

การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของผู้ใช้บริการในภาคตะวันออก

A Comparative Study of Factors Influencing the Use of Government Housing Bank's Mobile Banking Services among Users in Eastern

ชนิตา สันตะกุล¹ สมบัติ อารังสินธาวร¹ สุรัสวดี ราชกุลชัย² และ ปิยพรหม สมบูรณ์สุนิติ^{1*}

Chanita Sintanakul¹, Sombat Thomrongsinthaworn¹, Surasvadee Rajkulchai² and

Piyaprom Somboonsuniti^{1*}

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี 20131

² บัณฑิตวิทยาลัยสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพฯ 10160

¹ Business Administration School, Burapha University, Chonburi 20131

² Graduate School of Business Administration, Siam University, Bangkok 10160

* Corresponding author: piyapromh@gmail.com

Received: October 28, 2024; Revised: January 2, 2025; Accepted: January 20, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ ศึกษาการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ ใน 3 ด้านประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ และเปรียบเทียบทั้งสามด้านจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภูมิภาคตะวันออกในจังหวัดระยอง จำนวน 328 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Protected LSD

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการคิดเห็นว่าการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ สามารถไว้วางใจ มีความเสี่ยงไม่มาก และเชื่อใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) การเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ จำแนกตามช่วงอายุ โดยรวม พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความไว้วางใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีการใช้บริการที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความไว้วางใจมีความแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม มีการใช้บริการที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความไว้วางใจ และด้านความเสี่ยงมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความไว้วางใจ ความเสี่ยง ความเชื่อใจ บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์

Abstract

This research aims to examine the use of mobile banking applications in three dimensions: trust, risk, and confidence. It further aims to compare these three dimensions across demographic factors. This is a quantitative study utilizing a questionnaire for data collection. The sample includes 328 users of the Government Housing Bank's mobile application in the Eastern Region of Rayong Province, selected through multi-stage sampling. Data analysis involved both descriptive and inferential statistics, including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and pairwise comparison using Fisher's Protected LSD test.

The study found that: (1) Service users perceive mobile banking applications as highly trustworthy, involving minimal risk, and credibility, with overall satisfaction rated at the highest level. (2) A comparison of mobile banking application usage across three dimensions—trust, risk, and credibility—categorized by age groups, revealed that trust levels vary significantly among different age groups. Notably, elderly users aged 60 and above demonstrated distinct trust levels compared to other age groups. Additionally, when examining individual dimensions, it was found that trust levels differed significantly. Furthermore, when categorized by average monthly income, overall service usage varied. A detailed analysis of individual dimensions revealed statistically significant differences in both trust and risk, with significance at the .05 level.

Keywords: Trust, Perceived risk, Credibility, Mobile banking

บทนำ

ความก้าวหน้าเทคโนโลยี และการพัฒนาอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่เป็นอุปสรรค สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย ซึ่งไม่ได้เชื่อมโยงเพียงแค่วางบุคคล หรือ ไม่เพียงแต่การสื่อสารเพียงอย่างเดียว รวมไปถึงวิถีการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป และยังเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจ อุตสาหกรรม และองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกอีกด้วย ซึ่งเป็นยุคที่การปรับตัวเป็นสิ่งที่ไม่ได้ องค์กร หรือ หน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวกับทุกเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต่างจากธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ที่ถูกขับเคลื่อนด้วยปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อาศัยความสะดวกสบายในการตัดสินใจกับทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน (Ciunova–Shuleska et al., 2022) ทั้งนี้ ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2566 พบว่า ประชากรไทยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือทุกประเภทมีมากถึงร้อยละ 98.6 ซึ่งเป็นประเภทสมาร์ทโฟน (smartphone) มากที่สุดคือร้อยละ 96.1 โดยมีแนวโน้มการใช้งานแอปพลิเคชัน (application) หรือที่นิยมเรียกสั้น ๆ ว่า แอป (app.) เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะธุรกรรมเกี่ยวกับการเงิน นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ตอบสนองต่อเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว มีการปรับตัวเร่งสร้างและพัฒนาช่องทางบริการผ่านแอปพลิเคชันทางการเงิน ในปี 2563 พบว่ามีอัตราการติดตั้งแอปทางการเงินเพิ่มขึ้นร้อยละ 16 และมีอัตราการใช้งานเพิ่มขึ้นร้อยละ 45 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ถือเป็นการเติบโตแบบก้าวกระโดด สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ผลักดันระบบการชำระเงินไทยให้มีการพัฒนาศักยภาพ เน้นสร้างประสิทธิภาพและความมั่นคงปลอดภัย ทำให้การบริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ ได้พัฒนาจนกลายเป็นช่องทางทันสมัยเหมาะสมกับยุคเทคโนโลยีในปัจจุบัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในฐานะธนาคารรัฐเพื่อสินเชื่อที่อยู่อาศัย ก็ต้องปรับตัวและขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ด้วยวิธีการลดต้นทุนการบริการ พร้อมกับเพิ่มประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ และดำเนินธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ให้ทันกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิต ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารฯ จึงมุ่งเน้นการพัฒนา และยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลด้วยการสร้างแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบลักษณะประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยี เสริมหน้าที่การใช้งานให้หลากหลายเพิ่มขึ้น เช่น การขอสินเชื่อ การเปิดบัญชี การฝาก-โอน เงินฝากออมทรัพย์ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสประสบการณ์ใหม่กับการบริการ ด้านดิจิทัลของธนาคาร ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าสอดคล้องกับทุกรูปแบบการใช้ชีวิต ถือเป็นเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการอย่างชัดเจน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565) นอกจากนี้ ธนาคารฯ ยังคงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ ของลูกค้าพร้อมทั้งการพัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจัยสี่ประการที่สามารถส่งเสริม ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี การพัฒนาเรียนรู้ทาง อีเล็กทรอนิกส์ คุณภาพการบริการ และความปลอดภัย (Li et al., (2021) ซึ่งความปลอดภัยของสินทรัพย์ของลูกค้าที่ทุก ธนาคารยอมให้ความสำคัญ และเหตุที่ผู้วิจัยสนใจประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับ การตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันนี้ เนื่องจาก ธนาคารเน้นให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย เป็นรูปแบบสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ โดยมีจุดเด่นที่สำคัญ ได้แก่ ความเป็นธนาคารที่มุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ที่ต้องการมีบ้านทุกกลุ่มอาชีพ

