



ตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

A MODEL OF CASUAL ANTECEDENTS AFFECTED ON USING FINANCIAL TECHNOLOGY OF SME BANK USERS IN RATCHABURI PROVINCE

สุชาร์ตน์ บุญอยู่¹ สุมาลี วัฒนภู²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน และการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคาร และ (2) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี มีระดับอารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน และการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินที่ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความเข้าใจ และการมีอำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินทั้งด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ส่วนคุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินที่ประกอบด้วยคุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเช่นกัน และนอกจากนี้การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร ซึ่งจากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นผลลัพธ์ของการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางอารมณ์ของผู้ใช้และคุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินจะเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำไปสู่การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ : อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน, คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน, การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน, การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคาร

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์



The objectives of this study were to investigate: (1) financial technology emotion, financial technology quality, financial technology acceptance, and the selection of financial technology usages of SME bank users; and (2) antecedents affected on using financial technology of SME bank users in Ratchaburi Province. Samples in the study were 500 users of SME bank in Ratchaburi. Research instrument used in the study was a questionnaire which was analyzed by percentage, means, standard deviations, and structural equation modelling (SEM) analysis. Research results in the study were: (1) SME bank users in Ratchaburi province had the financial technology emotion, financial technology quality, the financial technology the acceptance and the selection of the financial technology at a high level; and (2) the financial technology emotion (i.e. praise, arousal, and dominance) had influenced on the financial technology acceptance in the perceived ease of use and the perceived usefulness. Also, the financial technology quality (i.e. systematic quality, the quality of service, and quality of information) had influenced on the financial technology acceptance in the perceived ease of use and the perceived usefulness as well. Furthermore, the financial technology acceptance (i.e. the perceived ease of use and the perceived usefulness) also had an impact on the selection of the financial technology of the SME banks. Additionally, the results of this study showed that the outcomes of the study of the importance of emotion factors of the SME bank users and the financial technology quality was the main factors which could increase the financial technology acceptance and the selection of the financial technology of the SME banks gradually.

Keywords: financial technology emotions, financial technology quality, financial technology acceptance, the selection of technology of bank users

บทนำ

ปัจจุบันโลกเริ่มเข้าสู่ยุคของระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานอย่างที่ผ่านมามากต่อไป แต่จะหลอมรวมเข้ากับชีวิตบุคคลอย่างแท้จริง และเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจกระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง ประเทศไทยจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยในบริบทของประเทศไทยเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถตอบปัญหาความท้าทายที่ประเทศกำลังเผชิญอยู่หรือเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมได้ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559,



หน้า 1) และในปัจจุบันแนวโน้มของสังคมไทยให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้งานเครือข่าย 3G และ 4G ในประเทศไทยที่มีการใช้เพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โดยส่วนใหญ่นิยมใช้กับสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) รวมถึงการใช้งานแอปพลิเคชัน (Application) ของธนาคารผ่านบนมือถือ เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น อาทิ (1) การให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (Online Banking) (2) การให้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารแบบสมาร์ทโฟน (Mobile Banking) (3) การให้บริการกระเป๋าเงินออนไลน์ (Mobile Wallets หรือ e-Wallet) (4) การให้บริการชำระเงินโดยสแกน QR Code (QR Payment) และ (5) ระบบ PromptPay รวมถึงการโอนเงินระหว่างบุคคลโดยไม่ผ่านคนกลาง (P2P Money Transfer) ในรูปแบบอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ผ่านระบบออนไลน์จะสามารถทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลาและมีค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมที่ลดลงเช่นกัน (วัชรกร ร่มรักษ์, 2559, หน้า 1)

