ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking เพื่อการทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

Factors Related to Mobile Banking Service Usage Behavior for Government Transactions Among Stakeholders in Phitsanulok Province

นายปิยะพงศ์ พรหมเทพ
Piyapong Promthep
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยคำแหง
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
E-mail:6724101612@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริการภาครัฐกับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาศัยอยู่ในจังหวัดพิษณุโลกและใช้บริการในช่วงเดือนตุลาคม 2567 ถึง ตุลาคม 2568 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิและแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย 15,000-25,000 บาท พฤติกรรมการใช้งานส่วนใหญ่มีความถี่ประมาณปีละ 2 ครั้ง โดยธุรกรรมที่ใช้บ่อยที่สุดคือการชำระภาษี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, อาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านประโยชน์ที่รับรู้, ความสะดวก, ความปลอดภัย, อิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านบริการภาครัฐ ด้านการสื่อสาร, ความไว้วางใจในความปลอดภัยและหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในมิติต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: พฤติกรรม, การใช้บริการ, ธุรกรรมภาครัฐ

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study demographic factors affecting Mobile Banking usage behavior for government transactions among stakeholders in Phitsanulok Province; 2) study the relationship between technology acceptance factors and usage behavior; and 3) study the relationship between government service factors and usage behavior. The sample consisted of 400 stakeholders in Phitsanulok Province who used the service between October 2024 and October 2025, selected via stratified and purposive sampling. The instrument was an online questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics and Chi-Square tests.

The results revealed that the majority of respondents were female, aged 26-35, held a bachelor's degree, worked as government/state enterprise employees, and earned 15,000-25,000 Baht/month. The average usage frequency was twice a year, with tax payments being the most common transaction. Hypothesis testing showed that demographic factors age, education, income, occupation were significantly related to usage behavior. Technology acceptance factors perceived usefulness, ease of use, security, social influence and government service factors communication, trust in security and agency were also significantly related to various dimensions of usage behavior.

Keywords: Behavior, Service Usage, Government Transactions

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคดิจิทัล รัฐบาลไทยได้ผลักดันนโยบาย "ไทยแลนด์ 4.0" และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐให้สะดวกรวดเร็ว โดยมีแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment Master Plan เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนสู่สังคมไร้เงินสด ทั้งโครงการพร้อมเพย์, e-Tax และ e-Payment ภาครัฐ ประกอบกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปสู่การใช้ Mobile Banking มากขึ้น โดยข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย (2568) ระบุว่าจำนวนบัญชีและปริมาณธุรกรรม Mobile Banking เติบโตอย่างต่อเนื่อง การบรรจบกันของเทคโนโลยีและความพร้อมของประชาชนจึงเปิดโอกาสให้ภาครัฐพัฒนาบริการผ่านแอปพลิเคชันได้โดยตรง

จังหวัดพิษณุโลก ในฐานะศูนย์กลางภาคเหนือตอนล่าง มีความหลากหลายของประชากรทั้งในและนอกเขตเมือง ซึ่งอาจมีการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมภาครัฐในพื้นที่นี้ จึงมีความสำคัญต่อการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบริการภาครัฐมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

3. ปัจจัยด้านบริการภาครัฐมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking เพื่อการทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ค้นคว้าและทำวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้และพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านบริการภาครัฐมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

2. ขอบเขตของประชากรที่ต้องการศึกษา

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลกับประชากรที่ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป และเป็นผู้ใช้บริการ Mobile Banking ทำธุรกรรมภาครัฐซึ่งอาศัยอยู่หรือทำงานในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3. กำหนดขอบเขตของพื้นที่ที่จัดเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มประชากรที่ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป และเป็นผู้ใช้บริการ Mobile Banking ทำธุรกรรมภาครัฐซึ่งอาศัยอยู่หรือทำงานในจังหวัดพิษณุโลก ระหว่างเดือนตุลาคม 2567 - ตุลาคม 2568

4. ขอบเขตของระยะเวลาที่จัดเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้มีระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือน กรกฎาคม - พฤศจิกายน 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking เพื่อการทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก" ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์มีความซับซ้อน ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีพื้นฐานที่สำคัญ 2 ทฤษฎีมาใช้อธิบายกระบวนการนี้ ได้แก่

