

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile
ของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย**
**Factors Influencing the Financial Transaction Behavior through BAAC
Mobile Application among Customers of the Bank for Agriculture and
Agricultural Cooperatives in Sukhothai Province**

นางสาวหนึ่งฤทัย บุญคง

Nuengruthai Bunkhong

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

E-mail: 6724101624@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย 2) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพและการบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย และ 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการ BAAC Mobile ในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 400 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติไคสแควร์ (χ^2 test)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ BAAC Mobile แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและการบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และรูปลักษณ์และความทันสมัย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ BAAC Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการใช้ BAAC Mobile ของลูกค้ำ และสามารถนำไปปรับปรุงบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : BAAC Mobile, ธุรกรรมทางการเงิน, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Abstract

This study aimed to 1) examine the demographic factors influencing financial transaction behavior through BAAC Mobile, 2) examine the perceived service quality factors influencing financial transaction behavior through BAAC Mobile, and 3) study the financial transaction behavior through BAAC Mobile of customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Sukhothai Province. The sample consisted of 400 BAAC Mobile users in Sukhothai Province. Data were analyzed using descriptive statistics, and hypotheses were tested using the Chi-square (χ^2) test.

The results indicated that demographic factors, including gender, age, education level, occupation, and monthly income, significantly influenced financial transaction behavior through BAAC Mobile. In addition, perceived service quality factors, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, significantly affected financial transaction behavior through BAAC Mobile. The findings provide insights into BAAC Mobile user behavior and can be used to improve the bank's services to better meet customer needs.

Keywords: BAAC Mobile, Financial Transactions, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

บทนำ

ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินมีบทบาทต่อวิถีชีวิตประจำวันคนไทยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะด้านการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Internet & Mobile Banking ซึ่งทำให้การเติบโตของ digital payment เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชำระเงินด้วย Internet & Mobile Banking ที่มีสัดส่วนปริมาณและมูลค่าสูงถึง 96% และ 84% ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการชำระเงินของประชาชนที่มีความคุ้นชินในการใช้ digital payment ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) ในระยะข้างหน้า ไทยจะเป็นหนึ่งในประเทศที่ก้าวสู่สังคมไร้เงินสดได้ โดยเฉพาะหากมีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ e-Payments ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ของผู้ให้บริการ ซึ่งตอบโจทย์ความต้องการทำให้ ประชาชนอยากใช้และมั่นใจในความปลอดภัย จึงเป็นสัญญาณคาดว่า จะเข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้ในอนาคต (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เดินหน้าปรับโฉมชื่อและโลโก้แอปพลิเคชัน Mobile Banking จาก A-Mobile Plus สู่ BAAC Mobile เพื่อยกระดับการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ทันสมัย และตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ในยุคดิจิทัล ซึ่งมีลูกค้าลงทะเบียนใช้งานแล้วกว่า 3.15 ล้านราย และมีการทำธุรกรรมผ่านแอปฯ ทั้งหมดสะสมกว่า 736 ล้านรายการ คิดเป็นมูลค่ารวมกว่า 2,143,925 ล้านบาท และเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการและปริมาณการทำธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการทางการเงิน โดยให้ความสำคัญด้านความสะดวกและความปลอดภัยของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นหลัก รวมถึงเพื่อรองรับการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล (สำนักงานประชาสัมพันธ์, 2566)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุโขทัย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ในจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและบริการที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ มีผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ในจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพและการบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วยข้อมูล ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมการทำ

ธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล คือ สถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านคุณภาพและการบริการได้แก่ 1. Reliability (ความน่าเชื่อถือ) 2. Responsiveness (การตอบสนอง) 3. Assurance (ความมั่นใจ) 4. Empathy (การเอาใจใส่) 5. Tangibles (รูปลักษณ์และความทันสมัย)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile (6W1H) 1. Who ใครใช้บริการ (ลูกค้า ธ.ก.ส. อายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่ใช้บริการ BAAC Mobile) 2. What ประเภทธุรกรรมที่ทำ (โอนเงิน ชำระบิล เติมเงิน ผักเงิน ธุรกรรมอื่นๆ) 3. Where สถานที่ในการทำธุรกรรม (ที่บ้าน ที่ทำงาน ร้านค้า อื่นๆ) 4. When ความถี่และช่วงเวลาการใช้บริการ 5. Why เหตุผลในการเลือกใช้ (สะดวก ประหยัดเวลา ปลอดภัย ไม่มีค่าธรรมเนียม) 6. Whom ใครมีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรม (ตนเอง ครอบครัว ลูกค้า อื่นๆ) 7. How วิธีการสมัครและใช้งาน (สมัครที่ธนาคารออนไลน์ แอปพลิเคชัน)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มคนวัย 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่ใช้บริการ BAAC Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย จำนวนผู้ใช้งานในจังหวัดสุโขทัย 55,378 คน (ที่มาของข้อมูล จากระบบบริหารสาขา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2568) โดยกำหนดกลุ่มตัวแทนประชากรเพื่อเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2568 – พฤศจิกายน 2568 ระยะเวลา 2 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย ว่า

ปัจจัยใดมีผลต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับ ธ.ก.ส. ในการนำผลวิจัยดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

2. เพื่อให้ได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพและการบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย ว่าควรพัฒนาการรับรู้ด้านใดเพื่อให้ลูกค้าเพิ่มการทำธุรกรรมทางการเงิน

3. เพื่อให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวกำหนดกลยุทธ์ การวางแผนการตลาดให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญจากนักวิชาการหลายท่านเพื่อสร้างกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทของการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย

ด้านประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Kotler & Keller (2016) มาใช้เป็นแนวทางหลักได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วยให้เข้าใจถึงความหลากหลายของกลุ่มประชากรที่ศึกษา และสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัยมีความแตกต่างกัน

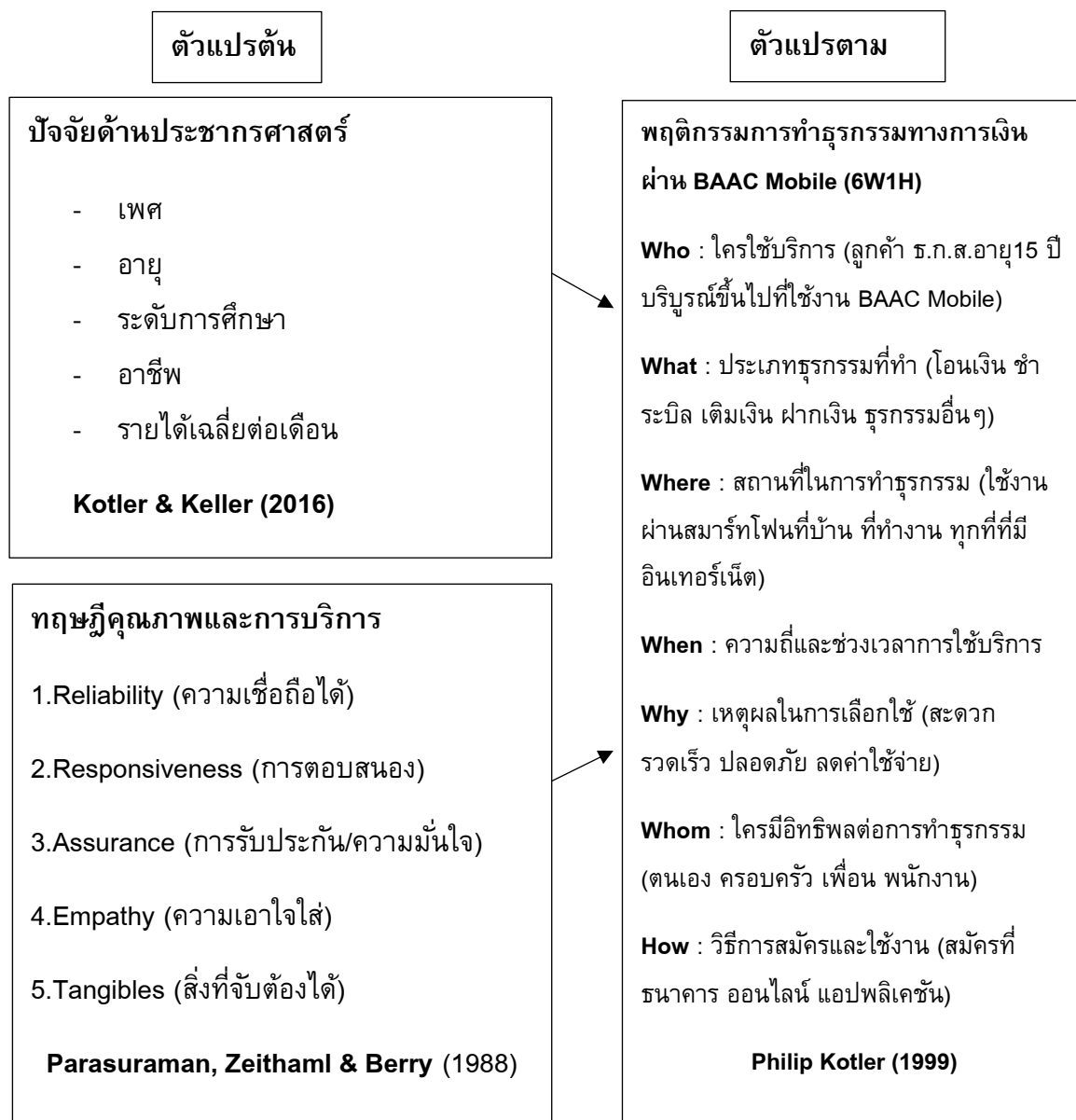
ด้านคุณภาพและการบริการผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, et al., (1988) มาใช้เป็นแนวทางหลักในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินคือ (1).ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) (2).ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (3). การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) (4). การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(Assurance)และ (5). การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เพื่อให้ทราบการรับรู้คุณภาพและบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย ว่าควรพัฒนาการรับรู้ด้านใด