ธนาคารรัฐวิสาหกิจถือได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่ได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการวางรากฐาน และการปรับเปลี่ยนการบริการมุ่งสู่การบริการรูปแบบ Smart Digital Services โดยตระหนักถึงการพัฒนาและขับเคลื่อนการให้บริการด้วยเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน พร้อมกับสนับสนุนความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน ที่สามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงินไปพร้อมกับการเร่งพัฒนาช่องทางให้บริการแบบ Digital Service ผ่านเว็บไซต์และ Mobile Application ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวก และรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การขยายฐานลูกค้าเป้าหมายได้มากขึ้น และตอบสนองต่อนโยบายรัฐเรื่องระบบ e-Payment ที่หลากหลายเพื่อกระตุ้นยอดการใช้บริการของธนาคาร รวมถึงยังคงเน้นความร่วมมือเป็นพันธมิตรกันระหว่างสถาบันการเงินและผู้ประกอบการที่จะสามารถขับเคลื่อนให้เกิดเป็นธนาคารในยุค 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลได้อย่างต่อเนื่องเต็มศักยภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลเป็นไปตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เป็นไปในกรอบและทิศทางเดียวกันได้อย่างเหมาะสมที่จะสามารถสร้างประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด มุ่งสู่วิสัยทัศน์



การเป็นองค์กรแห่ง “Smart Digital Services” ที่จะสามารถสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และช่องทางการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยให้บุคคลภายในองค์กรใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยี พร้อมกับยกระดับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการด้วยเทคโนโลยีทาง การเงินเพิ่มสูงขึ้น (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2561, หน้า 46)

อย่างไรก็ตาม จากนโยบายดังกล่าวข้างต้นที่จะมุ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดพฤติกรรมการเลือกใช้ เทคโนโลยีทางการเงินที่เป็นเจตคติของบุคคลอันเกิดจากการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้จริง โดยมี ทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถสร้างประสิทธิภาพทางการเงินได้นั้น (सानีตา มามะต๊ะ และคณะ, 2560, หน้า 503) จำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีต้องมุ่งเน้นสร้างให้ผู้ใช้ เกิดปัจจัยทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกของผู้ใช้ที่รับรู้ได้ถึงความรู้สึกต่าง ๆ ของสถานะทางจิตใจ ที่เป็นความปิติยินดี ความเข้าใจ และการมีอำนาจควบคุมจะเป็นปัจจัยที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่เกิดขึ้นทั้งในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Jaw, 2014, p. 2497; Boonyoo, Sangtian & Boonmakerd, 2018, p. 115) และการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (สมใจ บุญทานนท์ และ เพ็ญญาภรณ์ เหล่าธนาสิน, 2560, หน้า 48) ตลอดจนมุ่งสร้างเทคโนโลยีทางการเงินให้มีคุณภาพ ในการใช้งานที่เป็นระบบ การให้บริการ และข้อมูลที่สามารถเชื่อถือได้ เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับ เทคโนโลยีทางการเงินที่เป็นทั้งในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ในการ ใช้งานเพิ่มสูงขึ้น (วิศวะ การะเกตุ, 2559, หน้า 64-65) ซึ่งเมื่อผู้ใช้งานเกิดการยอมรับเทคโนโลยี ทางการเงินที่สามารถสนองความต้องการและความปรารถนาด้านการยอมรับการใช้งานบริการ ของเทคโนโลยีทางการเงินอย่างเต็มใจแล้ว ก็จะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้เลือกที่จะใช้เทคโนโลยี ทางการเงินเพิ่มสูงขึ้นและธนาคารจะสามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่สามารถนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้เช่นกัน (Venkatesh, 2000, p. 342)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแบบ เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจ ในจังหวัดราชบุรี โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ที่จะเป็นปัจจัย นำไปสู่การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีเพื่อ ประโยชน์ที่สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาใช้วางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีของการให้บริการ ทางการเงินได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มยอดการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ของกลุ่มผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพของระบบ



เทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งาน อันก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้งานต่อไป ตลอดจนสามารถนำมาขยายองค์ความรู้ทางวิชาการ ของผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินต่อไปในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน และการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคาร รัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นตัวแปรที่ประกอบด้วย (1) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Users' Emotions--EM) ประกอบด้วย ความปิติยินดี (Pleasure--PL) ความเร้าใจ (Arousal--AR) และการมีอำนาจควบคุม (Dominance--DO) (2) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน (Technology Quality--TQ) ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ (System--SY) คุณภาพการให้บริการ (Service--SE) และคุณภาพของข้อมูล (Information--IN) (3) การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน (Technology Acceptance--TA) ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use--PE) และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness--PU) และ (4) การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (Using Financial Technology--UF)

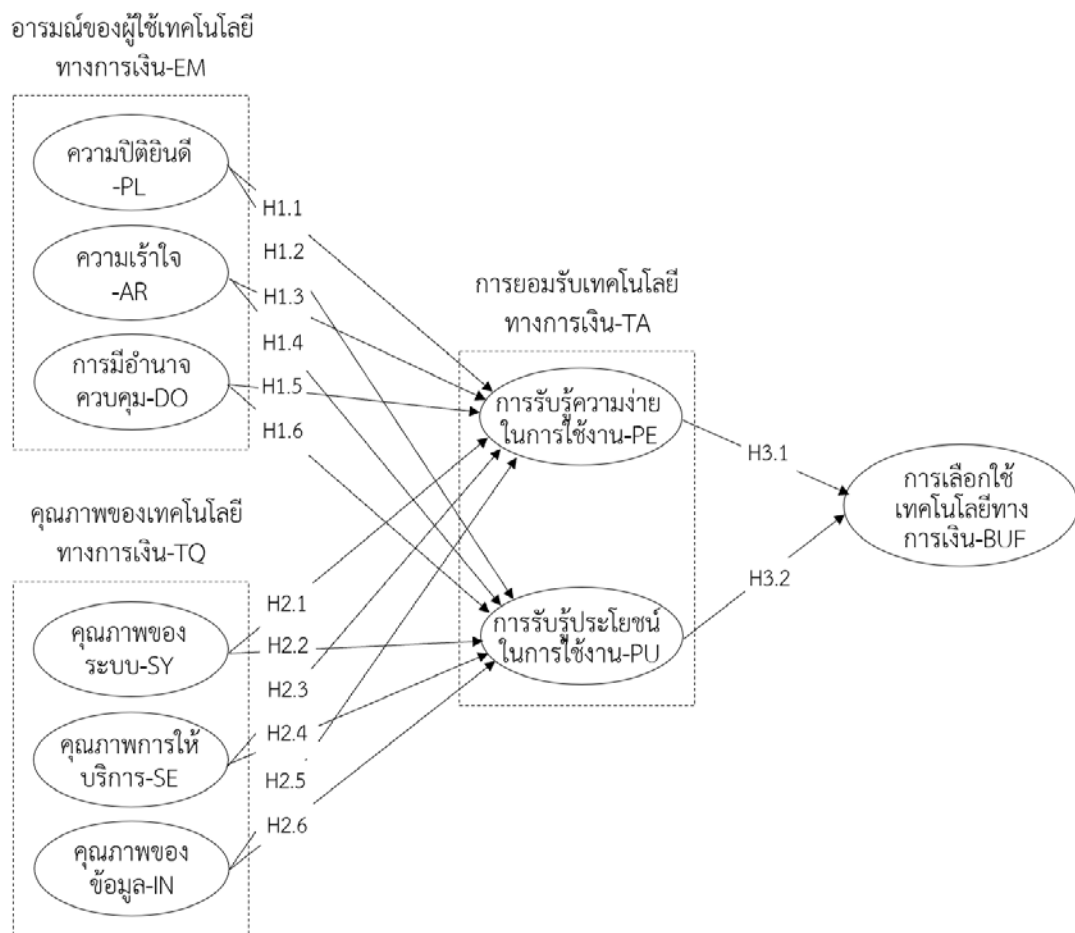
2. ขอบเขตด้านประชากร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 500 คน ที่ได้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Hair et al. (1998, p. 163) ที่ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ 5 ถึง 20 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวชี้วัด 5 ตัว จึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 500 ตัวอย่าง และได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบ



ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการ ณ อาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2562 ได้แบบสอบถามจำนวน 500 ฉบับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน

สมมติฐานที่ 1.1 (H1.1) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านความปิติยินดีมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 1.2 (H1.2) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านความปิติยินดีมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 1.3 (H1.3) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านความระแวงใจมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 1.4 (H1.4) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านความระแวงใจมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน
สมมติฐานที่ 1.5 (H1.5) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านการมีอำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 1.6 (H1.6) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านการมีอำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 2 (H2) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน

สมมติฐานที่ 2.1 (H2.1) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 2.2 (H2.2) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 2.3 (H2.3) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 2.4 (H2.4) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 2.5 (H2.5) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินด้านคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน



สมมติฐานที่ 2.6 (H2.6) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินด้านคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

สมมติฐานที่ 3 (H3) การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

สมมติฐานที่ 3.1 (H3.1) การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

สมมติฐานที่ 3.2 (H3.2) การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งค้นหาและพัฒนาข้อมูลมาตรวัดความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถวัดลักษณะและพฤติกรรมเป็นตัวเลขได้ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนได้มีการแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์และประมวลผลด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model--SEM) พร้อมนำผลที่ได้มาสรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการวิจัย โดยวิธีการวิจัยจะประกอบด้วย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี จำนวน 500 คน ที่ได้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Hair et al. (1998, p. 163) ที่ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างสูงสุดคือ 5 ถึง 20 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวชี้วัด 5 ตัว จึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 500 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จะประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประกอบอาชีพ และส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามในการประเมินอารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน และการ



เลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวในแต่ละส่วนจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยง เพื่อวัด
ความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา
ของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์อำนาจของผู้ใช้เทคโนโลยี
ทางการเงิน คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน และการเลือกใช้
เทคโนโลยีทางการเงินมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.964, 0.900, 0.965 และ 0.969

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 500 ฉบับ กับผู้ใช้บริการธนาคาร
รัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