1.1 ทฤษฎีสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง (Stimulus-Response Theory: S-R Theory) อ้างอิงแนวคิดของ Kotler (2003) ซึ่งเปรียบเทียบจิตใจของผู้บริโภคเสมือน "กล่องดำ" (Black Box) ที่ไม่สามารถมองเห็นกระบวนการภายในได้ชัดเจน แต่สามารถศึกษาได้จากปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ ประกอบด้วย สิ่งกระตุ้น (Stimulus) ในบริบทนี้คือ การประชาสัมพันธ์ของภาครัฐ นโยบาย Thailand 4.0 และความก้าวหน้าของแอปพลิเคชัน Mobile Banking ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box): ซึ่งถูกหล่อหลอมโดย ลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factors) เช่น เพศ อายุ ซึ่งสัมพันธ์กับความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยี, ระดับการศึกษา ที่ส่งผลต่อความเข้าใจในระบบที่ซับซ้อน, และรายได้ ที่สะท้อนถึงกำลังซื้อสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิต การตอบสนอง (Response) คือผลลัพธ์สุดท้ายที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรม เช่น การตัดสินใจดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน การเลือกชำระภาษีผ่านมือถือ หรือการปฏิเสธการใช้งาน

1.2 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovations Theory) Rogers (1962) ได้อธิบายกระบวนการที่นวัตกรรมถูกนำไปใช้ในสังคม ซึ่งมีประโยชน์อย่างยิ่งในการอธิบายว่าทำไมประชาชนบางกลุ่มจึงยอมรับบริการภาครัฐดิจิทัลได้เร็วกว่ากลุ่มอื่น โดยแบ่งกระบวนการตัดสินใจออกเป็น 5 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1. ขั้นการรับรู้ (Awareness) ผู้ใช้ทราบว่ามีบริการ Mobile Banking สำหรับธุรกรรมภาครัฐ แต่ยังขาดข้อมูลเชิงลึก

2. ขั้นความสนใจ (Interest) ผู้ใช้เริ่มแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการใช้งานและประโยชน์

3. ขั้นการประเมินค่า (Evaluation) การชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดี (ความสะดวก) และข้อเสีย (ความเสี่ยง) ก่อนตัดสินใจ

4. ขั้นการทดลอง (Trial) การทดลองใช้งานจริงในวงจำกัด เช่น ลองเช็คยอดภาษีก่อนชำระจริง

5. ขั้นการยอมรับ (Adoption) การตกลงปลงใจใช้งานอย่างเต็มรูปแบบและต่อเนื่อง

2. ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) Venkatesh et al. (2003) ได้พัฒนาโมเดลนี้ขึ้นจากการสังเคราะห์ทฤษฎีการ

ยอมรับเทคโนโลยีหลายสำนัก เพื่อระบุปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) และพฤติกรรมการใช้งาน (Use Behavior) ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลักที่นำมาใช้ในการวิจัยนี้

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy**)** หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ว่าการใช้ระบบ Mobile Banking จะช่วยให้การทำธุรกรรมภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการวิจัยนี้มุ่งเน้นที่ "ประโยชน์ที่รับรู้" เช่น การลดระยะเวลาในการเดินทางไปสถานที่ราชการ การลดค่าใช้จ่ายแฝง และความสามารถในการทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา (Anywhere, Anytime)

2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ระดับความง่ายในการใช้งานระบบ (Ease of Use) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้ใช้งานกลุ่มใหม่หรือผู้สูงอายุ หากแอปพลิเคชันของภาครัฐมีการออกแบบที่ซับซ้อน (User Interface) เข้าใจยาก จะเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับ

3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้รับรู้ว่าบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนเอง (เช่น เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือผู้นำชุมชน) เชื่อว่าตนควรจะใช้ระบบใหม่นี้ ในบริบทสังคมไทย การบอกต่อ (Word-of-Mouth) และการแนะนำจากเจ้าหน้าที่รัฐ มีผลอย่างมากต่อการสร้างความมั่นใจ

4. สภาพสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้ว่ามีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและองค์กรที่พร้อมสนับสนุนการใช้งาน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ขยายความครอบคลุมถึง "ความพร้อมของระบบความปลอดภัย" และ "ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่" เมื่อเกิดปัญหา

3. แนวคิดความไว้วางใจ (Trust) ในบริบทธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ธุรกรรมภาครัฐและการเงินเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนสูง ความไว้วางใจจึงเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญที่สุด ตามแนวคิดของ Mayer et al. (1995) ความไว้วางใจประกอบด้วย 3 มิติที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย

1. ความสามารถ (Ability) ความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐและธนาคารมีทักษะความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะพัฒนาระบบที่มีเสถียรภาพและปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล

2. ความปรารถนาดี (Benevolence) ความเชื่อว่าหน่วยงานภาครัฐให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ได้มุ่งเน้นการหาประโยชน์แอบแฝง

3. ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความเชื่อว่าผู้ให้บริการยึดมั่นในหลักการที่ยอมรับได้ เช่น การรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) และความโปร่งใสในการทำธุรกรรม ในการวิจัยนี้ ได้สังเคราะห์ออกมาเป็น 2 ตัวแปรหลัก คือ ความไว้วางใจในความปลอดภัยของระบบ (System Security Trust) และ ความไว้วางใจในหน่วยงาน (Agency Trust) เพื่อวัดผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้งาน