การที่ธนาคารมีช่องทางบริการผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ จะเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ แต่บางครั้งอาจมาพร้อมกับความเสี่ยงในการใช้งาน ดังนั้น นอกจากธนาคารต้องสร้างความเชื่อใจ ความไว้วางใจให้กับ ผู้ใช้บริการแล้ว ยังต้องสนับสนุนให้เกิดการตระหนักรู้หรือรับรู้ถึงความเสี่ยงและพัฒนามาตรการเพื่อป้องกันความเสี่ยง จากภัยทางออนไลน์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตให้ส่งข้อมูลส่วนตัว (phishing) การสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อหลอกให้ผู้เสียหายกดลิงก์หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชันปลอม เป็นต้น ตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ระบุ เรื่องความปลอดภัยที่ต้องมีการพัฒนาให้ได้ตามเกณฑ์ (Casaló et al., 2007) ซึ่งหากมีการรั่วไหลข้อมูล อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับธนาคาร และ ผู้ใช้บริการได้มีผลกระทบเป็นวงกว้างต่อระบบการเงินของ ประเทศได้ การสร้างมาตรการป้องกันเหล่านี้ ต้องทำควบคู่กับการพัฒนา ด้านทักษะการใช้งาน ด้านความรู้เท่าทัน รูปแบบความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จาก ความก้าวหน้าเทคโนโลยี และการพัฒนาอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ ได้อย่างมั่นใจ สบายใจ ได้มากขึ้น (Wang et al., 2020)

หลังจากมีการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สมัครใช้บริการของธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ ที่ผ่านมา มีทั้งผู้ที่ยอมรับและไม่ยอมรับการสมัครใช้แอปพลิเคชัน แม้ว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว แต่หลายคนเชื่อว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเสี่ยง เพราะอาจถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวได้ง่าย การปลอมตัวเป็นธนาคาร หรือแจ้งเตือนให้ เปลี่ยนรหัสผ่านด้วยลิงก์ปลอมที่เขียนมาในอีเมล ข้อความผ่านทางโทรศัพท์ หากมีการดำเนินการทำธุรกรรมทางการเงิน ตามขั้นตอนดังกล่าว อาจสูญเงินในบัญชีที่ผูกไว้ทั้งหมด ซึ่งข้อมูลจากการวิจัย (Nguyen, 2020; Zhou et al., 2021; Thusi & Maduku, 2020; Shankar et al., 2022; Hanif & Lallie, 2021) พบว่า เหตุผลหลักที่คนยังไม่กล้าใช้ บริการธนาคารทาง โทรศัพท์มือถือ อาจเพราะยังไม่มั่นใจในการใช้งาน การสนับสนุนลูกค้า ความสะดวกและประสิทธิภาพตลอดจนระบบ การรักษาความปลอดภัย ดังนั้น การทราบถึงความคิดเห็นทัศนคติและหรือปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจ ความเสี่ยง และ ความเชื่อใจ ในการใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ จะทำให้ผู้ประกอบการธนาคาร หรือ สถาบันทางการเงิน นำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยี รูปแบบ หรือหน้าที่การใช้ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสามารถสร้างความเชื่อใจ ความไว้วางใจ ลดความเสี่ยงให้กับลูกค้าของธนาคารได้มากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และเป็นการสร้างองค์ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมธนาคารผ่านแอปพลิเคชันในอนาคตต่อไป

โดยผู้วิจัยสนใจการศึกษากลุ่มตัวอย่างนี้เนื่องจากสามารถเป็นตัวแทนของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลาย สามารถสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในภูมิภาคอื่นได้ นอกจากนี้ภาคตะวันออก ถือเป็นพื้นที่ที่มีการเติบโต มีความสำคัญทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในพื้นที่นี้จะสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการใช้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัลได้ ช่วยให้เกิดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้บริการธนาคาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการสร้างความเชื่อใจ ความไว้วางใจ ลดความเสี่ยงออกแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และความภักดีในระยะยาว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ