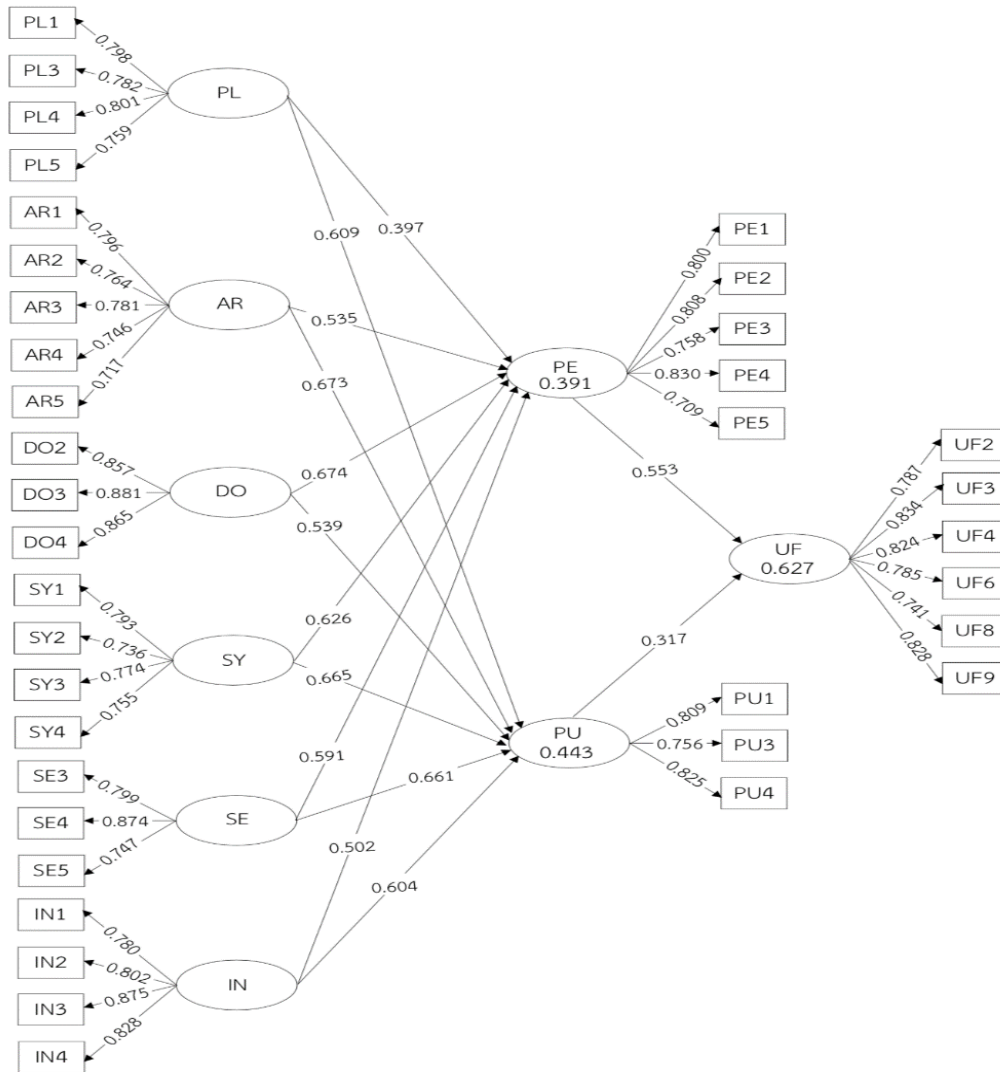
5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมา
วิเคราะห์ที่ประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
(2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
(ร้อยละ 56.40) มีอายุมากกว่า 45 ปี (ร้อยละ 41.60) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 48.60) มีระดับ
การศึกษาอยู่ในช่วงอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 26.40) มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท
(ร้อยละ -34.20) และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 32.80)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับอารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน คุณภาพของเทคโนโลยีทาง
การเงิน การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน และการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{x} = 4.45$, $SD = 0.522$) รองลงมา คือ ปัจจัยการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ($\bar{x} = 4.43$,
 $SD = 0.536$) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.578$) และสุดท้ายปัจจัยคุณภาพ
ของเทคโนโลยีทางการเงิน ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 0.615$)

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์
โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ
ผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ภาพที่ 2 เส้นทางการสัมพันธ์ของตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางการสัมพันธ์ พบว่า (1) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านความพึงพอใจ (PL) ความเข้าใจ (AR) และการมีอำนาจควบคุม (DO) มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) โดยมีค่าเท่ากับ 0.397, 0.535 และ 0.674 ตามลำดับ และมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีค่าเท่ากับ 0.609, 0.673 และ 0.539 ตามลำดับ (2) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน



ด้านคุณภาพของระบบ (SY) คุณภาพการให้บริการ (SE) และคุณภาพของข้อมูล (IN) มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) โดยมีค่าเท่ากับ 0.626, 0.591 และ 0.502 ตามลำดับ และมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีค่าเท่ากับ 0.665, 0.661 และ 0.604 ตามลำดับ และ (3) การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (UF) โดยมีค่าเท่ากับ 0.553 และ 0.317 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานจากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรีได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์		
	เส้นทาง (Coef.)	ค่า t test	ผลลัพธ์
H1 อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน			
PL → PE	0.397***	8.937	สนับสนุน
PL → PU	0.609***	13.368	สนับสนุน
AR → PE	0.535***	12.351	สนับสนุน
AR → PU	0.673***	20.072	สนับสนุน
DO → PE	0.674***	24.037	สนับสนุน
DO → PU	0.539***	10.267	สนับสนุน
H2 คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน			
SY → PE	0.626***	17.343	สนับสนุน
SY → PU	0.665***	22.643	สนับสนุน
SE → PE	0.591***	14.660	สนับสนุน
SE → PU	0.661***	15.628	สนับสนุน
IN → PE	0.502***	11.445	สนับสนุน
IN → PU	0.604***	12.482	สนับสนุน



ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์		
	เส้นทาง (Coef.)	ค่า t test	ผลลัพธ์
H3 การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน			
PE → UF	0.553***	13.258	สนับสนุน
PU → UF	0.317***	6.995	สนับสนุน

หมายเหตุ: (* หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65) (** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96) (***) หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58)

หมายเหตุ: (PL หมายถึง ความพึงพอใจ) (AR หมายถึง ความเข้าใจ) (DO หมายถึง การมีอำนาจ) (SY หมายถึง คุณภาพของระบบ) (SE หมายถึง คุณภาพการให้บริการ) (IN หมายถึง คุณภาพของข้อมูล) (PE หมายถึง การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน) (PU หมายถึง การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน) (UF หมายถึง การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน)

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า (1) อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านความพึงพอใจ (PL) ความเข้าใจ (AR) และการมีอำนาจควบคุม (DO) มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.397, 0.535 และ 0.674 ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 8.937, 12.351 และ 24.037 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.609, 0.673 และ 0.539 ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 13.368, 20.072 และ 10.267 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (2) คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินด้านคุณภาพของระบบ (SY) คุณภาพการให้บริการ (SE) และคุณภาพของข้อมูล (IN) มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.626, 0.591 และ 0.502 ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 17.343, 14.660 และ 11.445 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.665, 0.661 และ 0.604 ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 22.643, 15.628 และ 12.482 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ (3) การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PE) และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน (UF) โดยมีค่า



สัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.553 และ 0.317 ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 13.258 และ 6.995 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

อภิปรายผล

1. ปัจจัยอารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน จากผลการวิจัยพบว่า อารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินด้านความปิติยินดี ความเข้าใจ และการมีอำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอารมณ์ที่หลากหลาย จึงทำให้การที่ธนาคารรัฐวิสาหกิจจะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับได้ต้องทำให้ผู้ใช้รับรู้ถึงความง่ายและประโยชน์ในการใช้งานอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaw (2014, p. 2497) ที่ว่า อารมณ์ของผู้ใช้จะเป็นสถานะทางอารมณ์ที่สามารถสร้างให้เกิดสถานะทางจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะมีบทบาทเป็นสื่อทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ได้เช่นกัน (Venkatesh, 2000, p. 342)

2. ปัจจัยคุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีทางการเงินที่จะทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในการใช้งานได้ และการให้บริการที่สามารถสร้างผลลัพธ์ที่นำไปสู่การเลือกใช้ระบบของเทคโนโลยีทางการเงินเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิเศษ การะเกตุ (2559, หน้า 64-65) ที่ว่า คุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงินที่จะเป็นการสร้างความสมบูรณ์ในการใช้งานที่ง่ายและรับรู้ถึงความมีเสถียรภาพของระบบที่รวดเร็วแก่การใช้งาน และมีรูปแบบของการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน ก็จะสามารถสร้างให้เกิดการยอมรับที่เป็นเหตุอันก่เกิดจากความง่ายในการใช้งาน (จิตรภาพ บุญยงค์ และอรพรรณ คงมาลัย, 2561, หน้า 5)

3. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน จากผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินเป็นรูปแบบที่คาดหวังเชิงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์และเป็นความคาดหวัง