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐ จากแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler (2003), Venkatesh et al. (2003) และ Bhattacherjee (2001) ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้ใช้งาน สรุปได้ว่าพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐ หมายถึงกระบวนการตั้งแต่การตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางออนไลน์แทน ความถี่ในการทำธุรกรรม และความตั้งใจใช้ต่อเนื่องในระยะยาว สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

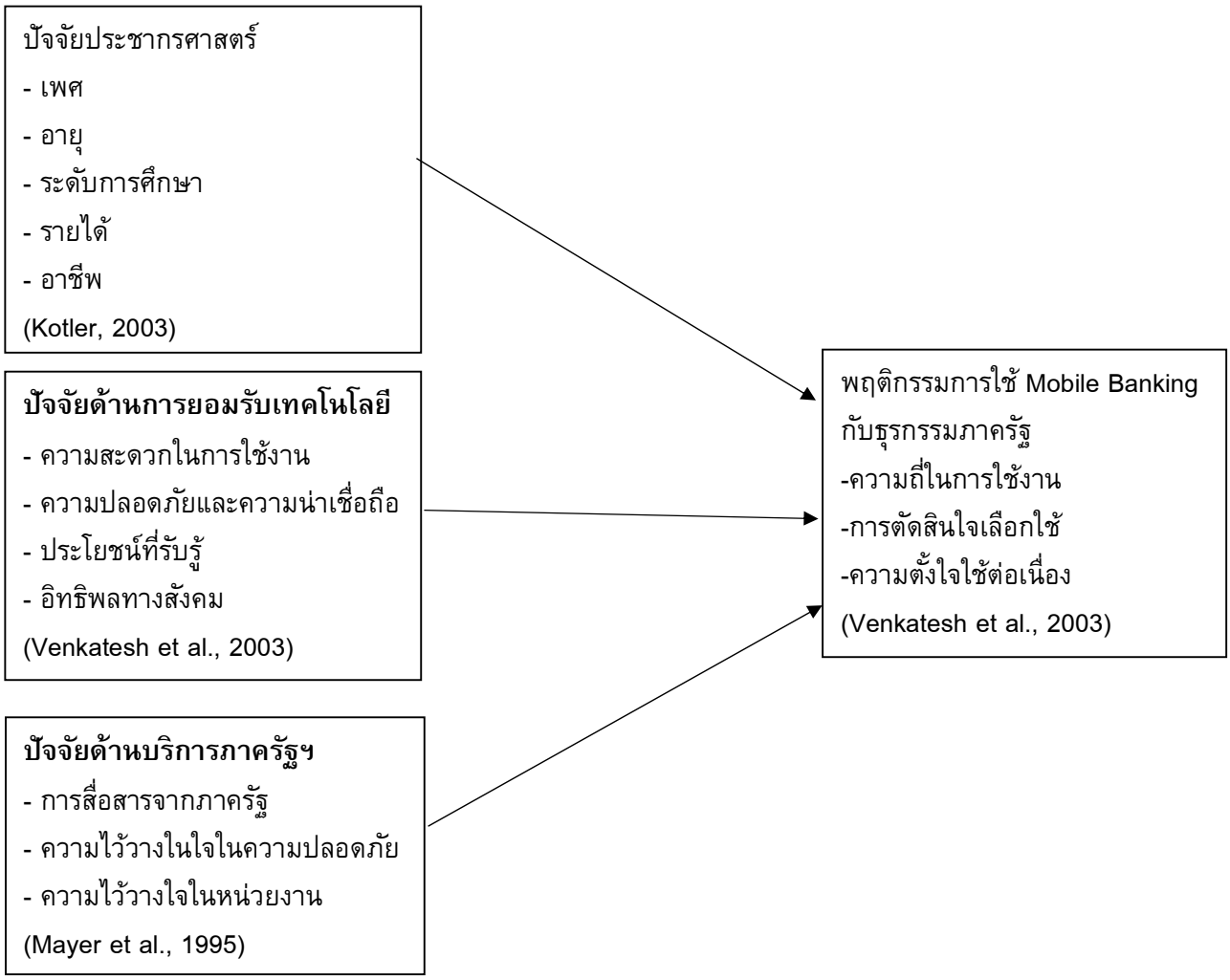
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาในอดีตมาสนับสนุนสมมติฐาน ดังนี้

พรรณิภา วิชัยพล และสุรินทร์ มรรคา (2566) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ เป็นปัจจัยทำนายที่มีน้ำหนักมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี UTAUT และสนับสนุนสมมติฐานของงานวิจัยนี้ที่ว่า ประชาชนจะเปลี่ยนพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนกว่าวิธีเดิม