ด้านพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Philip Kotler (1999) 1) Who ใคร คือ กลุ่มเป้าหมาย 2) What ผู้บริโภคต้องการซื้ออะไร 3) Where ผู้บริโภคซื้อที่ไหน 4) When ผู้บริโภคซื้อเมื่อไหร่ 5) Why ทำไมผู้บริโภคจึงตัดสินใจซื้อ 6) Whom ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ 7) How ผู้บริโภคซื้ออย่างไร เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานการทำ

ธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobileของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย

การบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีเข้าด้วยกันทำให้เกิดกรอบแนวคิดการวิจัยที่มีความครอบคลุมสามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย เพื่อจะได้นำไปพัฒนาในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับการใช้งานยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ BAAC Mobile ของลูกค้ายานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและการบริการที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และสิ่งที่จับต้องได้ (รูปลักษณ์และความทันสมัย) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ BAAC Mobile ของลูกค้ายานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้ายานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

กลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่กลุ่มคนวัย 15 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปที่ใช้บริการ BAAC Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุโขทัย จำนวนผู้ใช้งาน BAAC Mobile ในจังหวัดสุโขทัย (จำนวน 55,378 คน ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2568) เพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามครอบคลุมสมบูรณ์และเพื่อช่วยลดการคลาดเคลื่อนของจำนวนข้อมูล ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลโดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคั้งนี้เท่ากับ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนคั้งนี้

โดยแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed Ended Questions) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน จำนวน 27 ค้างถาม และค้างถามปลายเปิด 1 ส่วน (Open Ended Question) จำนวน 1 ค้างถาม คั้งนี้

ส่วนที่ 1 ค้างถามค้ดกรอง เป็นแบบสอบถามค้ดกรองเบื้องต้น ลักษณะค้างถามที่จะใช้จะเป็นค้างถามปลายปิด (Closed Ended Questions) จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 ค้างถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชากรผู้ใช้ BAAC Mobile ในจังหวัดสุโขทัย โดยลักษณะค้างถามที่ใช้จะเป็นค้างถามปลายปิด (Closed Ended Questions) ซึ่งเป็นค้างถามที่มีค้ดตอบให้เลือกลง จำนวน 5 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ - ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ - ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา - ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 อาชีพ - ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน - ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย โดยลักษณะคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Questions) จำนวน 15 ข้อ โดยจะใช้ข้อมูลประเภทมาตราวัดอัตราภาค หรือช่วง (Interval Scale) และมีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ไว้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ของแต่ละระดับความคิดเห็นที่เป็นความจริงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ทำแบบสอบถามนี้

คะแนน		ระดับความเห็นด้วย
5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุโขทัย เป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 7 ข้อเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ทราบความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามนอกเหนือจากประเด็นคำถามที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและลึกซึ้งยิ่งขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาดังนี้