เชิงพฤติกรรมที่สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อที่จะทำให้เกิดความตั้งใจหรือการเลือกใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Venkatesh (2000, p. 342) ที่ว่า การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่สามารถสร้างให้เกิดความง่ายต่อการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็ความง่ายในการใช้งานที่สามารถใช้ได้ทุกสถานที่และทุกเวลาจะสามารถบูรณาการให้เกิดการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินได้เพิ่มมากขึ้น (วิศวะการะเกตุ, 2559, หน้า 64)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของอารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของอารมณ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน พบว่า ธนาคารรัฐวิสาหกิจควรมีการปรับเทคโนโลยีทางการเงินให้เกิดความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกตื่นตัวกับการใช้และเกิดความพึงพอใจที่ได้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร

1.2 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของคุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของคุณภาพของเทคโนโลยีทางการเงิน พบว่า ธนาคารรัฐวิสาหกิจควรมีการปรับปรุงการให้บริการที่จะสามารถตอบสนองการใช้งานได้ตามความต้องการ และควรมีการให้บริการที่ถูกต้องเชื่อถือได้ รวมทั้งควรที่จะมีการนำระบบเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ทำธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

1.3 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน พบว่า ธนาคารรัฐวิสาหกิจควรมีการปรับการ

ให้บริการของเทคโนโลยีทางการเงินให้มีความทันสมัยมากขึ้น มีการปรับให้มีการให้บริการที่สะดวกสบายและมีความปลอดภัยในการใช้บริการมากขึ้นเช่นกัน

1.4 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ พบว่า ธนาคารรัฐวิสาหกิจควรมีการปรับเทคโนโลยีทางการเงินไปยังบัญชีสาขาของผู้รับให้ดีขึ้น และควรมีการเสริมสร้างให้ปรับระบบให้มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่องเช่นกัน



2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำไปศึกษากับกลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุต่างกันจากโครงสร้างการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมความแตกต่างที่จะส่งผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการ ธนาคารรัฐวิสาหกิจ

2.2 ควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). **แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.**

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

จิตราพร บุญยงค์ และอรพรรณ คงมาลัย. (2561). การพัฒนาโมเดลการยอมรับทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ. **การประชุมวิชาการระดับชาติ วลัยลักษณ์วิจัย**, 10, 1-9.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2561). **รายงานประจำปี 2561 ธนาคารอาคารสงเคราะห์.** ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>.

วัชรกร ร่วมรักษ์. (2559). **Fintech กับบทบาทสถาบันการเงินในยุค Digital.** ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2562, จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/eaab8bae-4abb-400f-9f8be683fd69de0e/3IN_hotissue_fintech_detail.aspx.

วิศวะ การะเกตุ. (2559). **การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริบท Startup Financial Technology.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สาขาการบริหารเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมใจ บุญทานนท์ และเพ็ญญาภรณ์ เหล่าธนาสิน. (2560). อิทธิพลของอารมณ์ผู้ใช้งานในฐานะเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงความพร้อมด้านเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจซื้อสินค้าของกลุ่มผู้บริโภคผ่านระบบออนไลน์. **วารสารมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ สายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 1(2), 48-58.

सानีดา มามะแตหะ, สารีปะ กามา, บุชรอ มามะ, ปาตีอมา ดีสะเอะ, นิมารุณี หะยิวาเงาะ และ สุทัศน์ รุ่งระวีวรรณ. (2560). พฤติกรรมการใช้สารสนเทศจากสำนักวิทยบริการและ



เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.
การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 4, 500-511.

- Boonyoo, T., Sangtian, W., & Boonmakerd, K. (2018). Multiple mediation effects of emotion and subjective norms toward electronic loyalty of online users. **The 13th National and International Sripatum University Conference (SPUCON2018)**, 113-122.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). **Multivariate data analysis**. (5th ed.). New York: Prentice Hall.
- Jaw, C. (2014). The effects of consumer inertia and emotions on new technology acceptance. **World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Economics and Management Engineering**, 8(8), 2497-2504.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, 140, 5-53.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. **Information Systems Research**, 11(4), 342-365.