วลัยพรรณ แจ่มวรรณา (2561) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจและการใช้งานต่อเนื่อง ซึ่งเป็นฐานข้อมูลสำคัญที่ยืนยันว่า Trust เป็นรากฐานของ e-Government Adoption

ณัฐธนินทร์ แสงประเสริฐ (2565) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตังของประชาชน ซึ่งเป็นการศึกษาแอปพลิเคชันภาครัฐโดยตรง ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) และ สภาพสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องในการใช้งาน โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่รัฐบาลใช้นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจผ่านแอปฯ ทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้และปรับตัวอย่างรวดเร็ว งานวิจัยนี้ยืนยันว่า นโยบายภาครัฐ เป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีในวงกว้าง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยทำการวิจัยแบบสำรวจด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และใช้ Mobile Banking ทำธุรกรรมภาครัฐ กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวน 384 คน และเก็บข้อมูลเพิ่มเป็น 400 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็น 5 กลุ่ม และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่เคยใช้ Mobile Banking ทำธุรกรรมภาครัฐ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามออนไลน์ แบ่งเป็น 5 ส่วน

1. คำถามคัดกรอง คำถามคัดกรอง (Screening Questions) เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ เพื่อคัดกรองกลุ่มตัวอย่างให้มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด

2. แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-End Question) จำนวน 5 ข้อ

3. แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Likert Scale 5 ระดับ)

4. แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริการภาครัฐ (Likert Scale 5 ระดับ)

5. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking เพื่อการทำธุรกรรมภาครัฐ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-End Question) จำนวน 7 ข้อ

เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC = 0.95) และสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาค ค่าครอนบาคของคำถามระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี = 0.908 และของคำถามระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านบริการภาครัฐ = 0.925

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติเชิงอนุมาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Chi-Square Test (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.8) อายุระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 39.5) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.3) มีรายได้เฉลี่ย 15,000-25,000 บาท (ร้อยละ 43.8) และประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 29.0)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านประโยชน์ที่รับรู้	4.15	1.04	มากที่สุด
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.76	1.00	มากที่สุด

ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ	3.57	0.95	ปานกลาง
ด้านอิทธิพลทางสังคม	3.41	0.83	ปานกลาง
รวม	3.72	0.96	มากที่สุด

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี: ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.72, S.D.= 0.96) โดยด้านประโยชน์ที่รับรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.15, S.D.= 1.04) รองลงมาคือความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{x}$ = 3.76, S.D.= 1.00)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านของปัจจัยด้านบริการภาครัฐเกี่ยวกับการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการสื่อสารจากภาครัฐ	3.46	0.90	ปานกลาง
ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยด้านความปลอดภัย	3.61	1.01	ปานกลาง
ด้านความไว้วางใจในหน่วยงาน	3.55	0.98	ปานกลาง
รวม	3.54	0.96	ปานกลาง

ปัจจัยด้านบริการภาครัฐ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.54, S.D.= 0.96) โดยด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.61, S.D.= 1.01) ส่วนการสื่อสารจากภาครัฐมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 3.46, S.D.= 0.90)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking เพื่อการทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก ความถี่ ส่วนใหญ่ใช้งานประมาณปีละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 49.3) ประเภทธุรกรรม ใช้ชำระภาษีมากที่สุด (ร้อยละ 53.5) พฤติกรรมครั้งแรก มักเปิดแอปตรวจสอบก่อนเป็นอันดับแรกเสมอ (ร้อยละ 58.3) ความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์ ส่วนใหญ่เชื่อมั่นเป็นช่องทางที่ดีที่สุด (ร้อยละ 55.3) พฤติกรรมต่อบริการใหม่ ส่วนใหญ่จะรอศึกษาข้อมูล (ร้อยละ 63.2) ระดับความผูกพัน ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นช่องทางที่มีประโยชน์ (ร้อยละ 62.7) และการแนะนำให้ผู้อื่นใช้ ส่วนใหญ่จะแนะนำให้ใช้งานหากมีคนถาม (ร้อยละ 47.5)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking

สมมติฐาน	คู่ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านเพศ			
1.1	เพศ กับ ความถี่ในการใช้งาน	0.054	ไม่มีความสัมพันธ์
1.2	เพศ กับ ประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.3	เพศ กับ พฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.777	ไม่มีความสัมพันธ์

