

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE DECISION - MAKING OF PEOPLE IN BANGKOK
TO BUY MUTUAL FUNDS ON THE BANK APPLICATIONS

กมลพรรณ โชติสวัสดิ์รักษา
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kamonpan Chotsawatrukka

Email: Kamonpan.chot@gmail.com

Department of Accounting, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling Method) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการทดสอบแบบ t-Test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธี LSD

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 อายุ 25 - 35 ปี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 สถานภาพโสด จำนวน 299 คน คิดเป็น ร้อยละ 74.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.00 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่วนปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของระบบ และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ประชากรศาสตร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร 3) ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี; คุณภาพของระบบสารสนเทศ

ABSTRACT

The objectives of the research on factors affecting the decision - making of people in Bangkok to buy mutual funds on the bank applications are as follows: 1) To study the demographic information factors that affect the decision - making of people in Bangkok to buy mutual funds on the bank applications, 2) To study the factors related to technology acceptance that affect the decision - making of people in Bangkok to buy mutual funds on the bank applications, and 3) To study the factors related to information system's quality that affect the decision - making of people in Bangkok to buy mutual funds on the bank applications. This research applied a Non-Probability Sampling Method by collecting data from a sample of 400 persons in Bangkok who had previously purchased mutual funds through a banking applications. Also, a research instrument for data collection was a questionnaire, which was divided into two parts: 1) descriptive statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation, and 2) Inferential statistics including t-Test and one - way ANOVA, if differences were found, a pairwise comparison by using LSD

According to the study results, the demographic factors showed that a majority are female, 275 people which represent 68.75%, aged between 25 and 35 years, 294 people which represent 73.50%, 299 single people represent 74.75%, 300 people holding a bachelor's degree represent 75.00%, 259 government officials/state enterprise employees represent 64.75%, 195 government officials/state enterprise employees with a monthly income of 15,001 - 25,000 Baht or above represent 48.75%. Moreover, regarding technology acceptance factors such as the perceiving overall of the ease and benefits of use at the highest level, when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the perceiving of the ease of use. For information system's quality factors such as data quality, system quality, and service quality overall at the highest level, when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the system quality. And from hypothesis testing, it was found that 1) the demographics in Bangkok with different sex, age, education level, occupation and monthly income affected the decision to buy mutual funds through banking applications of people in Bangkok differently, 2) technology acceptance factors on the perceiving of the ease of use affected the decision - making of people in Bangkok to buy mutual funds on the bank applications, and 3) quality factors of information systems on system quality and service quality affected the decision - making of people in Bangkok to buy mutual funds on the bank applications.

Keywords: Technology acceptance, Information system quality

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันในยุคดิจิทัลในวงกว้าง ธุรกิจต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่มีความทันต่อเวลาเพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สำหรับธุรกิจธนาคารก็ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้และมีการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินให้ได้มากที่สุด โดยเริ่มจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และได้พัฒนาสู่การทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) และมีแนวโน้มที่จะมีผู้ใช้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต

ในสภาวะที่เศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้คนเริ่มเห็นถึงความสำคัญในการวางแผนบริหารและจัดการเงินสำหรับใช้ในการดำรงชีวิตประจำวันมากขึ้น มีการจัดสรรเงินสำรองสำหรับใช้ในยามฉุกเฉิน ในลักษณะของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ สลากออมทรัพย์ เป็นต้น หรือจะจัดสรรไว้สำหรับการลงทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น กองทุนรวม หรือหุ้น เป็นต้น ซึ่งการบริหาร

และจัดการเงินแต่ละประเภท จะมีการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของบุคคลและประสบการณ์ในการลงทุน

การลงทุนประเภทกองทุนรวม เป็นทางเลือกที่น่าสนใจทางหนึ่ง เพราะเป็นวิธีที่จะต่อยอดเงินให้งอกเงยได้ เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้ลงทุนรายย่อยที่ต้องการนำเงินมาลงทุนในตลาดเงินทุนหลากหลายประเภท เช่น หุ้น พันธบัตร หรือหลักทรัพย์อื่น ๆ แต่ไม่สามารถลงทุนด้วยตนเอง จึงต้องมีผู้จัดการกองทุนทำหน้าที่ในการนำเงินไปลงทุนแทน ด้วยประสบการณ์ ความรู้ และความเชี่ยวชาญ ที่จะคอยเป็นผู้ดูแลพอร์ตการลงทุน วิเคราะห์แนวโน้มตลาด คัดเลือกหลักทรัพย์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การลงทุนของนักลงทุน เพื่อให้ผู้ลงทุนให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุดในความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนสามารถยอมรับได้ (InnovestX, 2565)

อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีทางการเงินได้เข้ามามีบทบาทกับผู้คนมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นในอนาคต ทำให้ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เห็นถึงโอกาสที่จะพัฒนาการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ อย่างธนาคารไทยพาณิชย์ ให้ลูกค้าเปิดบัญชีกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชัน โดยลูกค้าสามารถซื้อกองทุนรวมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว แทนการไปใช้บริการที่สาขาของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในงานวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,481,340 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการวิจัย ช่วงเดือนมิถุนายน 2566 - สิงหาคม 2566
4. ขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และปัจจัย

คุณภาพของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ ส่วนตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

5. การศึกษาคั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างในลักษณะนี้ไปเรื่อย ๆ จนครบจำนวนที่ต้องการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน

2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับสถาบันการเงินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน นำข้อมูลจากการศึกษาคั้งนี้ไปใช้สำหรับกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้มีความได้เปรียบคู่แข่งขั้นได้

3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม โดยนำผลจากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ไม่มากนักน้อย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 อ้างถึงใน ตำราสถิติ สือสวัสดิ์วิณิชย์ และคณะ, 2565) ได้กล่าวไว้ว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นสิ่งสำคัญในการเก็บสถิติในการวัดรายได้และการกำหนดตลาดเป้าหมาย

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM Model)

เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยี แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการยอมรับของตัวบุคคล เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ใหม่ ซึ่งมีการนำ TAM มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยต่าง ๆ โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจใช้งาน คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model)

โดย DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992) ได้คิดค้นแบบจำลองเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง การประเมินวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550 อ้างถึงใน ราช ศิริวัฒน์, 2560) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision Making) เป็นกระบวนการเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากหลาย ๆ ทางเลือก ซึ่งผู้บริหารมักจะต้องตัดสินใจในสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยเลือกตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ในจิตใจของผู้บริโภค

