให้บริการใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้

บริการ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในส่วนประชากรศาสตร์ อายุมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

**นายสุวมิตร บุญแก้ว (2559)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้บริโภคริโภคเลือกใช้บริการ MOBILEBANKING ทดแทนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่อง ATM ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เฉพาะบริการ MobileBanking คือต้องการความสะดวก รวดเร็ว สำหรับสาเหตุหลักที่ไม่เลือกใช้บริการ เนื่องจากไม่มั่นใจความปลอดภัย และต้องการเงินสด

**นางสาวนันท์ภัค แต่รุ่งเรือง (2562)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)พบว่าระดับความ คิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการตลาดเชิงประสบการณ์ และด้านความ เชื่อมั่นในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง

**พิชชากร อุดมธาส (2563)** ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของลูกค้าธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก **วิธีดำเนินการวิจัย**

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการและพนักงาน สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 2,318 คน (ที่มา : หน่วยกำลังพลกรมสมเียนตรา เดือน กุมภาพันธ์ 2565) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% จากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 341.13 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 350 คน จากประชากรทั้งหมด 2,318 คน ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่ง ได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมสำหรับพนักงานและข้าราชการในการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1. มากำหนดกรอบแนวคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่ ต้องการศึกษานำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้าง

3. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสม กับการศึกษาครั้งนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษาสูงสุดมีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ 7 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็น มาตรการประเมินแบบกัรัต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้เกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็นระดับดังนี้ มากที่สุด=5 มาก=4 ปานกลาง=3 น้อย=2 น้อยที่สุด=1

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้ ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็น แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าจากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาแล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยใช้สูตรดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษางานวิจัยใน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเตอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ของ

พนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเตอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเตอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 184 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 52.57 และเพศหญิง 166 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 47.42 โดยส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นจำนวน 223 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 63.71 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี เป็นจำนวน 51 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 14.57 ลำดับถัดมา มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี เป็นจำนวน 49 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 14.00 และช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ 51-60 ปี มีจำนวน 27 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 7.71 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 223 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 63.71

รองลงมาคือ โสด มีจำนวน 116 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 33.14 และสถานะภาพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ มีแม่/แยกกันอยู่/หย่าร้าง มีจำนวน 11 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 3.14 ตามลำดับ โดยในส่วนของรายได้ต่อเดือนจะเห็นว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001–25,000 บาท มีจำนวน 171 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 48.85 รองลงมาคือ 25,001–35,000 บาท มีจำนวน 98 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 28.00 ต่อมาคือ ไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวน 40 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 11.42 ต่อมาคือ 35,001–45,000 บาท มีจำนวน 30 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 8.57 และรายได้ต่อเดือนที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ มากกว่า 45,000 บาท มีจำนวน 11 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 3.14 ในส่วนของระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 278 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 79.42 รองลงมาคือ อนุปริญญา, ปวส มีจำนวน 37 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 10.57 ต่อมาคือ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 20 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 5.71 และระดับการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. มีจำนวน 15 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 4.28 ในส่วนของระดับชั้นยศจะเห็นว่าโดยส่วนใหญ่จะมีชั้นยศ ร.ต.-ร.อ. มีจำนวน 205 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 58.57 รองลงมาคือ จ.ส.ต.-จ.ส.อ., พ.จ.ต.-พ.จ.อ., พ.อ.ต.-พ.อ.อ. มีจำนวน 62 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 17.71 ต่อมาคือ ส.ต.-ส.อ., จ.ต.-จ.อ. มีจำนวน 40 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 11.42 ต่อมาคือ พ.ต.-พ.อ., น.ต.-น.อ. มีจำนวน 35 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 10.00 และชั้นยศที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ สูงกว่า พ.อ., น.อ. มีจำนวน 8 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 2.28 ตามลำดับ

#### **ความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ อินเทอร์เน็ตบนเครื่อง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม**

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ อินเทอร์เน็ตบนเครื่อง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะเห็นว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย 1.ด้านความปลอดภัย 2.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3.ด้านค่าธรรมเนียม 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด 5.ด้านราคาตามลำดับ