1.4	เพศ กับ ความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.675	ไม่มีความสัมพันธ์
1.5	เพศ กับ พฤติกรรมต่อบริการใหม่	0.388	ไม่มีความสัมพันธ์
1.6	เพศ กับ ระดับความผูกพัน	0.926	ไม่มีความสัมพันธ์
1.7	เพศ กับ การแนะนำให้ผู้อื่นใช้	0.351	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านอายุ			
1.8	อายุ กับ ความถี่ในการใช้งาน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.9	อายุ กับ ประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.10	อายุ กับ พฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.031*	**มีความสัมพันธ์**
1.11	อายุ กับ ความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.043*	**มีความสัมพันธ์**
1.12	อายุ กับ พฤติกรรมต่อบริการใหม่	0.002*	**มีความสัมพันธ์**
1.13	อายุ กับ ระดับความผูกพัน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.14	อายุ กับ การแนะนำให้ผู้อื่นใช้	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
ด้านระดับการศึกษา			
1.15	ระดับการศึกษากับ ความถี่ในการใช้งาน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.16	ระดับการศึกษา กับ ประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.17	ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.337	ไม่มีความสัมพันธ์
1.18	ระดับการศึกษา กับ ความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.010**	**มีความสัมพันธ์**
1.19	ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมต่อบริการใหม่	0.002**	**มีความสัมพันธ์**
1.20	ระดับการศึกษา กับ ระดับความผูกพัน	0.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.21	ระดับการศึกษา กับ การแนะนำให้ผู้อื่นใช้	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
ด้านรายได้			
1.22	รายได้ กับ ความถี่ในการใช้งาน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.23	รายได้ กับ ประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.24	รายได้ กับ พฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.008**	**มีความสัมพันธ์**
1.25	รายได้ กับ ความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.26	รายได้ กับ พฤติกรรมต่อบริการใหม่	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.27	รายได้ กับ ระดับความผูกพัน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.28	รายได้ กับ การแนะนำให้ผู้อื่นใช้	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
ด้านอาชีพ			
1.29	อาชีพ กับ ความถี่ในการใช้งาน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.30	อาชีพ กับ ประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
1.31	อาชีพ กับ พฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.055	ไม่มีความสัมพันธ์
1.32	อาชีพ กับ ความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.070	ไม่มีความสัมพันธ์
1.33	อาชีพ กับ พฤติกรรมต่อบริการใหม่	0.096	ไม่มีความสัมพันธ์
1.34	อาชีพ กับ ระดับความผูกพัน	0.015*	**มีความสัมพันธ์**
1.35	อาชีพ กับ การแนะนำให้ผู้อื่นใช้	<.001**	**มีความสัมพันธ์**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด (p<.01) แต่ไม่สัมพันธ์กับความถี่หรือความตั้งใจใช้ต่อเนื่อง อายุ, การศึกษา, รายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเกือบทุกด้าน (ความถี่, ประเภทธุรกรรม, ความคิดเห็นหลังใช้, ความผูกพัน) อย่างมีนัยสำคัญ (p<.01) อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความถี่, ประเภทธุรกรรม และการแนะนำบอกต่อ (p<.01)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking

สมมติฐาน	คู่ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านประโยชน์ที่รับรู้			
2.1	ด้านประโยชน์ที่รับรู้กับความถี่ในการใช้งาน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.2	ด้านประโยชน์ที่รับรู้กับประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.3	ด้านประโยชน์ที่รับรู้กับพฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.008**	**มีความสัมพันธ์**
2.4	ด้านประโยชน์ที่รับรู้กับความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.003**	**มีความสัมพันธ์**
2.5	ด้านประโยชน์ที่รับรู้กับพฤติกรรมต่อบริการใหม่	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.6	ด้านประโยชน์ที่รับรู้กับระดับความผูกพัน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.7	ด้านประโยชน์ที่รับรู้กับการแนะนำให้ผู้อื่นใช้	0.019*	**มีความสัมพันธ์**
ด้านความสะดวกในการใช้งาน			
2.8	ด้านความสะดวกในการใช้งานกับความถี่ในการใช้งาน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.9	ด้านความสะดวกในการใช้งานกับประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	0.132	ไม่มีความสัมพันธ์
2.10	ด้านความสะดวกในการใช้งานกับพฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.023	**มีความสัมพันธ์**
2.11	ด้านความสะดวกในการใช้งานกับความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.001	**มีความสัมพันธ์**
2.12	ด้านความสะดวกในการใช้งานกับพฤติกรรมต่อบริการใหม่	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.13	ด้านความสะดวกในการใช้งานกับระดับความผูกพัน	0.026	**มีความสัมพันธ์**
2.14	ด้านความสะดวกในการใช้งานกับการแนะนำให้ผู้อื่นใช้	0.089	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ			
2.15	ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือกับความถี่ในการใช้งาน	0.042	**มีความสัมพันธ์**
2.16	ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือกับประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	0.393	**มีความสัมพันธ์**
2.17	ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือกับพฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.007	ไม่มีความสัมพันธ์
2.18	ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือกับความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.003	**มีความสัมพันธ์**
2.19	ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือกับพฤติกรรมต่อบริการใหม่	<.001**	**มีความสัมพันธ์**