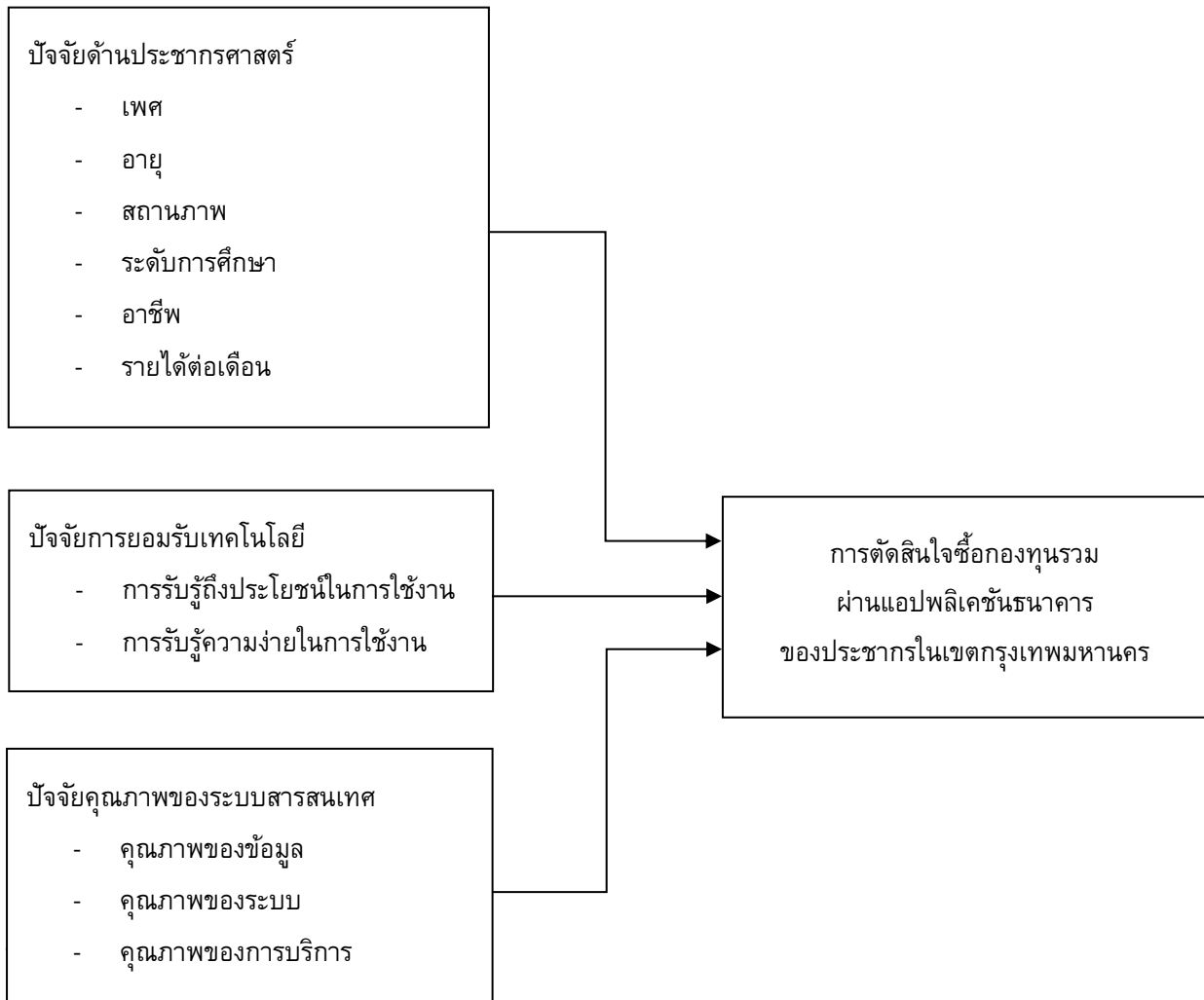
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนรวม

กองทุนรวม (Mutual Fund) หมายถึง เครื่องมือในการลงทุน สำหรับผู้ลงทุนรายย่อยที่จะนำเงินมาลงทุนในตลาดเงิน ตลาดทุน โดยเป็นการระดมทุนจากนักลงทุนมารวมกันให้เป็นเงินลงทุนก้อนใหญ่ แล้วให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ทำหน้าที่บริหารเงินลงทุนให้ในหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินประเภทต่าง ๆ เช่น หุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร อสังหาริมทรัพย์ ทองคำ ตามนโยบายการลงทุนที่ได้ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวนที่เสนอขายแก่นักลงทุนนั้น ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,481,340 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ $\pm 5\%$ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์กับผู้ซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารและอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างในลักษณะนี้ไปเรื่อย ๆ จนครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และตอบปัญหาการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับกรอบแนวคิดของงานวิจัยแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ และการตัดสินใจ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test

2.2 เพื่อศึกษาการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา แบ่งได้เป็น 2 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาปัจจัยลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี รวมถึงการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการสำรวจประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 อายุ 25 - 35 ปี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 สถานภาพโสด จำนวน 299 คน คิดเป็น ร้อยละ 74.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.00 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

โดยกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดยภาพรวม ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.603 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และให้ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.546 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

การตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.558 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ทำให้ท่านซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา คือ ปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ทำให้ท่านแนะนำกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารให้กับคนรอบตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และน้อยที่สุดคือ

ปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ทำให้ท่านซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ส่วนเพศและสถานภาพต่างกัน ทำให้การตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครได้เท่ากับร้อยละ 35.90 ส่วนด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ไม่สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ คือ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้เท่ากับ 51.11 ส่วนด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยภาพรวม พบว่าปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครได้เท่ากับ 52.40 ส่วนด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้นำผลการวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความสอดคล้องและแตกต่างของผลการวิจัยที่ผ่านมา รวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

