

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง
กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ
The Effect of Information System Success on Technology Acceptance
of Mobile Banking Customers: Case Study of Bank for Agriculture and Agricultural
Cooperatives in Chaiyaphum Province

วิสุทธิ์ วิมลธรรม^{1*} ชาทยา นิลพลับ²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Wisut Wimontam^{1*} Chartaya Nilplub²

^{1,2}Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan

*Corresponding Author E-mail: wimontam.wi@gmail.com

(Received: July 24, 2021; Accepted: October 8, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน A-Mobile จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านรูปแบบของระบบและด้านความปลอดภัย ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ด้านความรวดเร็ว ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 65.30 ($R^2_{adj} = .653$)

คำสำคัญ: ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ, การยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้ง

Abstract

The purpose of this research was to examine the effect of information system success on technology acceptance of mobile banking customers: case study of Bank for agriculture and agricultural cooperatives in Chaiyaphum province. The quantitative research was employed in

this study. Questionnaires were used as a tool to collect data from 400 customers of Bank for agriculture and agricultural cooperatives in Chaiyaphum province who used application A-Mobile. The descriptive statistics used to analyze the data includes frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by multiple regression analysis. The result showed that information system success in the dimension of functionality and security had a positive effect on technology acceptance of mobile banking at .01 significant level. In addition, quick response had a positive effect on technology acceptance of mobile banking at .05 significant level. All the independent variables were able to predict on dependent variable at 65.30 percent ($R^2_{adj} = .653$).

Keywords: Information System Success, Technology Acceptance, Mobile Banking

บทนำ

นโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลไทยให้ความสำคัญในเรื่อง เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกล (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2561) โดยเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน (Financial Technology: Fintech) ได้ถูกนำมาใช้ในการให้บริการด้านการเงิน เช่น การทำธุรกรรมรับ-จ่าย-โอนเงินทางออนไลน์ของธนาคาร (กรุงศรี กรุ๊ป, 2562) และการพัฒนาการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือสมาร์ทโฟน (Mobile Banking) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวก รวดเร็ว ทดแทนการทำธุรกรรมในรูปแบบเดิมผ่านสาขาของธนาคาร จึงส่งผลให้ธนาคารต่าง ๆ มุ่งมั่นในการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินทดแทนการให้บริการที่สาขาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ ของธนาคาร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง มีวิสัยทัศน์ “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชนบท” (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2563ก) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ ธนาคารจึงต้องพัฒนาการทำธุรกรรมทางการเงิน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็ว รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของธนาคารโดยใช้เทคโนโลยีทางการเงินมาขับเคลื่อนธุรกิจ ธนาคารจึงพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน ในชื่อ “A-Mobile” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมในรูปแบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารจึง

ต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย และมีเสถียรภาพในการใช้งานตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีทางการเงิน ความง่ายของการใช้งาน เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน และนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในที่สุด (คุณธรรม สิทธิศักดิ์, 2562) แต่อย่างไรก็ตามธนาคารยังคงพบปัญหาในการยอมรับเทคโนโลยีจากผู้ให้บริการของธนาคารซึ่งเป็นผู้ประกอบการอาชีพในภาคการเกษตร และส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ยึดติดอยู่กับการใช้บริการในรูปแบบเดิม และคิดว่าการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยาก จึงเกิดความกังวลในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งเห็นได้จากปริมาณผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน A-Mobile ทั้งประเทศซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ที่มีจำนวน 1.21 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 19.75 แต่จำนวนผู้ใช้งาน A-Mobile ในจังหวัดชัยภูมิ มีเพียง 14,091 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 เท่านั้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2563ข)

เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งให้มีคุณภาพทำให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับมากขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง โดยใช้กรณีศึกษาของลูกค้ายานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ เนื่องจากจังหวัดชัยภูมิมีประชากรมากเป็นลำดับที่ 19 ของประเทศไทย (สำนักทะเบียนกลาง, 2563) และมีลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 162,354 คน จัดเป็นลำดับที่ 12 ของประเทศจาก 77 จังหวัด (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2563ค) นอกจากนี้การทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งในจังหวัดชัยภูมิ โดยผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารธนาคารที่มีระบบโมบายแบงก์กิ้งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้งเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