2.20	ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือกับระดับความผูกพัน	0.006	**มีความสัมพันธ์**
2.21	ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือกับการแนะนำให้ผู้อื่นใช้	0.028	**มีความสัมพันธ์**
ด้านอิทธิพลทางสังคม			
2.22	ด้านอิทธิพลทางสังคมกับความถี่ในการใช้งาน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.23	ด้านอิทธิพลทางสังคมกับประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	0.714	ไม่มีความสัมพันธ์
2.24	ด้านอิทธิพลทางสังคมกับพฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.566	ไม่มีความสัมพันธ์
2.25	ด้านอิทธิพลทางสังคมกับความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.710	ไม่มีความสัมพันธ์
2.26	ด้านอิทธิพลทางสังคมกับพฤติกรรมต่อบริการใหม่	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.27	ด้านอิทธิพลทางสังคมกับระดับความผูกพัน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.28	ด้านอิทธิพลทางสังคมกับการแนะนำให้ผู้อื่นใช้	0.180	ไม่มีความสัมพันธ์

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่าด้านประโยชน์ที่รับรู้ สัมพันธ์กับพฤติกรรมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ (p<.01) ด้านความสะดวกในการใช้งาน สัมพันธ์กับความถี่และพฤติกรรมต่อบริการใหม่ (p<.01) แต่ไม่สัมพันธ์กับประเภทธุรกรรม ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ สัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อบริการใหม่ (p<.01) ด้านอิทธิพลทางสังคม สัมพันธ์กับความถี่และการใช้งานต่อเนื่อง (พฤติกรรมต่อบริการใหม่,ความผูกผัน) (p<.01)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบริการภาครัฐมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริการภาครัฐกับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking เพื่อการทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐาน	คู่ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านการสื่อสารจากภาครัฐ			
2.1	ด้านการสื่อสารจากภาครัฐกับความถี่ในการใช้งาน	0.019*	**มีความสัมพันธ์**
2.2	ด้านการสื่อสารจากภาครัฐกับประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	0.317	ไม่มีความสัมพันธ์
2.3	ด้านการสื่อสารจากภาครัฐกับพฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.093	ไม่มีความสัมพันธ์
2.4	ด้านการสื่อสารจากภาครัฐกับความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.220	ไม่มีความสัมพันธ์
2.5	ด้านการสื่อสารจากภาครัฐกับพฤติกรรมต่อบริการใหม่	0.007**	**มีความสัมพันธ์**
2.6	ด้านการสื่อสารจากภาครัฐกับระดับความผูกพัน	0.004**	**มีความสัมพันธ์**
2.7	ด้านการสื่อสารจากภาครัฐกับการแนะนำให้ผู้อื่นใช้	0.599	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัย			
2.8	ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยกับความถี่ในการใช้งาน	0.161	ไม่มีความสัมพันธ์
2.9	ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยกับประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	0.862	ไม่มีความสัมพันธ์
2.10	ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยกับพฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.11	ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยกับความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.012*	**มีความสัมพันธ์**

2.12	ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยกับพฤติกรรมต่อบริการใหม่	0.012*	**มีความสัมพันธ์**
2.13	ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยกับระดับความผูกพัน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.14	ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยกับการแนะนำให้ผู้อื่นใช้	0.007**	**มีความสัมพันธ์**
ด้านความไว้วางใจในหน่วยงาน			
2.15	ด้านความไว้วางใจในหน่วยงานกับความถี่ในการใช้งาน	0.002**	**มีความสัมพันธ์**
2.16	ด้านความไว้วางใจในหน่วยงานกับประเภทธุรกรรมภาครัฐที่ใช้บ่อยที่สุด	0.329	ไม่มีความสัมพันธ์
2.17	ด้านความไว้วางใจในหน่วยงานกับพฤติกรรมเมื่อทำธุรกรรมครั้งแรก	0.009**	**มีความสัมพันธ์**
2.18	ด้านความไว้วางใจในหน่วยงานกับความคิดเห็นหลังมีประสบการณ์	0.032*	**มีความสัมพันธ์**
2.19	ด้านความไว้วางใจในหน่วยงานกับพฤติกรรมต่อบริการใหม่	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.20	ด้านความไว้วางใจในหน่วยงานกับระดับความผูกพัน	<.001**	**มีความสัมพันธ์**
2.21	ด้านความไว้วางใจในหน่วยงานกับการแนะนำให้ผู้อื่นใช้	<.001**	**มีความสัมพันธ์**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่าด้านการสื่อสาร สัมพันธ์กับความถี่ ($p<.05$) และพฤติกรรมต่อบริการใหม่ ($p<.01$) แต่ไม่สัมพันธ์กับการตัดสินใจครั้งแรก ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยและด้านความไว้วางใจในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับความผูกพันและการแนะนำบอกต่อ ($p<.01$) รวมถึงการตัดสินใจเลือกใช้ในครั้งแรก

อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking เพื่อการทำธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก สามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังต่อไปนี้

ด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.8) มีอายุระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 39.5) ซึ่งอยู่ในวัยทำงาน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.3) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท (ร้อยละ 43.8) ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานหลักเป็นกลุ่มคนวัยทำงานที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์และทักษะในการเรียนรู้เทคโนโลยี สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ที่กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ อาชีพ และสภาวการณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นตัวกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิตและความสามารถในการเข้าถึงสินค้าหรือบริการ ซึ่งในบริบทนี้คือความพร้อมในการเข้าถึงสมาร์ทโฟนและบริการทางการเงินดิจิทัล

ด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.72, S.D.= 0.96) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านประโยชน์ที่รับรู้ ($\bar{x}$ = 4.15, S.D.= 1.04) รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{x}$ = 3.76, S.D.= 1.00) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี UTAUT ของ Venkatesh et al. (2003) ที่ระบุว่า

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) เป็นปัจจัยทำนายความตั้งใจใช้งานที่ทรงพลังที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธนินทร์ แสงประเสริฐ และคณะ (2565) ที่พบว่าการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตังในระดับมาก ด้านความสะดวกในการใช้งาน ผู้ใช้มองว่าขั้นตอนไม่ซับซ้อนและเรียนรู้ได้ง่าย สอดคล้องกับ ทฤษฎี UTAUT ในด้านความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือแม้ผู้ใช้จะใช้งานแต่ยังมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยและความเสถียรของระบบ ด้านอิทธิพลทางสังคมพบว่าการตัดสินใจใช้งานส่วนใหญ่มาจากความต้องการส่วนบุคคลมากกว่าอิทธิพลจากคนรอบข้าง

ด้านปัจจัยบริการภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ความไว้วางใจในความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 3.61, S.D.= 1.01) และความไว้วางใจในหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 3.55, S.D.= 0.98) ส่วนด้านการสื่อสารจากภาครัฐได้คะแนนน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 3.46, S.D.= 0.90) ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัย ประชาชนให้ความสำคัญสูงสุดกับ มาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mayer et al. (1995) ที่ระบุว่าความไว้วางใจ (Trust) เกิดจากความเชื่อมั่นว่าอีกฝ่ายจะปฏิบัติตามที่คาดหวังโดยไม่สร้างความเสียหาย ด้านความไว้วางใจในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยสะท้อนถึงความเชื่อถือในตัวองค์กรภาครัฐเอง ว่ามีความเป็นมืออาชีพและพร้อมช่วยเหลือหากเกิดปัญหา ด้านการสื่อสารจากภาครัฐมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำชี้ให้เห็นว่าเป็นจุดอ่อนที่ภาครัฐต้องปรับปรุงเพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก ผลการทดสอบพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในเกือบทุกมิติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยและมีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะใช้งานบ่อยกว่าและกล้าทดลองบริการใหม่ๆ มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่ากลุ่มคนรุ่นใหม่ มีพฤติกรรมเปิดรับเทคโนโลยีได้เร็วกว่า ในขณะที่ เพศ มีความสัมพันธ์เฉพาะกับประเภทของธุรกรรมที่เลือกใช้เท่านั้น แต่ไม่มีผลต่อความถี่ การตัดสินใจเลือกใช้และความตั้งใจใช้ต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก ผลการทดสอบพบว่า ด้านประโยชน์ที่รับรู้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี UTAUT ของ Venkatesh et al.(2003) ในมิติของความคาดหวังในประสิทธิภาพ((Performance Expectancy) ซึ่งระบุว่า ประโยชน์ที่ผู้ใช้คาดว่าจะได้รับ เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ทรงอิทธิพลที่สุดต่อความตั้งใจในการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธนินทร์ แสงประเสริฐ และคณะ (2565) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณิภา วิชัยพล และ สุรินทร์ มรรคา (2566) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด ด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับ ความถี่ในการใช้