ขอบเขต

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20ปี ขึ้นไป ผู้ใช้บริการบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตภาคตะวันออก รวมทั้งสิ้น 7 สาขา ได้แก่ คือ สาขาระยอง, สาขาบ้านฉาง, สาขานิคมพัฒนา, สาขาเซ็นทรัลพลาซา ระยอง, สาขาปลวกแดง, สาขาจันทบุรี และสาขาตราด

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมุ่งศึกษาประกอบด้วย อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ 3ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านความเชื่อใจ ของผู้ใช้บริการในภาคตะวันออก

ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำหรับระยะเวลาในการศึกษาคั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน 2565

ทบทวนวรรณกรรม

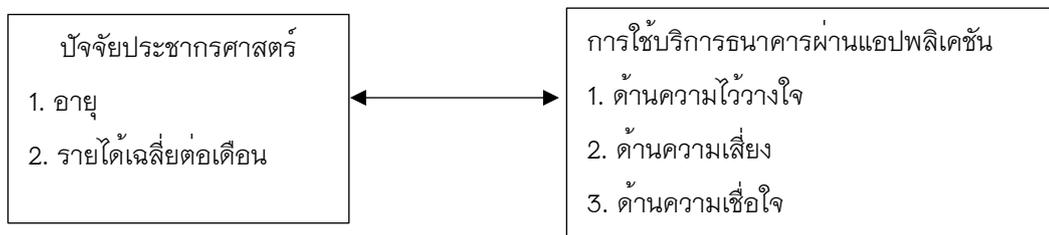
จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ประชากรศาสตร์ (Demography) นิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาหรือวิเคราะห์ลักษณะของประชากรโดยทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลตามการศึกษาของ (Bauerová, 2018) (Mehrotra et al., 2020) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นต้น โดยมีการศึกษาความสัมพันธ์หรือการเปรียบเทียบการใช้บริการสินค้า การตัดสินใจซื้อสินค้า ตลอดจนจนการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์อยู่ไม่น้อย ซึ่งมีผลสรุปการวิจัยที่เหมือนและแตกต่างกันบ้างตัวอย่างเช่น งานวิจัยของนันทน์ภัทล์ สำราญรัตน์ และ สายพิณ บัณฑอง (2565) พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารจากร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพฯ ที่แตกต่างกัน ในขณะที่งานของ นิชยา ศรีสุชาติ (2561) พบว่า การตัดสินใจซื้อ

สินค้ากับปัจจัยประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า อายุสามารถสะท้อนถึงประสบการณ์และช่วงชีวิตที่แตกต่าง ขณะที่รายได้เป็นตัวชี้วัดศักยภาพทางเศรษฐกิจของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถกำหนดพฤติกรรมผู้บริโภคและการตัดสินใจทางการเงินได้

สำหรับการใช้บริการธนาคารในมิติทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ เป็นไปตามแนวคิดของงานวิจัยจำนวนมาก (ปิยพรหม สมบูรณ์สุนิธิ และคณะ, 2562; ลีตินันท์ รอดโพธิ์ และคณะ, 2565; ศิริภาภรณ์ บุญมา, 2562; Nguyen, 2020; Zhou et al., 2021; Thusi & Maduku, 2020)

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ต้องการศึกษาและเปรียบเทียบ ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจในการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

สมมติฐาน

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อใจ ความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือธนาคารสาธารณะของประเทศไทย ของผู้ใช้บริการในภาคตะวันออก จำแนกตาม อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้โปรแกรมจีพาวเวอร์ (g*power) ซึ่งกำหนดค่าขนาดอิทธิพล (Effect size) เป็นขนาดปานกลาง ค่าความน่าจะเป็นของความคาดเคลื่อนในการทดสอบ 0.05 และมีค่าอำนาจการทดสอบ (actual power) เท่ากับ 0.80 จากการคำนวณได้ค่ากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 328 คน Cohen (1977) อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย (2555)

เครื่องมือในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร เป็นคำถามปลายปิด ในมิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ

แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบใช้มาตราส่วนประเมิน 5 ระดับตามเกณฑ์ของลิเคิร์ทสเกล (Five-Point Likert Scales) โดยที่การให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจ ความเชื่อใจ และความเสี่ยงในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ระบุเป็น เห็นด้วยมากที่สุดให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน เห็นด้วยมากให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลางให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน เห็นด้วยน้อยให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุดให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน แปลความตามหลักการแบ่งอันตรภาค (Interval scale) ดังนี้ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2555)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง แสดงระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง แสดงระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง แสดงระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง แสดงระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย มีการนำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อพิจารณาแบบสอบถามเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) จากนั้น นำแบบสอบถามไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณ ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละตัวมีค่าอยู่ระหว่าง 0.70 – 0.952 (อนุวัติ คุณแก้ว, 2562)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การออกแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เครื่องมือสร้างแบบฟอร์มออนไลน์โดยเก็บด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์รวมจำนวน 328 ฉบับ ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) ขั้นตอนแรก ใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ ขั้นตอนที่สอง ใช้การสุ่มแบบโดยสะดวก (convenience sampling) ขั้นตอนที่สาม ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เพื่อคัดเลือกให้ได้กลุ่มตัวอย่างตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย โดยมีการใช้คำถามคัดกรองกลุ่มเป้าหมายก่อนการตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมด้วยว่า ท่านเคยใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารอาคารสงเคราะห์หรือไม่ และในการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมหาวิทยาลัยบูรพา ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยแจกเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย เพื่ออธิบายและชี้แจงรายละเอียดของโครงการวิจัยให้ผู้เข้าร่วมทุกคนได้รับทราบ ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถถอนตัวจากการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และไม่มีผลเสียต่อการเสียภาษีลักษณะ การทำงาน และต่อการดำเนินชีวิต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป การนำข้อมูลทั้งหมดบันทึกประมวลผล และรายงานผลการศึกษารายงานสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้ (อนุวัติ คุณแก้ว, 2562)