#### **ด้านผลิตภัณฑ์**

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย สามารถทำรายการ ผัก ถอน โอนเงิน หรือจ่ายบิล ทำธุรกรรมได้ทุกสถานที่ การฝาก ถอน โอนเงิน หรือจ่ายบิล ทำธุรกรรมสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อแอปพลิเคชันเกิดปัญหาในการใช้งานเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการอัปเดตและปรับปรุงแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ มีบริการถอนเงินสดได้โดยไม่ต้องใช้บัตร ตามลำดับ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย สามารถสินค้าและบริการแทนเงินสดได้ ความหลากหลายของบริการที่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

#### **ด้านราคา**

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นว่า ความคิดเห็นที่มีเพียงระดับความคิดเห็นมากที่สุดเพียงด้านเดียวจะประกอบไปด้วย ค่าบริการในการแจ้งเตือนเมื่อมีการทำธุรกรรมเสร็จสิ้นผ่านโทรศัพท์มือถือในรูปแบบของ SMS มีราคาที่ต่ำกว่าค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมต่างธนาคารในแต่ละครั้งต่ำกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมในแต่ละครั้งต่ำกว่าธนาคารอื่น มีค่าบริการเปิดบัตร ATM แรกเข้าเพื่อเปิดใช้งานในแอปพลิเคชัน มีค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายในต่างประเทศต่ำกว่าธนาคารอื่น ตามลำดับ



### ด้านการจัดจำหน่าย

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ทุกที่ทุกเวลา มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการใช้งานตามลำดับ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย สามารถรองรับได้ในหลากหลายระบบปฏิบัติการ เช่น ios และ android 2 ช่องทางในการเข้าถึงการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันมีความหลากหลาย ตามลำดับ

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเพียงด้านเดียวคือ มีการให้ข่าวสาร อัปเดตการให้บริการ สิทธิประโยชน์ รวมถึงปัญหาข้อขัดข้องในการใช้งานกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย มีช่องทางการติดต่อสอบถามถึงปัญหาการใช้ตลอด 24 ชั่วโมง การมอบสิทธิประโยชน์ต่อข้าราชการ มีช่องทางการติดต่อสอบถามถึงปัญหาการใช้ตลอด 24 ชั่วโมง มีของสมนาคุณที่เหมาะสม ตามลำดับ

### ด้านแรงจูงใจ

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้งเพราะ ใช้เวลาน้อย มีความรวดเร็วในการทำธุรกรรมไม่เสียเวลา การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้งตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ในการใช้จ่ายใช้สอยเงินของท่าน การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง มีความสะดวกสบายกว่าการใช้นเงินสดในการชำระสินค้าและบริการ ตามลำดับ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อใช้บริการ ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้งเพราะมีความสะดวกกว่าช่องทางอื่น ตามลำดับ

### ด้านค่านิยม

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดมีเพียงด้านเดียวคือ การใช้งาน อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อบุคคลที่ร่วมทำธุรกรรมด้วย และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย ท่านเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch เพราะเหมาะสมกับการใช้งานกับตำแหน่งงานของท่าน การใช้งาน อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลรอบข้าง

ด้านค่านิยมท่านเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ตามข้าราชการและพนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ท่านเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch เพราะได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้มาก่อนตามลำดับ

### ด้านความปลอดภัย

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย มีการใส่รหัสผ่านทุกครั้งเพื่อยืนยันการทำธุรกรรม อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch มีระบบการป้องกันการทำธุรกรรมด้วยการสแกนใบหน้าและการสแกนลายนิ้วมือ อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch มีระบบการป้องกัน และสอบถามข้อมูลก่อนการเข้าสู่ระบบการใช้งาน ตามลำดับ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไป

ด้วย มีการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ด้านความปลอดภัยท่านคิดว่าบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch มีความปลอดภัยในการใช้งาน ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยพบ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 184 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 52.57 โดยส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นจำนวน 223 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 63.71 รองลงมาโดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 223 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 63.71 โดยในส่วนของรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001–25,000 บาท มีจำนวน 171 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 48.85 ในส่วนของระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 278 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 79.42 ในส่วนของระดับชั้นยศจะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่จะมีชั้นยศ ร.ต.-ร.อ. มีจำนวน 205 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 58.57