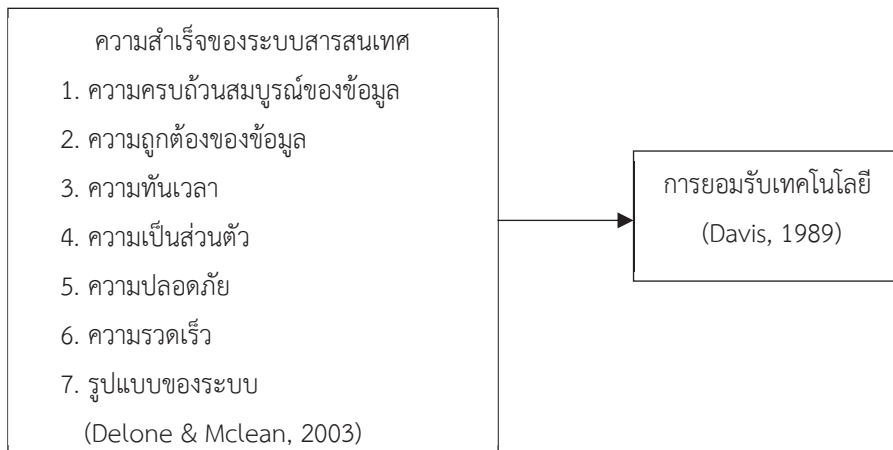
เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษา ลูกค้ายานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถพัฒนากรอบแนวคิด โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ได้ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความทันเวลา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว และด้านรูปแบบของระบบ ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีไม่ว่าแบบใดก็ตาม ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ

ทบทวนวรรณกรรม

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นตัวชี้วัดที่ผู้ประเมินเชื่อว่าสิ่งที่คุณประเมินได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งการประเมินจะต้องปราศจากอารมณ์ โดยผลของการประเมินจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Seddon, 1997) และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานส่วนบุคคล หากผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม (ญานิศา พลอยชุม, 2557) อีกทั้งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งาน ได้แก่ ความสะดวกสบาย หรือการเพิ่มสิทธิพิเศษแก่ผู้ใช้งาน โดยระบบจะต้องมีคุณภาพในด้านข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงคุณภาพในการบริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว (วิศวะ การะเกตุ, 2560) งานวิจัยในนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการความสำเร็จของระบบสารสนเทศจากทฤษฎีของ Delone & Mclean (2003) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่งานวิจัยส่วนใหญ่นำมากำหนดใช้เป็นองค์ประกอบในการชี้วัด ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล

และความทันเวลา ด้านคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย ความรวดเร็ว และรูปแบบของระบบ

การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ การยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ ซึ่งผ่านการทดลองและได้รับการพัฒนามาเป็นขั้นๆ ตั้งแต่การคิดค้น พัฒนาการ และทดลองในวงแคบ แล้วจึงใช้ปฏิบัติจริง (Rogers & Shoemaker, 1971) โดยเกิดจากการทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการยอมรับประโยชน์จากนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน (ณัฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล, 2558) และเป็นการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน หมายถึงระดับความเชื่อว่าเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้ และการรับรู้ในการใช้งานง่าย หมายถึงระดับความเชื่อว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะใช้งาน ซึ่งส่งผลไปยังทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้งาน จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (ธนวรรณ สำนวนกลาง, 2559) งานวิจัยในนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการการยอมรับเทคโนโลยีจากทฤษฎีของ Davis (1989) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่งานวิจัยส่วนใหญ่นำมากำหนดใช้เป็นองค์ประกอบในการชีวิต ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิณิภา ทิวาลัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดิลอนแอนด์แม็คคลิน และอีมेटริก โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการระบบการบริการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในเขตภาคเหนือ จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพของระบบ ได้แก่ ด้านความพร้อม ความน่าเชื่อถือ เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง และการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ความสมบูรณ์ ความเข้าใจง่าย และความปลอดภัย ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จิตรสินี ทองจำนงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานสำนักงานรัฐมนตรีและสำนักงานปลัดกระทรวง ภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 240 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 ด้านคุณภาพของระบบ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการซึมซับเทคโนโลยี/นวัตกรรม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรารัตน์ เสี่ยมชื่น (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านคุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้ คือ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน A-Mobile จำนวน 14,091 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2563) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร ของ Krejcie & Morgan (1970) โดยกำหนดสัดส่วนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 ราย เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 26 ราย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา โดยใช้สัดส่วนที่เท่ากัน คือ สาขาละ 16 ราย โดยจังหวัดชัยภูมิมีสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 25 สาขา จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการในวันที่ทำการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนโดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายตัวเลือก และให้เลือกคำตอบที่ดีที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความทันเวลา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว และด้านรูปแบบของระบบ จำนวน 28 ข้อคำถามโดยบูรณาการจากแนวคิดของ Delone & Mclean (2003)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง จำนวน 9 ข้อคำถามโดยบูรณาการจากแนวคิดของ Davis (1989)

โดยแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2553)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดำเนินการ โดยนำไปทดลองใช้กับลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดนครราชสีมา ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน A-Mobile จำนวน 30 คน ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบัค พบว่า ทุกตัวแปร มีค่าสูงกว่า .70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2553) จากนั้นตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยการพิจารณาหาค่า Variance Inflation Factor (VIF) ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ อยู่ในช่วง 3.364 - 3.787 โดยมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันภายในกลุ่มตัวแปรอิสระจนเกิดปัญหา Multicollinearity (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2553)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติที่ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	180	45.00
หญิง	220	55.00
เพศทางเลือก	-	-
2. อายุ		
15 - 24 ปี	4	1.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25 - 34 ปี	46	11.50
35 - 44 ปี	95	23.75
45 - 54 ปี	128	32.00
55 ปี ขึ้นไป	127	31.75
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	249	62.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	23	5.75
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	89	22.25
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.75
4. อาชีพในปัจจุบัน		
เกษตรกร	264	66.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชน	86	21.50
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	20	5.00
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	9	2.25
นักเรียน/นักศึกษา	2	.50
อื่น ๆ	19	4.75
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	31	7.75
10,001 - 20,000 บาท	95	23.75
20,001 - 30,000 บาท	161	40.25
สูงกว่า 30,000 บาท	113	28.25
6. ระยะเวลาที่ใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. (A-Mobile)		
ไม่เกิน 6 เดือน	16	4.00
6 เดือน - 1 ปี	73	18.25
มากกว่า 1 ปี	311	77.75
7. จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน A-Mobile โดยเฉลี่ยต่อเดือน		
1 - 5 ครั้ง	148	37.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6 - 10 ครั้ง	139	34.75
11 - 15 ครั้ง	48	12.00
มากกว่า 15 ครั้ง	65	16.25
8. วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ A-Mobile (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การสอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ ในบัญชี	313	78.25
การตรวจสอบรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	160	40.00
การโอนเงิน	373	93.25
การชำระค่าสินค้าและบริการ	195	48.75
บริการข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคาร	50	12.50
อื่น ๆ	1	.25
9. แหล่งข้อมูลใดที่ทำให้รู้จักบริการ A-Mobile (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
พนักงานธนาคารแนะนำ	360	90.00
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	97	24.25
ครอบครัว	54	13.50
อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ของธนาคาร	120	30.00
อื่น ๆ	3	.75
10. โนบายแอปพลิเคชันของธนาคารที่ใช้ในปัจจุบัน (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ธนาคาร ธ.ก.ส.	400	100.00
ธนาคารออมสิน	48	12.00
ธนาคารกรุงไทย	130	32.50
ธนาคารกสิกรไทย	91	22.75
ธนาคารกรุงเทพ	56	14.00
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	27	6.75
ธนาคารไทยพาณิชย์	67	16.75
ธนาคารทหารไทย	22	5.50
อื่น ๆ	1	.25

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 มีระยะเวลาที่ใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. มากกว่า 1 ปี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 มีการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชัน A-Mobile โดยเฉลี่ย 1 - 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ A-Mobile เพื่อการโอนเงิน จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.25 โดยรู้จักบริการ A-Mobile จากการแนะนำของพนักงานธนาคาร จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90

ผลวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นด้วยของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย	ลำดับ
ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ				
ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล	4.49	.60	มากที่สุด	4
ด้านความถูกต้องของข้อมูล	4.60	.53	มากที่สุด	3
ด้านความทันเวลา	4.43	.60	มากที่สุด	5
ด้านความเป็นส่วนตัว	4.62	.52	มากที่สุด	2
ด้านความปลอดภัย	4.71	.45	มากที่สุด	1
ด้านความรวดเร็ว	4.27	.67	มากที่สุด	6
ด้านรูปแบบของระบบ	4.26	.72	มากที่สุด	7
การยอมรับเทคโนโลยี	4.59	.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = .45) รองลงมา คือ ด้านความเป็นส่วนตัว ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .52) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .53) ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .60) ด้านความทันเวลา ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = .60) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .67) และด้านรูปแบบของระบบ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .72) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .52)

การทดสอบสมมติฐานความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ดังแสดงผลตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	การยอมรับเทคโนโลยี				
	B	S.E.	β	t	P
ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (X_1)	.070	.051	.080	1.366	.173
ด้านความถูกต้องของข้อมูล (X_2)	.029	.061	.029	.473	.636
ด้านความทันเวลา (X_3)	-.126	.058	-.146	-2.193*	.029
ด้านความเป็นส่วนตัว (X_4)	.005	.060	.005	.089	.929
ด้านความปลอดภัย (X_5)	.433	.061	.370	7.119**	.000
ด้านความรวดเร็ว (X_6)	.098	.042	.125	2.322*	.021
ด้านรูปแบบของระบบ (X_7)	.342	.037	.467	9.250**	.000
$R^2 = .659, R^2_{adj} = .653$					