1. **เชิงพรรณนา:** แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. **เชิงอนุมาน:** การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัย จำแนกตาม อายุ รายได้ ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Fisher's Least Significant Difference: LSD)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ด้านประชากรศาสตร์)

จากแบบสอบถามทั้งหมด 328 ชุด จำนวนและร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สรุปผลดังนี้

เพศ พบว่า จำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 52.74 และเป็นชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 30-39 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.39 รองลงมาอายุ 40-49 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 อายุ 20-29 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.71 อายุ 50-59 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.45 และอายุ 60-69 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 52.43 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และประถมศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 มัธยมตอนต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า มีสถานะโสด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 สมรสแล้ว จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 41.15 และอื่น ๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.84 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.48 พนักงานเอกชน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.52 อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.46 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 และข้าราชการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.89 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 41.76 รองลงมา 30,001-45,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.57 รายได้ 45,001-60,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.71 รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14 รายได้ 60,001-75,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.04 และมากกว่า 75,001 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ ในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน ในแต่ละด้าน

การใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความไว้วางใจ			
1. ท่านคิดว่า บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ มีประโยชน์ และมีความเหมาะสมในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.43	0.53	มากที่สุด
2. ท่านสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ ได้ง่าย ถึงแม้ว่าท่านอาจจะไม่เคยใช้มาก่อน	4.35	0.62	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าในการใช้บริการ บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.35	0.61	มากที่สุด
4. ท่านมีความคิดว่า บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านกับผู้อื่น	4.42	0.60	มากที่สุด
5. ท่านคิดว่า บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.42	0.61	มากที่สุด
ด้านความเสี่ยง			
1. ท่านคิดว่าอาจเกิดความผิดพลาดของระบบระหว่างการใช้บริการบริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ	2.42	1.21	น้อย
2. ท่านมีความกังวลว่า เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ ธนาคารจะไม่ชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นให้ท่าน	2.40	1.19	น้อย
3. ท่านคิดว่าหากเกิดความผิดพลาดจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ ธนาคารจะใช้เวลาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนาน	2.49	1.21	น้อย
4. ท่านคิดว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านอาจจะมีความไม่ปลอดภัย ขณะใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ	2.40	1.19	น้อย
5. ท่านกังวลว่า อาจมีบุคคลอื่นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางการเงินของท่านผ่าน บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือได้	2.37	1.16	น้อย
6. ท่านคิดว่า อาจเกิดความสูญหายของเงินในขณะที่ใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ	2.32	1.20	น้อย
ด้านความเชื่อใจ			
1. ท่านเชื่อว่า บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำธุรกรรม ทางการเงินของท่าน	4.33	0.61	มากที่สุด
2. ท่านเชื่อว่า บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ สามารถแก้ความลับ และข้อมูลทางการเงินของท่านได้	4.37	0.56	มากที่สุด

การใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ท่านเชื่อว่า ธนาคารออกแบบ บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทาง โทรศัพท์มือถือโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของท่านเป็นอันดับแรก	4.22	0.65	มากที่สุด
4. ท่านเชื่อว่า บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือจะเก็บ รักษาข้อมูลและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านกับผู้อื่น	4.28	0.76	มากที่สุด
5. ท่านเชื่อว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มี ประสิทธิภาพ	4.40	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ด้านความไว้วางใจ การประเมินความรู้สึกโดยภาพรวมมีความรู้สึกระดับมากที่สุด พบว่า มีประโยชน์ และมีความเหมาะสมในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean = 4.43, S.D. = 0.53) รองลงมา แอปพลิเคชันจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านกับผู้อื่น (Mean = 4.42, S.D. = 0.60) ในด้านความเสี่ยง การประเมินความรู้สึกโดยภาพรวมมีความรู้สึกระดับน้อยที่สุด พบว่า อาจเกิด ความสูญหายของเงินในขณะที่ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean = 2.32, S.D. = 1.20) รองลงมากังวลว่า อาจมีบุคคลอื่นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางการเงินของท่านผ่านบริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทาง โทรศัพท์มือถือได้ (Mean = 2.37, S.D. = 1.16) และในด้านความเชื่อใจ การประเมินความรู้สึกโดยภาพรวมมีความรู้สึก ระดับมากที่สุด คือ เชื่อว่า มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean = 4.40, S.D. = 0.61) รองลงมา เชื่อว่า บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บ ความลับ และข้อมูลทางการเงินของท่านได้ (Mean = 4.37, S.D. = 0.56)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน โดยรวม

