

## ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จุฑามาศ สายโท\*  
จรรย์ญา ปานเจริญ\*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากตัวอย่างที่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของธนาคารในประเทศไทย จำนวน 396 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ สถิติพรรณนาได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้เทคนิค t-test แบบ Independent F-test แบบ One Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และ ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application ) แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

\*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

\*\*ที่ปรึกษาการศึกษาวิจัยบุคคลหลัก

## 1. บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตในการทำธุรกรรมทางการเงินผู้ใช้บริการจะต้องเดินทางไปยังธนาคารพาณิชย์ไม่ว่าจะเป็นการโอนระหว่างบัญชีของบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การตรวจสอบยอดเงิน การโอนเงินข้ามเขตการชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอสังหาริมทรัพย์ ค่างวดรถยนต์ ค่าบัตรเครดิต ฯลฯ โดยต้องกรอกแบบฟอร์มตามที่ธนาคารพาณิชย์จัดเตรียมไว้ให้บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร

ปัจจุบันเทคโนโลยีของการสื่อสารมีการพัฒนาจากโทรศัพท์มือถือมาเป็นสมาร์ทโฟน เพิ่มคุณสมบัติรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผ่านเทคโนโลยี 3G, 4G ไม่มีปุ่มกดตัวเลข หน้าจอเป็นแบบสัมผัส ระบบปฏิบัติการ (Operating System) ชั้นพื้นฐานยกตัวอย่างเช่น iOS Android Windows Phone เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่มหรือ ปรับแต่งการใช้งานได้ตามลักษณะการใช้งานให้เหมาะสมในแต่ละบุคคล การธนาคารบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เป็นบริการเสริมของธนาคารจริง ที่ขยายบริการไปบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพราะประชาชนเข้าถึงอุปกรณ์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้สถาบันการเงินเพิ่มช่องทางดิจิทัลในการทำธุรกรรมพื้นฐาน ต่อมามีการพัฒนา Mobile Banking ที่มีบริการได้ครบถ้วน เหมือนไปธนาคารจริงๆ จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่พบว่า สถิติของผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: อัตราการเติบโตของจำนวนบัญชีลูกค้าที่ทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต ระหว่างปี พ.ศ.2556 - 2561

จำนวนบัญชีลูกค้าที่ทำธุรกรรม		
ปี พ.ศ.	ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน internet banking	ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน mobile banking
2556	8,033,061	1,164,796
2557	10,159,971	6,229,960
2558	11,901,117	13,918,815
2559	15,095,696	20,883,147
2560	19,899,583	31,779,042
2561	23,098,101	41,184,456

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems>.

จากสถิติข้างต้นแสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้บริโภคที่ใช้สมาร์ทโฟนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่าน Mobile Banking มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน (Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นของผู้ใช้สมาร์ทโฟนในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ตามที่กล่าวมาข้างต้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์

## 3. สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) แตกต่างกันไป

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. ผู้ประกอบการธนาคารสามารถทราบถึงความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยี รูปแบบ หรือฟังก์ชันการใช้งานของ (Mobile Banking Application) ของธนาคาร ที่สามารถตอบสนองต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และนำไปสู่การคิดค้นรูปแบบบริการทางการเงินใหม่ ๆ ของธนาคารต่อไป
2. ผู้ประกอบการธนาคารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางกลยุทธ์ในการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น ให้มีฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

3. ผู้ประกอบการด้านพาณิชย์สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการเพิ่มช่องทางการชำระสินค้าให้กับลูกค้า กลุ่มผู้ประกอบการก็มีช่องทางในการเพิ่มขีดความสามารถให้กับการแข่งขันใน มิติของการประกอบการธุรกิจ โดยการเปิดช่องทางการชำระสินค้าเพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภค

4. สำหรับนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไปสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปแนวทางในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

### 5.1 ขอบเขตด้านด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application )

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application ) ตามแนวความคิด ของ ธนวรรณ สำนักกลาง (2559) โดยแบ่งเป็น

- 1) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)
- 2) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)
- 3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