* $P < .05$, ** $P < .01$

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านรูปแบบของระบบ ($\beta = .467, P < .01$) และด้านความปลอดภัย ($\beta = .370, P < .01$) ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความรวดเร็ว ($\beta = .125, P < .05$) ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความทันเวลา ($\beta = (-.146), P < .05$) ส่งผลทางลบต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ($\beta = .080, P > .05$) ด้านความถูกต้องของข้อมูล ($\beta = .029, P > .05$) และด้านความเป็นส่วนตัว ($\beta = .005, P > .05$) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับร้อยละ 65.30 ($R^2_{adj} = .653$)

สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านรูปแบบของระบบ ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรให้ความสำคัญในการพัฒนารูปแบบของระบบ ทั้งด้านความสวยงาม ความสามารถในการรองรับอุปกรณ์ในทุกระบบปฏิบัติการ การมีรูปแบบที่ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น เพื่อสร้างการยอมรับในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสวะ การะเกตุ (2560) ที่ได้ศึกษาโมเดลสนับสนุนการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริษัท Financial Technology Startup ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบด้านการออกแบบของระบบ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในด้านการรับรู้การใช้งานครื่องง่าย ซึ่งระบบต้องมีรูปแบบที่สวยงามน่าใช้งาน และมีความทันสมัย

ด้านความปลอดภัย ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรพัฒนาระบบด้านความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น เช่น ระบบความปลอดภัยต่อการถูกโจรกรรมข้อมูล รวมถึงพัฒนาขั้นตอนการใช้งานให้รัดกุม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี สอดคล้องกับ ธนาภา หิมารัตน์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริษัทธนาคารพาณิชย์พบว่า ความปลอดภัยส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน โดยจะต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงมีนโยบายแสดงความรับผิดชอบในกรณีเกิดความผิดพลาด

ด้านความรวดเร็ว ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต้องพัฒนาระบบให้มีความเสถียรในการใช้งาน และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเชื่อมต่อใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ จิตรสินี ทองจำนงค์ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า รูปแบบของระบบด้านความรวดเร็ว ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยระบบจะต้องสามารถตอบสนองได้ทันทั่วทั้งที่

ด้านความทันเวลา ส่งผลทางลบต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีการให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการผ่านหลายช่องทาง เช่น A-Mobile เว็บไซต์ การติดต่อที่สาขา จึงอาจเกิดการให้ข้อมูลซ้ำซ้อน และบางช่องทางข้อมูล

อาจไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ผู้ใช้บริการของธนาคารซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ เกิดความสับสน ติดตามข้อมูลข่าวสารไม่ทัน โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับ ธนาภา หิมารัตน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่อง โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์ พบว่า คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศในด้านความทันเวลา ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการเทคโนโลยีในการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน แต่ขัดแย้งกับ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ “M - Banking” พบว่า ปัจจัยด้านความทันเวลาส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน

ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่วนใหญ่อยู่ในภาคการเกษตร และเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่นำเสนอผ่านแอปพลิเคชัน เน้นเฉพาะการใช้บริการหลัก เช่น โอนเงิน ตรวจสอบยอดเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับ เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุรู้สึกว่าขั้นตอนการใช้งาน การติดตั้ง และเมนูการใช้งาน เรียนรู้ด้วยตนเองได้ยาก แต่ผลการวิจัยขัดแย้งกับ วิศวะ การะเกตุ (2560) ที่ศึกษาเรื่องโมเดลสนับสนุนการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริบท Financial Technology Startup พบว่า ความสมบูรณ์ของข้อมูลส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน โดยข้อมูลต้องมีความสมบูรณ์ ชัดเจน

ด้านความถูกต้องของข้อมูล ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลของแอปพลิเคชัน ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุในภาคการเกษตร ซึ่งไม่ให้ความสำคัญในข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นำเสนอ โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับ ธนาภา หิมารัตน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่อง โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์ พบว่า ความถูกต้องของข้อมูล ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี แต่ผลการวิจัยขัดแย้งกับ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ “M-Banking” พบว่า ปัจจัยด้านความถูกต้องส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากความถูกต้องของข้อมูลจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ

ความเป็นส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการทำให้มีความเชื่อมั่นต่อการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และอยู่ในภาคการเกษตรซึ่งไม่ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการ โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับ เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ทศนคติต่อความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ เนื่องจากไม่ได้ให้ความสำคัญด้านความเป็นส่วนตัว โดยเน้นที่การใช้งานเป็นหลัก แต่ผลการวิจัยขัดแย้งกับ ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบที่ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านรูปแบบของระบบ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรพัฒนาให้เข้าถึงระบบได้ง่ายและไม่ซับซ้อน เช่น พัฒนารูปแบบคำสั่ง หน้าต่างแอปพลิเคชันให้มีความชัดเจน สามารถรองรับการใช้งานได้หลายอุปกรณ์ และรองรับทุกระบบปฏิบัติการ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการมีสมาร์ตโฟนหลากหลายยี่ห้อ
2. ด้านความปลอดภัย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาแอปพลิเคชัน A-Mobile ให้มีความปลอดภัยในการใช้งานเพิ่มขึ้นเพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูล เช่น มีข้อความแจ้งเตือนเงินเข้า - ออกจากบัญชี ผ่าน SMS ฟรีจากเดิมที่ต้องสมัครเปิดใช้บริการ การใช้รหัสที่ใช้เพียงครั้งเดียว (One Time Password: OTP) ในการยืนยันการทำธุรกรรมมูลค่าสูง การแจ้งเตือนให้ดำเนินการเปลี่ยนรหัสใช้บริการทุก 6 เดือน
3. ด้านความรวดเร็ว ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรปรับปรุงให้ด้านความเสถียรในการใช้งาน ให้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างราบรื่น รวมถึงหากมีการปิดปรับปรุงแอปพลิเคชันควรเลือกช่วงเวลาที่ไม่กระทบต่อการให้บริการ
4. ด้านความทันเวลา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรปรับปรุงการปรับเปลี่ยนข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ในช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น ช่องทางแอปพลิเคชัน ช่องทางเว็บไซต์ และการติดต่อที่สาขาของธนาคาร ให้มีความสอดคล้องกันเนื่องจากอาจสร้างความสับสนแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการ หรือมีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชัน A-Mobile ในจังหวัดชัยภูมิ ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจอาจเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน A-Mobile ในจังหวัดอื่น เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิจัยครั้งต่อไป อาจใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์รายบุคคล หรือการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงศรี กรุ๊ป. (2562). **หัวใจของการสร้าง Fintech คืออะไร**. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563 จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/what-is-fintech-startups.html>.
- คุณธรรม สิทธิศักดิ์. (2562). **การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน A-Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดพิษณุโลก**. วารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 1(1), 91-105.
- จิตรสินี ทองจำนงค์. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ญาณิศา พลอยชุม. (2557). **อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐนันท์ พิธีวดีโชติกุล. (2558). **การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). **การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking"**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2563ก). **รู้จัก ธ.ก.ส. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม**. สืบค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2563 จาก https://www.baac.or.th/th/contentabout.php?content_group_sub=0003.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2563ข). **ผลิตภัณฑ์และบริการ ธ.ก.ส. A-Mobile.**

สืบค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2563 จาก https://www.baac.or.th/th/contentproduct.php?content_id=14252_group_semi=0004&content_group_sub=8&content_group=4&inside=1.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2563ค). **รายงานจำนวนผู้ใช้ A-Mobile เดือน เมษายน**

2563. กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

ธนาคาร หิมารัตน์. (2562). โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์.

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 15(1), 209-220.

บุญใจ ศรีสถิตยารากร. (2553). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:

ยูแอนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2561). **ไทยแลนด์ ๔.๐.** สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563 จาก <http://fms.bru.ac.th/wp-content/uploads/2018/02/Dr.preecha.pdf>.

วิเศษ กระเกตุ. (2560). โมเดลสนับสนุนการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริบท Financial

Technology Startup. **วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 13(3), 1-8.**

ศศิณี ทิวาลัย. (2555). การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของ

ธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดิลอนแอนด์แม็คคลีน และอีเมตริก. **วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 7(1), 89-101.**

ศุภิสรา คุณรัตน์. (2561). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile**

Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.

สุดารัตน์ เส่งยมชื่น. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคาร**

แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักทะเบียนกลาง. (2563). **จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร.** สืบค้นเมื่อ 12

กันยายน 2564 จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2564/E/053/T_0021.pdf.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of

Information Technology. **MIS Quarterly, 13(3), 319-340.**

- Delone, W. H. & Mclean, E. R. (2003). The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems**, 19(4), 9-30.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30, 607-610.
- Rogers, E. M. & Shoemaker, F. F. (1971). **Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach**. (2th ed.). New York: Free Press.
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of The Delone and Mclean Model of IS Success. **Information Systems Research**, 8(3), 240-253.