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กลาโหมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะเห็นได้ว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากจะประกอบไปด้วย 1.ด้านความปลอดภัย 2.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3.ด้านค่านิยม 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด 5.ด้านราคาตามลำดับ

### อภิปรายผล

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กลาโหม โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะเห็นได้ว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากจะประกอบไปด้วย 1.ด้านความปลอดภัย 2.ด้านการจัดจำหน่าย 3.ด้านค่านิยม 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด 5.ด้านราคา ตามลำดับ

#### 1.ด้านผลิตภัณฑ์

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย สามารถทำรายการ ผัก ถอน โอนเงิน หรือจ่ายบิล ทำธุรกรรมได้ทุกสถานที่ การฝาก ถอน โอนเงิน หรือจ่ายบิล ทำธุรกรรมสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อแอปพลิเคชันเกิดปัญหาในการใช้งานเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการอัปเดตและปรับปรุงแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ มีบริการถอนเงินสดได้โดยไม่ต้องใช้บัตร ตามลำดับ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากจะประกอบไปด้วย สามารถสินค้าและบริการแทนเงินสดได้ ความหลากหลายของบริการที่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นางสาวสุรีย์พร ทมิ้องหลัง (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงิน ผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในส่วนประชากรศาสตร์ อายุมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

## 2.ด้านราคา

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นมีเพียงระดับความคิดเห็นมากเพียงด้านเดียวจะประกอบไปด้วย ค่าบริการในการแจ้งเตือนเมื่อมีการทำธุรกรรมเสร็จสิ้นผ่านโทรศัพท์มือถือในรูปแบบของ SMS มีราคาที่ต่ำ ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมต่างธนาคารในแต่ละครั้งต่ำกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมในแต่ละครั้งต่ำกว่าธนาคารอื่น มีค่าบริการเปิดบัตร ATM แรกเข้าเพื่อเปิดใช้งานในแอปพลิเคชัน มีค่าธรรมเนียมในการชำระค่าใช้จ่ายในต่างประเทศต่ำกว่าธนาคารอื่น ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคจิรา นิลเกษม (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของลูกค้านักค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี พบว่าการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด อยู่ในระดับความสำคัญมาก การตัดสินใจใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญ มากที่สุด

## 3.ด้านการจัดจำหน่าย

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ทุกที่ทุกเวลา มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการใช้งานตามลำดับ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย สามารถรองรับได้ในหลากหลายระบบปฏิบัติการ เช่น ios และ android ช่องทางการเข้าถึงการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันมีความหลากหลาย ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวนันท์ภัค แต่รุ่งเรือง (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้านักค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการตลาดเชิงประสมการณ์ และด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง

## 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเพียงด้านเดียวคือ มีการให้ข่าวสาร อัปเดตการให้บริการ สิทธิประโยชน์ รวมถึงปัญหาข้อขัดข้องในการใช้งานกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย มีช่องทางการติดต่อสอบถามถึงปัญหาการใช้อย่างตลอด 24 ชั่วโมง การมอบสิทธิประโยชน์ต่อข้าราชการ มีช่องทางการติดต่อสอบถามถึงปัญหาการใช้อย่างตลอด 24 ชั่วโมง มีของสมนาคุณที่เหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษชากร อุดมศาล (2563) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

## 5.ด้านแรงจูงใจ

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งเพราะ ใช้เวลาน้อย มีความรวดเร็วในการทำธุรกรรมไม่เสียเวลา การใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ในการจับจ่ายใช้สอยเงินของท่าน การใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง มีความสะดวกสบายกว่าการใช้เงินสดในการชำระสินค้าและบริการ ตามลำดับ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย ท่านใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อใช้บริการ ท่านใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งเพราะมีความสะดวกกว่าช่องทางอื่น ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนภา โปษายรส (2557) ศึกษาเรื่อง

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจ 2 ด้าน คือ ด้านความสนใจในการทำธุรกรรมและความสะดวกในการให้บริการ