จากการศึกษา พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่างกัน ส่วนประชากรที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้การตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ในการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณปรียา และดาว ศิริโรจน์ (2565) ที่กล่าวว่า ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนของผู้บริโภคกลุ่มสังคมออนไลน์ เนื่องจากมีขั้นตอนที่ง่าย สะดวกที่จะใช้งานและสามารถเรียนรู้ได้ง่าย และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับ อุบลวรรณ ขุนทอง, นริรัตน์ อนันต์ชัยรัชตะ, และบุญธรรม ราชรักษ์ (2563) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ มีความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภารัตน์ สุนทรวิช (2564) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนทางการเงินออนไลน์ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าในเทคโนโลยีและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ทำให้ผู้ลงทุนทางการเงินเกิดความสนใจ และใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ที่สามารถทำได้ตลอดเวลา มีความสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งมีเครื่องมือสำหรับค้นคว้าข้อมูลการลงทุนที่สามารถทำความเข้าใจได้โดยง่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ในการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิรดา มธุรสพรวัฒนา (2561) ที่กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบส่งผลไปในทิศทางที่เป็นบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ ที่ต้องการระบบที่มีการใช้งานง่าย ตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

จากการศึกษา พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ ในการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชฎารัฐ ขวัญนาค และศรายุทธ อินตะนัย (2566) ที่กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้ออันเนื่องมาจากคุณภาพของระบบเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน การออกแบบที่มีความปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือนั้น จะส่งผลต่อคุณภาพของระบบ สอดคล้องกับ เมทินี จันทร์กระแจะ (2560) กล่าวว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากมีความเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของ Call Center ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน ซึ่งหากเป็นไปได้ในทิศทางบวก ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจและเป็นการทัศนคติที่ดีให้กับผู้ให้บริการที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งถัดไป

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการทำให้ง่ายและรวดเร็ว สามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

2. ด้านคุณภาพของระบบ จากการศึกษาพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคาร ควรให้ความสำคัญในเรื่องระบบการแจ้งยืนยันผลความถูกต้องหลังทำธุรกรรม ระบบมาตรฐานรองรับความปลอดภัยการยืนยันความถูกต้องทุกครั้งที่การทำ รวมถึงความปลอดภัยและมีความเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ พร้อมทั้งแสดงผลการทำธุรกรรมที่ถูกต้อง

3. ด้านคุณภาพของการบริการ จากการศึกษาพบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรม การมี Call center ให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ คอยให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ดังนั้นการร่วมมือกันของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือผู้ที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ควรเห็นถึงความสำคัญและถูกออกแบบมาในลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ามี ความง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง จะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานให้กับผู้ใช้งาน ทำให้เกิดการตัดสินใจและมีทัศนคติที่ดีในการใช้ อันจะทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในภายหลัง

เอกสารอ้างอิง

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

ชฎารัฐ ขวัญนาถ และศราวุธ อินตะนัย. (2566). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้คุณค่าของเว็บไซต์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 13(2), 89-103.

ถิรดา มธุรสพรวัฒนา, สุรัตน์โคอินทรางกูร, และอาจารย์ที่ปรึกษา. (2561). *ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ generation* (No. 147524). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นภารัตน์ สุนทรวิช. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนทางการเงินออนไลน์ของ
คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปราณปรียา และดาว ศิริโรจน์. (2565). การศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
Gamefi ของผู้บริโภคกลุ่มสังคมออนไลน์ในประเทศไทย (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยมหิดล).

เมทินี จันทร์กระแจะ. (2560). คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร.
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา. (2550).

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). ประชากรในกรุงเทพมหานคร. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์],
สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>

อุบลวรรณ ขุนทอง, นริรัตน์ อนันต์ชัยรัชตะ, และบุญธรรม ราชรักษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ
เทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาระบบการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนด้วยเทคโนโลยี Near Field
Communication (NFC) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *Rajapark Journal*,
14(32), 23-36.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the
dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.

InnovestX. (2565). ลงทุนในกองทุนรวม. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์], สืบค้นจาก [https://www.innovestx.co.th/
products/fund/mutual-funds?](https://www.innovestx.co.th/products/fund/mutual-funds?)