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล นำเสนอเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย นำเสนอเป็นการแจกแจงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำมาวิเคราะห์ค่าระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended questionnaire) และใช้การวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คะแนนที่ต่ำสุด คือ 1 คะแนน และคะแนนสูงที่สุดคือ 5 คะแนน โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้นดังนี้

จากสูตรความกว้างของอัตราภาคชั้น = คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{5}$$

= 0.8 จากนั้น ทำการแปลความหมายของข้อมูล

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile นำเสนอเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการวัด โดยการทำให้แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) ได้คะแนน 1.00 คะแนน เพื่อใช้วัดในคุณลักษณะ/พฤติกรรม/เนื้อหาสาระที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุม มีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านไปปรับปรุงแก้ไขและนำแบบสอบถามมาตรวจสอบด้วยการทดลองใช้ (Tryout) ประชากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด 40 ชุดนี้ นำคำตอบที่ได้มาวัดประมาณค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้วิธี Alpha-Coefficient ได้ค่า 0.888 ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนและถูกต้องเพื่อนำไปเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) โดยการกระจายลิงก์ (link) ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ซึ่งผู้ที่ทำแบบสอบถามจะต้องกรอกข้อมูล ด้วยตนเอง แบบสอบถามจะไม่ระบุชื่อ - นามสกุล หรือสิ่งที่สามารถระบุตัวตนได้ โดยจะทำการกระจายลิงก์ (link) ผ่าน Line, Facebook, Instagram โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้งาน BAAC Mobile ในจังหวัดสุโขทัย ซึ่งแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด เมื่อได้แบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยก็จะทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการประมวลผลทางสถิติสำเร็จรูปและทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการ คุณภาพและการบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย ได้แก่ ความถี่ ในการทำธุรกรรม ธุรกรรมที่ใช้บ่อย ใช้ธุรกรรมที่ใด ใช้ธุรกรรมช่วงเวลาใด เหตุผลที่ใช้ ใช้เพื่อใคร การแนะนำให้ผู้อื่น โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้เลือกการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 เพศชายจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 เพศทางเลือกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 107คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8และน้อยที่สุดคือ อายุ 15-24 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8เมื่อจำแนกตามการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และน้อยที่สุดระดับ

การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 เมื่อจำแนกตามประเภทอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุดมีอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 เมื่อจำแนกตามรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมามีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และน้อยที่สุดคือ รายได้ 25,001 – 30,000 บาทจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.01 และในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านรูปลักษณ์และความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ตารางที่ 1 ภาพรวม แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัย	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.05	0.692
ด้านการตอบสนอง	3.99	0.669
ด้านความมั่นใจ	4.01	0.684
ด้านการเอาใจใส่	4.00	0.676
ด้านรูปลักษณ์และความทันสมัย	3.98	0.660
ค่าเฉลี่ย	4.01	0.660

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่าเพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมผ่าน BAAC Mobile ในด้านบุคคลที่ใช้บริการเพื่อใคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมในหลายด้าน ได้แก่ ความถี่ในการทำธุรกรรม ประเภทธุรกรรมที่ใช้บ่อย สถานที่ใช้งาน ช่วงเวลาการใช้งาน และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการทำธุรกรรม ประเภทธุรกรรมที่ใช้ และช่วงเวลาการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการทำธุรกรรม ประเภทธุรกรรม สถานที่ใช้งาน ช่วงเวลา และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ BAAC Mobile อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการทำธุรกรรม ประเภทธุรกรรม สถานที่ใช้งาน และช่วงเวลาการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและการบริการที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ และสิ่งที่จับต้องได้ (รูปลักษณ์และความทันสมัย) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ BAAC Mobile ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและการบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และรูปลักษณ์และความทันสมัย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน BAAC Mobile แตกต่างกันผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและการบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมผ่าน BAAC Mobile ในด้านความถี่ ประเภทธุรกรรม ช่วงเวลาการใช้งาน และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนอง พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมในหลายมิติอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่าการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ BAAC Mobile ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี (Kotler & Keller 2016) ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินและสอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมภรณ์ จันทร์วิภาวี (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ผลการศึกษา พบว่า คนได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว กันประเภทธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ สถานที่ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่ใช้บริการ Mobile Banking อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (Kotler & Keller 2016) และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของอภิชาติ ดารากร ณ อยุรยา (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าโดยผ่านช่องทาง SCB EASY APP ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า อาชีพ และคนได้ มีผลต่อการใช้บริการ SCB EASY APP

คุณภาพและบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ BAAC Mobile ในจังหวัดสุโขทัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพและบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1998) และทฤษฎี 6W1H (Philip Kotler 1999) สถานที่ทำธุรกรรม ความถี่ ช่วงเวลา คุณภาพทั้ง 5 ด้านมีผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัย สวรรส พุกษะศรี (2567) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของกลุ่มผู้สูงอายุ (Silver Generation) ในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้บริการ Mobile Banking เพื่อการซื้อสินค้าต่างๆ เช่น สินค้าอุปโภค บริโภค ฯลฯ โดยใช้เพื่อโอนเงินระหว่างบัญชี ซึ่งสถานที่ที่ใช้บริการ Mobile Banking เป็นที่บ้าน โดยช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ ตั้งแต่เวลา 12.01 – 18.00 น. ซึ่งเหตุผลที่ใช้บริการ Mobile banking เพราะความสะดวกสบาย สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีการตัดสินใจด้วยตัวเอง และส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ยังพบว่า 1) ทศนคติด้านความรู้สึก ด้านความรู้ และด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ 2) ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประเภทธุรกรรมที่กลุ่มผู้สูงอายุใช้บริการ 3) อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และทัศนคติด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่กลุ่มผู้สูงอายุใช้บริการ Mobile Banking 4) เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และทัศนคติด้านความรู้ ด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ Mobile Banking 5) ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ทุกข้อ และทัศนคติทุกด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่กลุ่มผู้สูงอายุเลือกใช้บริการ Mobile banking 6) เพศ มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ Mobile banking 7) อาชีพ รายได้ต่อเดือน และทัศนคติด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ Mobile banking

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการ BAAC Mobile ในจังหวัดสุโขทัย ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้อาจมีความแตกต่างจากกลุ่มประชากรตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ

จึงเห็นว่าควรมีการศึกษาในกลุ่มอายุอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับบริบททางประชากร เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสภาพสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งจะ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง ทำให้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้งานในปัจจุบันอื่น ๆ ที่ อาจจะส่งผลต่อความต้องการที่แท้จริง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่มีการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน เพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Kotler, P. (1999). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (10th ed.). Prentice Hall.

Kotler, P. (2014). *Principles of marketing* (15th ed.). Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: Service quality model. *California Management Review*, 58(2), 44–50.

จันทร์วิภาวี, ป. (2564). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานการพัฒนาระบบการชำระเงินดิจิทัลและพฤติกรรม การใช้เงินของประชาชนไทย*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานสถานการณ์และแนวโน้มการชำระเงินดิจิทัลของประเทศไทย*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *สรุปข้อมูลพฤติกรรมกรรมการชำระเงินของคนไทย*.

https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/reports/payment-report/bi-monthly-report/Bi_monthly_report_Vol24-2023_December.pdf

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (ม.ป.ป.). *ข้อมูล BAAC Mobile*.

https://www.baac.or.th/th/content-product.php?content_group_semi=0015&content_group_sub=8&content_group=4&inside

พิพิธภัณฑ์ออนไลน์ของรัฐบาล. (ม.ป.ป.). *E-Museum* รัฐบาลไทย: ธ.ก.ส. ปรับโฉมแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus สู่อำนาจ BAAC Mobile ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัล.

สำนักงานประชาสัมพันธ์. (2566, 12 กันยายน). ธ.ก.ส. ปรับโฉมแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus สู่อำนาจ BAAC Mobile ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัล. รัฐบาลไทย.

<https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/9/iid/213933>

สวรรณ พฤษะศร. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของกลุ่มผู้สูงอายุ (Silver Generation) ในจังหวัดสงขลา.

http://www.abstract.ru.ac.th/mbacampus/AbstractPdf/2567-3-1_1741336748.pdf

อภิชาติ ดารากร ณ อยุธยา. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าโดยผ่านช่องทาง SCB EASY APP ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).