#### 6.ด้านค่านิยม

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดมีเพียงด้านเดียวคือ การใช้งาน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อบุคคลที่ร่วมทำธุรกรรมด้วย และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากจะประกอบไปด้วย ท่านเลือกใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch เพราะเหมาะสมกับการใช้งานกับตำแหน่งงานของท่าน การใช้งาน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลรอบข้าง ด้านค่านิยมท่านเลือกใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ตามข้าราชการและพนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ท่านเลือกใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch เพราะได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้มาก่อน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาภรณ์ ไร่อ่อน, ประสพชัย พสุนนท์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านทัศนคติต่อการใช้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้าน ค่านิยม และด้านความน่าเชื่อถือ ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อบ้างส่วนผสมทางการตลาดของการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

#### 7.ด้านความปลอดภัย

โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายความคิดเห็นแล้วจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจะประกอบไปด้วย มีการใส่รหัสผ่านทุกครั้งเพื่อยืนยันการทำธุรกรรม อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch มีระบบการป้องกันการทำธุรกรรมด้วยการสแกนใบหน้าและการสแกนลายนิ้วมือ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch มีระบบการป้องกัน และสอบถามข้อมูลก่อนการเข้าสู่ระบบการใช้งาน ตามลำดับ และความคิดเห็นที่มีระดับความคิดเห็นมากจะประกอบไปด้วย มีการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานด้านความปลอดภัยท่านคิดว่าบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch มีความปลอดภัยในการใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายสุวมิตร บุญแก้ว (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ MOBILE BANKING ทดแทน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่อง ATM ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เฉพาะบริการ Mobile Banking คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว สำหรับสาเหตุ หลักที่ไม่เลือกใช้บริการ เนื่องจากไม่มั่นใจความปลอดภัย และต้องการเงินสด

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.ด้านผลิตภัณฑ์ จากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุง สามารถทำรายการฝาก ถอน โอนเงิน หรือจ่ายบิล ทำธุรกรรมได้ทุกสถานที่ ควรมีการปรับปรุงระบบในส่วนนี้ให้มีความเสถียรเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรม

การฝาก ถอน โอนเงิน หรือจ่ายบิลทำธุรกรรมสามารถทำได้ 24 ชั่วโมง ควรปรับปรุงช่วงระยะเวลาการปิดแอปพลิเคชันเพื่อปรับปรุงระบบให้ใช้เวลาที่น้อยลง ควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าในการที่จะปิดระบบในหลากหลายช่องทาง

เมื่อแอปพลิเคชันเกิดปัญหาในการใช้งาน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ข้อเสนอแนะในส่วนนี้ขอเสนอให้มีช่องทางในการแจ้งถึงปัญหาที่มีความหลากหลายนอกจากการ Call Center เช่นผ่านทางเพจ Facebook Line Official เป็นต้น เพราะในบางสถานการณ์ผู้ใช้บริการอาจจะไม่มีความสะดวกในการคุยผ่านโทรศัพท์ จึงควรเพิ่มช่องทางติดต่อเหล่านี้ไว้ด้วย

2. ด้านราคาจากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ควรปรับปรุง ควรมีการพัฒนาในส่วนนี้เป็นการให้บริการฟรีผ่านการแจ้งเตือนผ่านตัวแอปพลิเคชันเอง หรือเป็นการแจ้งเตือนผ่านทาง Email address ก็ได้เช่นกัน เพื่อให้เกิดความหลากหลายในการให้บริการแก่ผู้ทำธุรกรรมด้วย

ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมต่างธนาคารในแต่ละครั้งต่ำกว่าธนาคารอื่น ในส่วนนี้การโอนเงิน ต่างธนาคารนั้น ไม่มีการเก็บค่าบริการในการใช้บริการจึงควรมีการโฆษณาในเรื่องนี้โดยผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น Youtube Facebook IG เป็นต้น

ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมในแต่ละครั้งต่ำกว่าธนาคารอื่น ควรเพิ่มเติมในส่วนของการทำธุรกรรมโอนเงินไปต่างประเทศ ควรมีค่าธรรมเนียมที่ถูกลงในปัจจุบัน ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินไปต่างประเทศอยู่ที่ 450-1,000 บาท ซึ่งสูงมาก

3. ด้านการจัดจำหน่าย จากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ควรปรับปรุง สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ทุกที่ทุกเวลา ควรมีการพัฒนาเซิร์ฟเวอร์ ของตัวอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้งองให้มีความเสถียรและสามารถรองรับงานใช้งานได้ทุกเวลา เมื่อเกิดปัญหาแล้วก็สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

มีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการใช้งาน ควรติดต่อกับทางร้านค้าเพื่อเสนอการบริการโดยการสแกนคิวอาร์โค้ดแล้วสามารถจ่ายยอดเงินได้ทันที เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรมและเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

สามารถรองรับได้ในหลากหลายระบบปฏิบัติการ เช่น ios และ android นั้น ณ ปัจจุบันได้มีการรองรับทั้งสองระบบปฏิบัติการอยู่แล้วควรมีการอัปเดตเวอร์ชันให้เป็นที่ปัจจุบันอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับกับตัวของระบบไม่ให้เกิดปัญหา

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ควรปรับปรุง มีการให้ข่าวสาร อัปเดตการให้บริการ สิทธิประโยชน์ รวมถึงแจ้งปัญหาข้อขัดข้องในการใช้งานกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงควรเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มากขึ้นโดยควรเน้นไปที่สื่อออนไลน์ที่ผู้คนสมัยนี้สามารถเข้าถึงได้ง่าย และควรที่จะมีช่องทางในการตอบข้อซักถามเมื่อเกิดปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน

ช่องทางการติดต่อสอบถามถึงปัญหาการใช้ตลอด 24 ชั่วโมง ควรปรับให้มีคู่สายที่มากขึ้น และควรมีการให้กรอกข้อมูลแบบอัตโนมัติก่อนเพื่อทำการคัดแยกปัญหาเพื่อลดระยะเวลาดำเนินการเพื่อลดการรอการดำเนินการของผู้รับบริการ

การมอบสิทธิประโยชน์ต่อข้าราชการ ควรมีการมองสิทธิประโยชน์ในด้านต่างๆที่มากขึ้นกว่าในปัจจุบันส่วนอาจจะเป็นเรื่องของสิทธิส่วนบุคคลที่มีดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น

5. ด้านแรงจูงใจ จากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุง ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้งเพราะ ใช้เวลาน้อย มีความรวดเร็วในการทำธุรกรรมไม่เสียเวลา ซึ่งสิ่งนี้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้งส่วนใหญ่สามารถทำได้เช่นกันจึงควรมีการเน้นเพิ่มเติมไปที่การรักษาความปลอดภัยในการเข้าทำธุรกรรมให้มีประสิทธิภาพที่มากยิ่งขึ้น

การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้งตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ในการจับจ่ายใช้สอยเงินของท่าน ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมว่าในปัจจุบันนั้นกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ในส่วนของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมว่า มีความต้องการหรือมีการใช้งานด้านใดเป็นพิเศษหรือไม่ จะได้เพิ่มเติมการบริการให้เหมาะกับผู้ใช้บริการกลุ่มนี้

การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง มีความสะดวกสบายกว่าการใช้เงินสดในการชำระสินค้าและบริการ ด้วยเหตุนี้สิ่งที่สำคัญคือความสะดวกสบายและความปลอดภัยดังนั้นตัวอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้งเองควรมีความเสถียรเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา รวมทั้งยังควรตรวจสอบความน่าเชื่อถือในส่วนของบริษัทที่ร่วมกับธนาคารว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่

6.ด้านคำนิยาม จากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ควรปรับปรุง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อบุคคลที่ร่วมทำธุรกรรมด้วย จึงควรรักษาภาพลักษณ์ที่ดีเอาไว้ เพราะภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลต่อความน่าเชื่อถือของตัวผลิตภัณฑ์