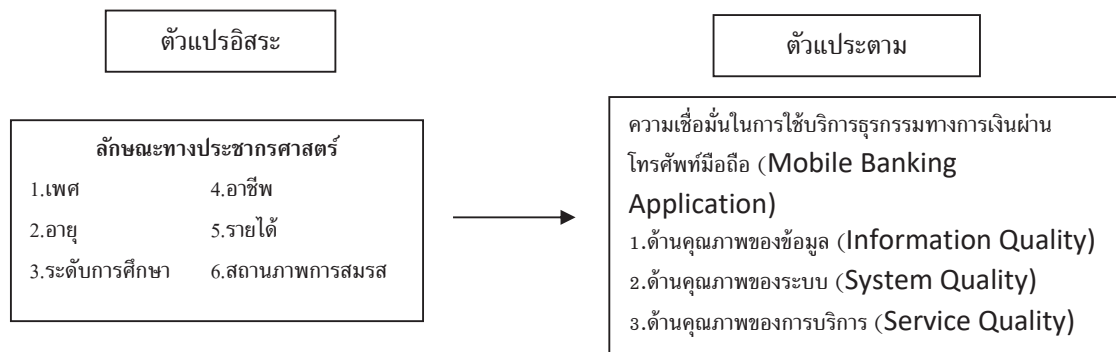
### 5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการวิจัยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2562

## 6. ระเบียบวิธีวิจัย

### 6.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ปรากฏดังภาพที่ 1



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 6.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ คือผู้ที่เคยใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของคอแครน (Cochran, 1977) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)

## 6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยพัฒนาแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรส โดยเป็นคำถามแบบลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question) ให้เลือกตอบได้เพียงหนึ่งข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) แบบสอบถามมีลักษณะเป็นปลายปิด (Close-ended Response Question) มีจำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ ประกอบไปด้วย

ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) จำนวน 6 ข้อ

ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) จำนวน 6 ข้อ

ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) จำนวน 6 ข้อ

โดย ใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) โดยมีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความเชื่อมั่น 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับความเชื่อมั่น 4 หมายถึง มาก

ระดับความเชื่อมั่น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับความเชื่อมั่น 2 หมายถึง น้อย

ระดับความเชื่อมั่น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

## 7. ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลดังนี้

### 1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และเพศชายจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.85 คน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.74 ส่วนใหญ่อาชีพเป็นพนักงานเอกชนจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 คนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 160 คิดเป็นร้อยละ 40.40 คน และส่วนใหญ่โสดจำนวน 213 คน คิดเป็น 53.97 คน

2. ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ในภาพรวมทั้ง 3 ด้านประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) โดยประเด็นที่ผู้ให้บริการให้ความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ M-Banking ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง รวดลงมา คือ ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ซึ่งประเด็นที่ผู้ให้บริการให้ความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ M- Banking มีระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการ(เช่น IOS Android) และ M- Banking มีระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการ (เช่น ระบบแจ้งเตือน SMS หรือ E-Mail เมื่อเข้าใช้งาน) และ ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยประเด็นที่ผู้ให้บริการให้ความเชื่อมั่นมากที่สุดคือผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่น Call Center ให้บริการด้วยความ เต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) รวดลงมาคือ Call Center ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และ Call Center สามารถตอบข้อ ซักถาม/แก้ปัญหาได้ทันที

## 8. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

8.1 ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ(Mobile Banking Application) ภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายได้อยู่ในระดับมากที่สุด และมาก โดยสามารถเรียงลำดับด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ(Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุดสามารถตีความได้ว่าผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในข้อมูลของ M-Banking ว่ามีความถูกต้องและ ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือแสดงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M - Banking และพบว่า คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M - Banking

2) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ(Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถตีความได้ว่าผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในคุณภาพของระบบ M - Banking ว่าสามารถแสดงผลการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็วสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ และมีระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการ (เช่น ระบบแจ้งเตือน SMS หรือ E-Mail เมื่อเข้าใช้งาน) และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M - Banking และพบว่า คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M - Banking

3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ(Mobile Banking Application) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครสามารถตีความได้ว่าผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เชื่อมั่นว่า Call Center ให้บริการด้วยความ เต็มใจและใส่ใจ (Service Mind) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และ Call Center สามารถตอบข้อ ซักถาม/แก้ปัญหาได้ทันทีที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M - Banking และพบว่า คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M - Banking

