

การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

Technology Acceptance and Perceived Risk Influencing the Decision to use Loan Services Through the MyMo Application of the Government Savings Bank Among the Working-age Population in Bangkok

วชิรา มุสิกวัน และ อัสวิน ปสุธรรม
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Vachira Musikawan and Asawin Pasutham
University of the Thai Chamber of Commerce

ประวัติย่อ

1. นางสาววชิรา มุสิกวัน (Corresponding Author) นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย e-mail: vachiram2538@gmail.com ความเชี่ยวชาญ งานธนาคาร การตลาด บริหารธุรกิจ

2. อาจารย์ ดร.อัสวิน ปสุธรรม คณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย e-mail: asawin_pas@utcc.ac.th ความเชี่ยวชาญ งานบริหาร และการจัดการอุตสาหกรรม

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.อัสวิน ปสุธรรม อาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องของเนื้อหา จนกระทั่งผู้วิจัย ได้รับทราบแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอิสระ จนแล้วเสร็จสมบูรณ์ จึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการแสดงความคิดเห็นตอบ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จ สมบูรณ์ได้หากขาดความร่วมมือ และความเมตตาจากทุกท่าน ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณสำนักพิมพ์ไทยจีน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลสนับสนุนในการศึกษาค้นคว้า อิสระมาโดยตลอด และเหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ญาติพี่น้อง ครอบครัว และ กัลยาณมิตรของผู้วิจัยที่ให้กำลังใจ ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อนนักศึกษาปริญญาทุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจ และความช่วยเหลือ ในการศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดมา จนการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี คุณค่า และคุณประโยชน์อันพึง จะมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษา ค้นคว้าอิสระนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ รวมถึงผู้ที่สนใจจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

Revised: February 21, 2025; Revised: April 17, 2025; Accepted: April 23, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจในการใช้บริการขอสินเชื่อธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน My Mo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ที่ขอสินเชื่อและใช้บริการขอสินเชื่อธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่า 1) การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจในการใช้บริการขอสินเชื่อธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วย 2) การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, การรับรู้ความเสี่ยง, การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo

Abstract

The study on technology acceptance and perceived risk influencing the decision to use loan services through the MyMo application of the Government Savings Bank among the working-age population in Bangkok has the following objectives 1) to study technology acceptance, perceived risk, and the decision to use loan services through the MyMo application of the Government Savings Bank among the working-age population in Bangkok. 2) to study of technology acceptance on the decision to use loan services through the MyMo application of the Government Savings Bank among the working-age population in Bangkok. 3) to study of perceived risk on the decision to use loan services through the MyMo application of the Government Savings Bank among the working-age population in Bangkok. This study is quantitative research using a questionnaire to collect data from 400 working-age individuals in Bangkok who applied for and used loan services through the application. The statistical tools used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the study revealed that 1) Technology acceptance, perceived risk, and the decision to use loan services through the MyMo application of the Government Savings Bank the overall opinion was agreed. 2) Technology acceptance in terms of Use significantly influences the decision to use loan services through the MyMo application of the Government Savings Bank. 3) Financial risk and social risk significantly influenced the decision to use loan services through the MyMo application of the Government Savings Bank.

Keywords: Technology Acceptance, Perceived Risk, Decision to use loan services through the MyMo application.

บทนำ

การขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันธนาคารเป็นวิวัฒนาการของวงการการเงินในยุคดิจิทัล ที่เปลี่ยนแปลงวิธีการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อ เทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทสำคัญทำให้ธนาคารต่าง ๆ นำระบบออนไลน์มาใช้ในการยื่นคำขอสินเชื่อ เพื่อให้ลูกค้าสามารถยื่นขอสินเชื่อได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านหน้าจอมือถือ (ธนาคารออมสิน, 2567) ผู้ใช้บริการต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากข้อมูลส่วนบุคคล ที่อาจถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์จนส่งผลกระทบต่อระบบการเงิน สถาบันการเงินจะต้องป้องกัน และจัดการความเสี่ยงเพื่อปกป้องข้อมูลลูกค้า และภัยคุกคามต่าง ๆ ของระบบแอปพลิเคชันของธนาคาร (Jasinska & Dobosz, 2024) การพัฒนาผลิตภัณฑ์แอปพลิเคชันของธนาคาร เพื่อลดความเสี่ยง สร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจ ผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย การแจ้งเตือน แก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และทำให้เกิดต้นทุนค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ในการยกระดับกระบวนการของผู้ให้บริการ เพื่อให้ทันกับตลาดการแข่งขันและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จะนำไปสู่การสร้างรายได้จากฐานข้อมูลของลูกค้า ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยให้ผู้ให้บริการสินเชื่อดิจิทัลเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า และสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าได้ (Marketing Oops, 2022)