ท่านเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch เพราะเหมาะสมกับการใช้งานกับตำแหน่งงานของท่าน ควรมีการนำเสนอการให้บริการในการดำเนินงานทางด้านธุรกรรมต่างๆ ในรูปแบบของการบริการออนไลน์แก่ทางสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

การใช้งาน อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ทำให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลรอบข้าง ควรรักษาภาพลักษณ์ให้อยู่ในทางที่ดีเพื่อไม่ให้กระทบต่อตัวผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน TTB Touch ด้วยเหตุนี้ทำภาพลักษณ์ของธนาคารไม่ดีดูไม่มีความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการอาจจะทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการได้

7.ด้านความปลอดภัยจากการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ควรปรับปรุง มีการใส่รหัสผ่านทุกครั้งเพื่อยืนยันการทำธุรกรรม ตัวแอปพลิเคชันควรมีการปรับปรุงในส่วนของการยืนยันความปลอดภัยอีกครั้งซึ่งเป็นการยืนยันโดยทำการตอบคำถามเบื้องต้นเช่นข้อมูลส่วนตัว หรือทำการยืนยันผ่านระบบ Pin Code หรือ OTP ผ่านทาง SMS ของโทรศัพท์มือถือ หรือ Email Address เมื่อมีการเปลี่ยนการใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึง

อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch มีระบบการป้องกันการทำธุรกรรมด้วยการสแกนใบหน้าและการสแกนลายนิ้วมือ ในส่วนนี้ควรเพิ่มเป็นฟังก์ชันที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเปิดหรือปิดเมื่อใดก็ได้ เพื่อเป็นการป้องกันการจรรยาบรรณในกรณีที่ผู้ใช้งานกำลังหลับอยู่หรือไม่รู้สีกตัว

อินเทอร์เน็ตเบงก์กิ้ง TTB Touch มีระบบป้องกัน และสอบถามข้อมูลก่อนการเข้าสู่ระบบการใช้งาน ในส่วนนี้ควรมีการสลับตำแหน่งของตัวเลขที่ใช้กดบนหน้าจอเพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลโดยการมองและจดจำจากบุคคลอื่น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ ครบถ้วน และรอบด้านมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวិชาเฉพาะ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ของพนักงานและข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมแต่ก็ยังไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็น ตัวแทนของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษา ให้ครอบคลุมทั่ว พื้นที่ประเทศไทยเพื่อจะได้ทราบว่า โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch เป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงแอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง TTB Touch ให้มีผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
3. ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะบางตัวแปรเพียงเท่านั้น ยังมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อข้อความคิดเห็นในด้านต่างๆอีกเช่น ความคิดเห็นทางการรับรู้ ความคิดเห็นทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งอาจมีผลต่อความคิดเห็นส่วนของผู้วิจัยที่มีผลต่อการใช้ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อให้การวิจัยข้อมูลมีความสมบูรณ์และหลากหลาย ทำให้วิเคราะห์ข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา โปษายรส (2557) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จุฬารัตน์ ไร่วอน, ประสพชัย พสุนนท์ (2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาผู้ใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทร กรุงเทพมหานคร นันทกั แต่รุ่งเรือง (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ภัคจิรา นิลเกษม (2556) ปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
- วรฤทธิ์ วงจรินทร์ ,แก้วฟ้า พุดจันทร์ ,อัญชลี สมจิตร ,มนตรี เตชะธนาพาณิชย์ ,กิตติยา วงศ์นรเศรษฐ์ (2556) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโมบายแอปพลิเคชัน
- สุริย์พร สมเมืองหลัง (2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงิน ผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- สุวมิตร บุญแก้ว (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ MOBILE BANKING ทดแทนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่อง ATM ในเขตกรุงเทพมหานคร
- A.H.Maslow แนวคิดเรื่องลำดับขั้นความต้องการ
- Donlaya C. (2019) Consumer Behavior แนวคิดเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการกล่าวว่าพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อ
- Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003) Consumer behavior. New Jersey: Prentice Hall.
- Jerome E. McCarthy (1960) แนวคิดของส่วนผสมทางการตลาด 4 Ps
- S. M. Freud (1930) แนวคิดเรื่องทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (3rd ed.). New York : Harper and Row.