## 8.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application ) แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้นพบว่า ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application ) แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เสาวณิต อุดมเวชสกุล (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้ บริการ M-Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพบว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีผล ต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ M-Banking Application อาจเนื่องมาจากงานวิจัยของ เสาวณิต ที่ได้ทำการศึกษาขึ้นในปี 2557 เป็นระยะเวลา 5 ปี เป็นไปได้ว่าระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application ) ระหว่างเพศชายและเพศหญิงเปลี่ยนแปลงไป

2) ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Bankingของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และพบว่าอาชีพมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Bankingของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

3) ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Bankingของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และพบว่าอาชีพมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Bankingของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นมากที่สุดคือด้านคุณภาพของข้อมูลรองลงมาคือด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการลำดับดั่งนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อสร้างเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ดังนี้

#### ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

ธนาคารควรมีพัฒนาเทคโนโลยี Mobile Banking เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดย ตระหนักถึงข้อมูลพื้นฐานที่ต้องมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นข้อมูลที่เข้าใจง่ายไม่มีความซับซ้อน และมีการอัปเดตทันต่อเวลาเสมอตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)



ธนาคารควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีระบบการให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน ให้สามารถให้สามารถแสดงผลได้อย่างรวดเร็วและรองรับได้ทุกระบบปฏิบัติการของสมาร์ทโฟนแต่ละค่าย และมีการสร้างระบบป้องกันความปลอดภัยในการใช้งานร่วมด้วย เนื่องจากว่าลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระบบป้องกันความปลอดภัยในการใช้งาน

#### ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ยังมีผู้ใช้งาน Mobile Banking มากขึ้นเท่าไรๆ ย่อมหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะตามมาไม่ได้ ซึ่งสิ่งแรกที่ลูกค้าจะนึกถึงเมื่อเกิดปัญหา นั่นคือ “Call Center” ดังนั้นธนาคารควรมีการฝึกอบรม Call Center ให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ทันทางที่

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรเพิ่มข้อมูลในการรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเจาะจงมากขึ้น

2) ควรขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลของตัวอย่างในจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3) ควรเพิ่มหรือศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) เช่น ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้การใช้งานง่าย

## 10. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถดำเนินการได้อย่างลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จริญญา ปานเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัย ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ที่ได้รับจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย

ขอขอบพระคุณ เจ้าของเอกสาร บทความ ตำรา หนังสือทุกท่านที่ผู้วิจัยใช้ในการสืบค้นข้อมูลที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณขอบพระคุณกำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จากครอบครัว รวมไปถึงผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่มีส่วนทำให้ งานวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธนาคารพาณิชย์และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ Mobile Banking Application ซึ่งหากงานวิจัยครั้งนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

### บรรณานุกรม

#### วิทยานิพนธ์และงานค้นคว้าอิสระ

- สุรียพร เหมือนหลิ่ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ชญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- อภิชาติ เทศสวัสดิ์วงศ์. (2558). ทศนคติและพฤติกรรมกรการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการตลาด.
- ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการประกอบการ
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการเงิน
- พรชนก พลาบุลย์. (2560). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน ระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2595). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M – Banking" (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม.

- เสาวนิต อุดมเวชกุล. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ M-Banking Application. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. ( 2558 ).ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรัชฐา อภัยนนท์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ในพื้นที่ถนนสีลมกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภิสรา คุณรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการเงินการธนาคาร.

#### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). อุตสาหกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Payment Systems>.
- Udomchai (2009). E-Banking Electronic Banking สืบค้นจาก <http://udomchai-itm0225.blogspot.com/2009/10/e-banking.html>)
- ETDA (2012). E-BANKING คืออะไร? สืบค้นจาก <https://standard.etda.or.th> บ้านสมเด็จโพลล์. (2560). ธนาคารยอดนิยมการให้บริการทางการเงินแบบออนไลน์ (Mobile Banking App) สืบค้นจาก <http://www.bsru.ac.th/identity/archives/2587>