ด้านการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความไว้วางใจ	4.39	0.51	มากที่สุด
ความเสี่ยง	2.39	1.14	น้อย
ความเชื่อใจ	4.31	0.54	มากที่สุด
โดยรวมในการใช้บริการ บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน ทางโทรศัพท์มือถือ	3.70	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยกับการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 3.70, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความเชื่อมั่นของการใช้ บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจ (Mean = 4.39, S.D. = 0.51) และมีความเชื่อใจ (Mean = 4.31, S.D. = 0.54) ในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เป็นไปในทิศทางเดียวกับ ผลของ ผู้ใช้บริการที่เห็นว่าการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร มีความเสี่ยงระดับน้อย (Mean = 2.39, S.D. = 1.14) หรือนัยหนึ่งคือไม่รู้สึกกังวลมากนั่นเอง

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน จำแนกตามประชากรศาสตร์
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ของการใช้บริการธนาคาร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ จำแนกตามช่วงอายุ

การใช้บริการธนาคารผ่าน แอปพลิเคชัน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.214	4	0.804	3.104*
	ภายในกลุ่ม	83.616	323	0.259	
	รวม	86.830	327		
ความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	9.708	4	2.427	1.872
	ภายในกลุ่ม	418.694	323	1.296	
	รวม	428.402	327		
ความเชื่อใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.077	4	0.519	1.780
	ภายในกลุ่ม	94.198	323	0.292	
	รวม	96.275	327		

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน ทั้ง 3 ด้านหรือมิติ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ จำแนกตามช่วงอายุ โดยรวม พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีการใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในมิติของความไว้วางใจ

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของผู้ใช้งาน จำแนกตามช่วงอายุ ในด้านความไว้วางใจ โดยทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference)

การใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน	ช่วงอายุ	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69
ด้านความไว้วางใจ	20-29		-0.003	-0.101	0.040	0.469*
	30-39			0.104	0.043	0.472*
	40-49				-0.061	0.368*
	50-59					0.429*
	60-69					

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ผ่านแอปพลิเคชัน ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้านความไว้วางใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า อายุ 60-69 ปี แตกต่างกับช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50-59 ปี

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ของการใช้บริการธนาคาร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.220	5	0.644	2.480*
	ภายในกลุ่ม	83.610	322	0.260	
	รวม	86.830	327		
ความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	24.586	5	4.917	3.921*
	ภายในกลุ่ม	403.816	322	1.254	
	รวม	428.402	327		
ความเชื่อใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.620	5	0.524	1.802
	ภายในกลุ่ม	93.655	322	0.291	
	รวม	96.275	327		

* p < .05

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน ทั้ง 3 ด้านหรือมิติ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีการใช้บริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในมิติของความไว้วางใจ และความเสี่ยง จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Protected LSD (ดูตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Protected LSD ของการใช้บริการธนาคาร ในมิติของความไว้วางใจ และความเสี่ยง ที่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การใช้บริการธนาคารผ่าน application	รายได้	น้อยกว่า 15,000	15,001 – 30,000	30,001– 45,000	45,001– 60,000	60,001 – 75,000	มากกว่า 75,001
ด้านความไว้วางใจ	น้อยกว่า 15,000		-0.26068*	-0.19017	-0.26889*	-0.12667	0.17111
	15,001 – 30,000			0.07051	-0.00821	0.13401	0.43179*
	30,001 – 45,000				-0.07872	0.06351	0.36128*
	45,001– 60,000					0.14222	0.44000*
	60,001 – 75,000						0.29778
	มากกว่า 75,001						
ด้านความเสี่ยง	น้อยกว่า 15,000		0.50543*	-0.01180	0.26296	-0.24444	-0.48889
	15,001 – 30,000			-0.51723*	-0.24247	-0.74988*	-0.99432*
	30,001 – 45,000				0.27476	-0.23265	-0.47709
	45,001 – 60,000					-0.50741	-0.75185
	60,001 – 75,000						-0.2444
	มากกว่า 75,001						

* p < .05

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (รายได้กับความไว้วางใจ และรายได้กับความเสี่ยง) พบว่าด้านความไว้วางใจ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับที่มากกว่า 75,001 บาท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกือบทุกระดับ ในขณะที่ มิติความเสี่ยง เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่น้อยกว่า 30,000 บาท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกือบทุกระดับ

อภิปรายและสรุปผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิง โสด อายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการธนาคาร ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ในรายมิติทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ว่าสามารถไว้วางใจได้ มีความเสี่ยงน้อย และเชื่อใจในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน จำแนกตามช่วงอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การเปรียบเทียบการใช้บริการทั้ง 3 มิติ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียด จะพบว่า ช่วงอายุ 60-69 ปี จะมีความแตกต่างกับเกือบทุกช่วงอายุอื่น ๆ อาจอธิบายด้วยเหตุผลได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยี ผู้ที่มีช่วงอายุ 60-69 ปี ซึ่งสำหรับยุคปัจจุบัน (ค.ศ.2024) หมายถึงผู้เกิดหลังค.ศ. 1963 ถือได้ว่าเป็น generation X หรือนัยหนึ่งคือผู้สูงอายุ ซึ่งแม้ว่าจะมีโอกาสทำงานและได้ใช้ชีวิตร่วมสมัยทันกับยุคดิจิทัล แต่ทัศนคติต่อการใช้งานนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ อาจยังแตกต่างจากคนรุ่นถัดไป โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับ Generation Z หรือคนรุ่นใหม่ที่เกิดมาพร้อมเทคโนโลยี จึงมีความเป็นไปได้ว่า ผู้สูงอายุบางส่วนอาจยังไม่ยอมรับหรือเปิดใจเต็มที่ต้องการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยส่วนใหญ่มีความยึดติดช่องทางธุรกรรมการเงินแบบเดิม คือ การพูดคุยสอบถามหรือการเผชิญหน้า (face-to-face) ด้วยการใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ที่สาขาธนาคาร ซึ่งแตกต่างกับคนรุ่นใหม่ที่เน้นความสะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน สอดคล้องกับ Li & Fung (2013) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจ(แบบทั่วไป) และความไว้วางใจต่อกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ โดยอายุที่แตกต่างกันจะมีความไว้วางใจต่อเพื่อน เพื่อนบ้าน และคนแปลกหน้า ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rajobelina et al., (2021) ที่พบว่า ผู้สูงอายุทุกคนมีความแตกต่างต่อการสร้างความไว้วางใจผ่านประสบการณ์บริการธนาคารบนมือถือ และงานวิจัยของ Jiang et al., (2023) ซึ่งพบว่า อายุต่างกันจะมีความแตกต่างเรื่องความไว้วางใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านความสามารถของหุ่นยนต์

ในขณะที่ ช่วงอายุที่ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีมิติความเสี่ยงและความเชื่อใจไม่แตกต่างกัน ในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน อธิบายได้ว่า ไม่ว่าผู้ให้บริการมีช่วงอายุเท่าใด พฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน จะมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงความเสี่ยงเฉพาะเมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่จะได้รับ เช่น เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์ จะไม่ชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น ตามทฤษฎีความคาดหวัง (Prospect Theory) และ Matthews & Moran (1986) วิจัยเรื่อง ความแตกต่างด้านอายุในการรับรู้ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุของผู้ขับขี่ชาย: บทบาทของความสามารถในการขับขี่ที่รับรู้ พบว่า ผู้ขับขี่อายุน้อยให้คะแนนความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและความสามารถในการขับขี่ของตนเองว่าเท่ากับผู้ขับขี่อายุมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Wei et al., (2021) พฤติกรรมการยอมรับการชำระเงินผ่านมือถือของคนรุ่นใหม่ การวิเคราะห์ตามแบบจำลอง UTAUT โดยส่วนใหญ่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีมากกว่า ได้แก่ คนรุ่น Y และรุ่น Z ผลเชิงประจักษ์ในการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงผลในเชิงบวกที่ไม่เหมือนใครของอิทธิพลทางสังคมต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่จะใช้ระบบการชำระเงินผ่านมือถือ แม้ว่าเจตนาเชิงพฤติกรรมและกิจกรรมส่งเสริมการขายจะเป็นปัจจัยผลักดันการใช้ระบบการชำระเงินผ่านมือถือของคนรุ่นใหม่ แต่พบว่าความเสี่ยงที่รับรู้มีผลกระทบเชิงลบ ซึ่งสะท้อนถึงความชอบที่ไม่ชอบความเสี่ยงของคนรุ่นใหม่ในตัวตน

การเปรียบเทียบการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน ทั้ง 3 มิติ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความเสี่ยง และความเชื่อใจ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีมิติการใช้บริการด้าน ความไว้วางใจ และความเสี่ยง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นคู่ ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับที่มากกว่า 75,001 จะมีความไว้วางใจที่แตกต่างกับกลุ่มอื่น ๆ เกือบทุกกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญ อธิบายได้ว่า ผู้ที่มีรายได้สูง จะมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีที่มากกว่า มีการเรียนรู้และทำความเข้าใจในระบบผ่านการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันที่ง่ายกว่า จึงส่งผลให้มีระดับความไว้วางใจที่ต่างกับกลุ่มอื่น สอดคล้องกับงานของ Schweikart (2022) ระบุว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความไม่เท่าเทียมกันด้านรายได้และความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานของ Dobón (2016) ที่ศึกษาการรับรู้ถึงความไม่เท่าเทียมกันของรายได้ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต ซึ่งพบว่า เนื่องจากความไม่เท่าเทียมกันของรายได้ที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้เกิดความไว้วางใจที่ลดลงไม่เท่ากัน นอกจากนี้ ปฐมภรณ์ จันทร์วิภาวี (2564) ที่กล่าวว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และการนำมาใช้ (Adoption) ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ การที่รายได้ที่แตกต่างกันมีความเสี่ยงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นคู่ ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่น้อยกว่า 30,000 บาท จะรับรู้ถึงความเสี่ยงที่แตกต่างกับ กลุ่มช่วงรายได้อื่น ๆ เกือบทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า กลุ่มรายได้ต่ำอาจใช้แอปพลิเคชันเพียงฟังก์ชันพื้นฐาน เช่น การโอนเงินหรือเช็คยอดเงิน ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำ ในขณะที่กลุ่มรายได้สูง ใช้บริการที่ซับซ้อนกว่า อาทิเช่น การลงทุนหรือการจัดการสินเชื่อ เป็นต้น คนจะมีความอ่อนไหวต่อราคาหรือรายได้ (price sensitivity) เนื่องจากความผิดพลาดจากการทำธุรกรรมสามารถส่งผลกระทบต่อความเสียหายได้ในวงกว้าง ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมส่วนใหญ่จะมีความวิตกกังวลความเสี่ยงค่อนข้างสูงไปด้วย โดยเฉพาะธุรกรรมยังทำผ่านเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชัน ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็ว ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ไม่มากก็จะมีรู้สึกหรือตระหนักถึงความเสี่ยงที่แตกต่างเพิ่มขึ้นกว่ากลุ่มรายได้อื่น ๆ ไปด้วย ตัวอย่างเช่น การโอนชำระค่าสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชเมพร ขนาบแก้ว (2561) ที่พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อการยอมรับ การใช้ E-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย ในกรุงเทพฯ ที่แตกต่างกัน

ในขณะเดียวกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีมิติความเชื่อใจที่ไม่แตกต่างกัน ในการใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน อธิบายได้ว่า เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความเชื่อใจใน ความเป็นธนาคารขนาดใหญ่และเป็นธนาคารของภาครัฐจะมีระบบการรักษาความปลอดภัย สามารถเก็บความลับ และข้อมูลทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษณิษา บัจจามาตย์ (2560) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคชาวไทยที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครในการเลือกจองโรงแรมผ่านออนไลน์ผ่านตัวแทนจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคชาวไทยที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในการเลือกจองโรงแรมผ่านออนไลน์ผ่านตัวแทนจำหน่าย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ไทยวัน ศิริมา (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ด้านความไว้วางใจ ผู้ให้บริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงิน ควรให้ความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน มีความเหมาะสมในการทำธุรกรรมทางการเงิน และความปลอดภัยในการใช้บริการ ธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับผู้อื่น ดังนั้น ธนาคารควร

การออกแบบแอปพลิเคชันให้ดูดี มีความทันสมัย มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย และสามารถใช้งานได้ง่าย อาจมีการทำคู่มือการสมัครใช้งาน การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันและการกดปุ่มใช้งานที่สามารถเข้าใจได้ง่าย มีการทำประชาสัมพันธ์ผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคาร และสื่อต่าง ๆ ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้งานแอปพลิเคชัน

ด้านความเสี่ยง ผู้ให้บริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงิน ควรให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่จะเกิดความสูญหายเงินของลูกค้า การมีบุคคลอื่นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางการเงินของลูกค้าได้ และข้อมูลส่วนตัวของท่านอาจจะมีความไม่ปลอดภัย ขณะใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ และหากเกิดความผิดพลาดจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน ธนาคารจะใช้เวลาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนาน ดังนั้น ธนาคารควรปรับปรุงระบบและเทคโนโลยีให้ทันสมัย มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ ยืนยันตัวตน 2 ชั้นตอนขึ้นไป เช่น ระบบสแกนใบหน้า ระบบสแกนลายนิ้วมือ

ด้านความเชื่อใจ ผู้ให้บริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงิน ควรให้ความสำคัญกับ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถเก็บความลับ และข้อมูลทางการเงินของลูกค้าได้ พัฒนาแอปพลิเคชันให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าได้ดี และสามารถเก็บรักษาข้อมูลและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากับผู้อื่น ดังนั้น ธนาคารควรแจ้งวัตถุประสงค์ที่จะเก็บจากลูกค้าข้อมูลก่อนให้ชัดเจน ให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้องค์กรเกิดความเชื่อใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอื่น ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนากลยุทธ์ และเพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ เช่น วิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับสาเหตุที่กลุ่มรายได้ต่ำมีความไว้วางใจมากกว่ากลุ่มรายได้สูง เช่น การมองความสะดวกหรือการใช้บริการที่แตกต่างกัน และควรสำรวจเพิ่มเติมว่าเหตุใดกลุ่มรายได้สูงสุดจึงรับรู้ความเสี่ยงสูง เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการออกแบบแอปพลิเคชันหรือการสื่อสารที่เหมาะสม

2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการใช้บริการ เช่น ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาด เพื่อนำข้อมูลมาปรับการวางแผนกลยุทธ์ และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้เพิ่มขึ้น

3. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดระยอง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารรัฐและธนาคารเอกชนอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่ครอบคลุมสามารถสร้างกรอบแนวทางสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางแอปพลิเคชันให้ทันสมัยและเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์ต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ชไมพร ขนบแก้ว. (2561). **ทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ E-Payment ผ่านธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** (ปริญญาานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตินันท์ รอดโพธิ์ และ รัฐชาติ ทัศนัย. (2565). การศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน“เป่าตั้ง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี. **วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**, 14(2), 109-127.