งาน และ พฤติกรรมต่อบริการใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าระบบที่ใช้งานง่ายจะกระตุ้นให้เกิดการใช้งานซ้ำและการทดลองใช้ฟีเจอร์ใหม่ๆ ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานในเกือบทุกมิติ โดยพฤติกรรมต่อบริการใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mayer et al. (1995) ที่ระบุว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความกังวลต่อความเสี่ยงในความสัมพันธ์โดยการรับรู้ถึงมาตรการรักษาความปลอดภัย ถือเป็นปัจจัยสะท้อนความน่าเชื่อถือในด้านความสามารถ (Ability) และความซื่อสัตย์ (Integrity) ของผู้ให้บริการ ด้านอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์กับ ความถี่ ความผูกพัน และการแนะนำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แม้ค่าเฉลี่ยความเห็นจะต่ำ แต่ในเชิงพฤติกรรมพบว่าแรงสนับสนุนจากคนรอบข้างมีผลต่อความถี่ในการใช้งานจริงสอดคล้องกับทฤษฎี UTAUT ของ Venkatesh et al.(2003) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากระบบใช้งานง่ายและมีการบอกต่อจากคนในสังคม จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการใช้งานที่บ่อยขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบริการภาครัฐมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Mobile Banking กับธุรกรรมภาครัฐของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดพิษณุโลก ผลการทดสอบพบว่า ด้านการสื่อสารจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับ ความถี่ในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมต่อบริการใหม่และระดับความผูกผัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Rogers (1962) ด้านความไว้วางใจในความปลอดภัยและความไว้วางใจในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับ ระดับความผูกพันและการแนะนำให้ผู้อื่นใช้มีนัยสำคัญสูงที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับทฤษฎีของ Mayer et al. (1995) ที่ระบุว่า ความไว้วางใจคือ ความเต็มใจที่จะยอมรับความเสี่ยง เมื่อผู้ใช้เชื่อมั่นในความปลอดภัยและความซื่อสัตย์ของหน่วยงาน จะนำไปสู่ พฤติกรรมการกล้าเสี่ยง ทำให้กล้าตัดสินใจใช้งานในครั้งแรก และพัฒนาไปสู่ความจงรักภักดี หรือความผูกพันในระยะยาว ด้านความไว้วางใจในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานในเกือบทุกมิติ อย่างมีนัยสำคัญสูงที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยพรรณ แจ่มวรรณา (2561) ที่พบว่าความไว้วางใจในรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การที่ประชาชนเชื่อถือในหน่วยงาน จะนำไปสู่การใช้งานที่ยั่งยืนและการบอกต่อในเชิงบวก

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐควรปรับกลยุทธ์การสื่อสาร สำหรับผู้ใช้ใหม่ เน้นการสื่อสารเรื่อง "ความปลอดภัย" เพื่อลดความกังวล สำหรับผู้ใช้เดิม เน้นการแจ้งเตือนสิทธิประโยชน์และกำหนดเวลา (Notification)

2. สร้างความเชื่อมั่นในองค์กร พัฒนาระบบ Support เช่น Call Center หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้าง Human Touch ในบริการดิจิทัล

3. ใช้เครือข่ายสังคม เนื่องจากอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อความถี่ ควรสร้าง "ผู้นำการเปลี่ยนแปลง" ในชุมชน (เช่น อสม.) ให้เป็นผู้แนะนำวิธีการใช้งานแก่ประชาชนทั่วไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อค้นพบและข้อจำกัดของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นควรให้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุที่แท้จริงว่าทำไมการสื่อสารจากภาครัฐจึงยังไม่สามารถจูงใจให้เกิดการตัดสินใจครั้งแรกได้ เป็นเพราะช่องทางไม่ทั่วถึง หรือเนื้อหาไม่น่าสนใจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารให้ตรงจุด

2. ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ "ยอมรับ" และ "ปฏิเสธ" การใช้งาน (Adopters vs. Non-Adopters) เพื่อค้นหาอุปสรรคเฉพาะเจาะจงของกลุ่มที่ไม่ใช้งาน ซึ่งงานวิจัยนี้อาจยังครอบคลุมไม่ถึงเนื่องจากเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่เคยใช้แล้ว

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการคลัง. (2559). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ*.

ณัฐธนินทร์ แสงประเสริฐ, ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์, และชวัลญา พ่อค้า. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งาน แอปพลิเคชันเป๋าตัง. *วารสารการจัดการและการพัฒนามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, *9*(2), 13–25

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2568). *ข้อมูลการให้บริการ Mobile Banking และ Internet Banking*.

พรรณิภา วิชัยพล, และสุรินทร์ มรรคา. (2566). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*.

วลัยพรรณ แจ่มวรรณา. (2561). *ทัศนคติ ความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ตและรัฐบาล การตระหนักรู้ในบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ และความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government Service) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Bhattacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly, 25*(3), 351–370.

Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Prentice Hall.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review, 20*(3), 709–734.

Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations*. Free Press

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly, 27*(3), 425–478.