- ณิชา ศรีสวัสดิ์. (2561). พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าอาหารผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการ*, 9(3), 1–15.
- ไวยวัน ศิริมา. (2557). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 5(1), 144–169.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่าง และสถิติวิเคราะห์ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ. สืบค้น 7 ธันวาคม 2565, จาก <http://llskill.com/web/files/GPower.pdf>.
- นันทน์ภัส สํารามูรี และ สายพิณ บัณฑิตทอง. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่จากร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 36(1), 61–79.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). รายงานระบบการชำระเงินประจำปี 2564. สืบค้น 18 ธันวาคม 2566, จาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/reports/payment-report/payment-annual-reports/Payment_2021_TH.pdf.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2565). GEN โหนกที่ใช้ดี แอปเดียวครบ จบทุกเรื่อง กับ Application. สืบค้น 18 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.ghbank.co.th/news/detail/public-relations/press-26-10-2022-all-gen>.
- ปฐมภรณ์ จันทร์วิภาวี. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking). (ปริญญาานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ). ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.
- ปิยพรหม สมบูรณ์สุนิธิ, สมบัติ ช่างลีนถาวร และ เพชรรัตน์ วิริยะสีปงศ์. (2562). อิทธิพลของคุณค่าร่วม การสื่อสารและพฤติกรรมไม่โกง ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในบริษัทจัดจำหน่ายอาหารเสริมเพื่อสุขภาพผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 16(2), 112–124.
- ภูษณิษา ปัจจามาตย์. (2560). ความคิดเห็นและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคชาวไทยที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครในการเลือกจองโรงแรมผ่านออนไลน์เอเจนซี. (ปริญญาานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการการท่องเที่ยว). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมย์. (2555). การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริภาภรณ์ บุญมา. (2562). การใช้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อใจไว้วางใจ และความภักดีต่อ K-Mobile Banking Plus ของผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2566 (ไตรมาส 2). สืบค้น 20 สิงหาคม 2567, จาก https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230913094013_74694.pdf.
- อนุวัติ คุณแก้ว. (2562). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bauerová, R. (2018). Are online purchases affected by demographic factors in the Czech Republic?. *Acta academica karviniensia*, 18(1), 5–16.
- Casaló, L. V., Flavián, C., & Guinalíu, M. (2007). The role of security, privacy, usability and reputation in the development of online banking. *Online information review*, 31(5), 583–603.

- Ciunova–Shuleska, A., Palamidovska–Sterjadovska, N., & Prodanova, J. (2022). What drives m–banking clients to continue using m–banking services?. *Journal of Business Research*, **139**, 731–739.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power for the behavioral sciences* (2nd ed.). New York: Academic Press.
- Gallego Dobón, A. (2016). Inequality and the erosion of trust among the poor: experimental evidence. *Socio–Economic Review*, **14**(3), 43–60.
- Hanif, Y., & Lallie, H. S. (2021). Security factors on the intention to use mobile banking applications in the UK older generation (55+). A mixed–method study using modified UTAUT and MTAM–with perceived cyber security, risk, and trust. *Technology in Society*, **67**, 101693.
- Jiang, C., Guan, X., Zhu, J., Wang, Z., Xie, F., & Wang, W. (2023). The future of artificial intelligence and digital development: a study of trust in social robot capabilities. *Journal of Experimental & Theoretical Artificial Intelligence*, 1–13. Form <https://doi.org/10.1080/0952813X.2023.2263456>.
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e–learning and service quality. *Technology in Society*, **64**, 101487.
- Li, T., & Fung, H. H. (2013). Age differences in trust: An investigation across 38 countries. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, **68**(3), 347–355.
- Matthews, M. L., & Moran, A. R. (1986). Age differences in male drivers' perception of accident risk: The role of perceived driving ability. *Accident Analysis & Prevention*, **18**(4), 299–313.
- Mehrotra, A. A., Elias, H., Al–Alawi, A. I., & Al–Bassam, S. A. (2020). *The effect of demographic factors of consumers online shopping behavior in a GCC university*. In Ethical consumerism and comparative studies across different cultures: emerging research and opportunities. IGI Global.
- Nguyen, O. T. (2020). Factors affecting the intention to use digital banking in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, **7**(3), 303–310.
- Rajaobelina, L., Brun, I., Line, R., & Cloutier–Bilodeau, C. (2021). Not all elderly are the same: fostering trust through mobile banking service experience. *International Journal of Bank Marketing*, **39**(1), 85–106.
- Thusi, P., & Maduku, D. K. (2020). South African millennials' acceptance and use of retail mobile banking apps: An integrated perspective. *Computers in human behavior*, **111**, 106405.
- Schweikart, R. F. S. (2022). *The Relationship between Low Income and Generalized Trust across Different Ethnic Groups in the United States*. (Thesis, Master of Public Policy). Washington, D.C.: Georgetown University.
- Shankar, A., Tiwari, A. K., & Gupta, M. (2022). Sustainable mobile banking application: a text mining approach to explore critical success factors. *Journal of Enterprise Information Management*, **35**(2), 414–428.
- Wang, V., Nnaji, H., & Jung, J. (2020). Internet banking in Nigeria: Cyber security breaches, practices and capability. *International Journal of Law, Crime and Justice*, **62**, 100415.

Wei, M. F., Luh, Y. H., Huang, Y. H., & Chang, Y. C. (2021). Young generation's mobile payment adoption behavior: Analysis based on an extended UTAUT model. **Journal of theoretical and applied electronic commerce research**, 16(4), 618–637.

Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., ... & Xu, H. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 60, 102424.