ผลสำรวจ GSB research ปี2562 มีผู้ใช้บริการ mobile banking application ของสถาบันการเงินในประเทศไทย ผ่าน KPLUS จำนวน 11.6 ล้านบัญชี SCB EASY จำนวน 9.9 ล้านบัญชี Bualuang MBanking จำนวน 8 ล้านบัญชี Krungthai NEXT จำนวน 4 ล้านบัญชี Krungsri Mobile App จำนวน 2.5 ล้านบัญชี ซึ่งแต่ละธนาคาร จะมีผู้ให้บริการมาก หรือน้อย นั้นมาจากฟีเจอร์ของแอปพลิเคชันที่มี ความโดดเด่น การใช้งานง่าย และการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ธนาคารออมสินได้พัฒนาฟีเจอร์ แอปพลิเคชัน MyMo เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า โดยการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัย ง่ายต่อการใช้งาน โดยตอบโต้ความไม่เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี และคลายความกังวลจากปัญหามีฉ้อโกงให้กับลูกค้าที่ใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ในการทำธุรกรรมทางการเงิน (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2562)

ซึ่งผลกระทบจากความไม่เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวง ความสับสนในการใช้งาน และคลายความกังวลจากปัญหามีฉ้อโกง เพื่อไม่ให้พลาดโอกาสเข้าถึงบริการของผู้ใช้งาน ผู้ให้บริการสถาบันการเงินในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการวางกำหนดนโยบายด้านกลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์การขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน ส่งเสริมให้ผู้ขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันได้รู้จักในแบรนด์ เพิ่มความโดดเด่น สะดวกในการใช้งาน สร้างความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย จะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชันในการรับรู้ถึงผลประโยชน์ และการรับรู้ถึงง่ายในการใช้แอปพลิเคชันส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือ และมั่นใจในความปลอดภัยในการใช้งานทางระบบการเงิน รวมถึงการสร้างการรับรู้ความเสี่ยงการใช้แอปพลิเคชันในด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านสังคม ด้านเวลา ซึ่งจากปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดการตัดสินใจใช้บริการ (นันท์ธิดา ทองดี, 2561)

ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับเทคโนโลยี และรับรู้การใช้งานเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน ดังนั้น การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน ปรับปรุงความปลอดภัย ความโปร่งใส และความสะดวกในการใช้งาน สร้างความเชื่อมั่นในการใช้

บริการแอปพลิเคชัน ลดความกังวล ส่งเสริมการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อขยายฐานผู้ใช้ สร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันในระยะยาว สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพิ่มมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจในการใช้บริการขอสินเชื่อธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษายอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจในการใช้บริการมาใช้พัฒนากลยุทธ์การตลาด ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการในการใช้งาน ลดความกังวล และเสริมความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน เพื่อขยายฐานผู้ใช้งาน และสร้างความได้เปรียบในการดำเนินการ
2. เพื่อนำผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการมาใช้วางแผนปรับปรุงแอปพลิเคชัน ส่งเสริมความรู้ และความเข้าใจด้านการเงินดิจิทัล การรับรู้ข้อดี และประโยชน์ของแอปพลิเคชัน กระตุ้นการยอมรับในเทคโนโลยี และการบริการดิจิทัลของธนาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อสร้างการเติบโตของธนาคารออมสิน
3. เพื่อนำผลการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการมาใช้ในการวางแผน และพัฒนากลยุทธ์ กำหนดนโยบาย และปรับปรุงระบบ ลดความกังวลของผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ส่งเสริมการสื่อสาร เพื่อขยายฐานลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

Davis (1989 อ้างถึงใน ณรงค์เกียรติ์ อำบุญ, 2563) การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) คือ ทฤษฎีที่พัฒนาเพื่ออธิบาย และทำนายว่า ผู้ใช้จะยอมรับและใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างไร โดยทฤษฎีนี้เน้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ ในการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ ระดับความเชื่อของผู้ใช้งานที่มีความคาดหวังว่าระบบเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้น และเป็นเป้าหมายหลักในการที่จะใช้งานนั้นจะต้องมีความง่ายในการศึกษาเรียนรู้การใช้งาน โดยที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก ซึ่งการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานจะมีอิทธิพลทางตรงต่อความต้องการใช้ระบบ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์ 2) การรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) คือ การรับรู้ว่าเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ

ที่มันจะก่อให้เกิดประโยชน์ หากใช้งานเทคโนโลยีระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะส่งผลให้การใช้งานหรือการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

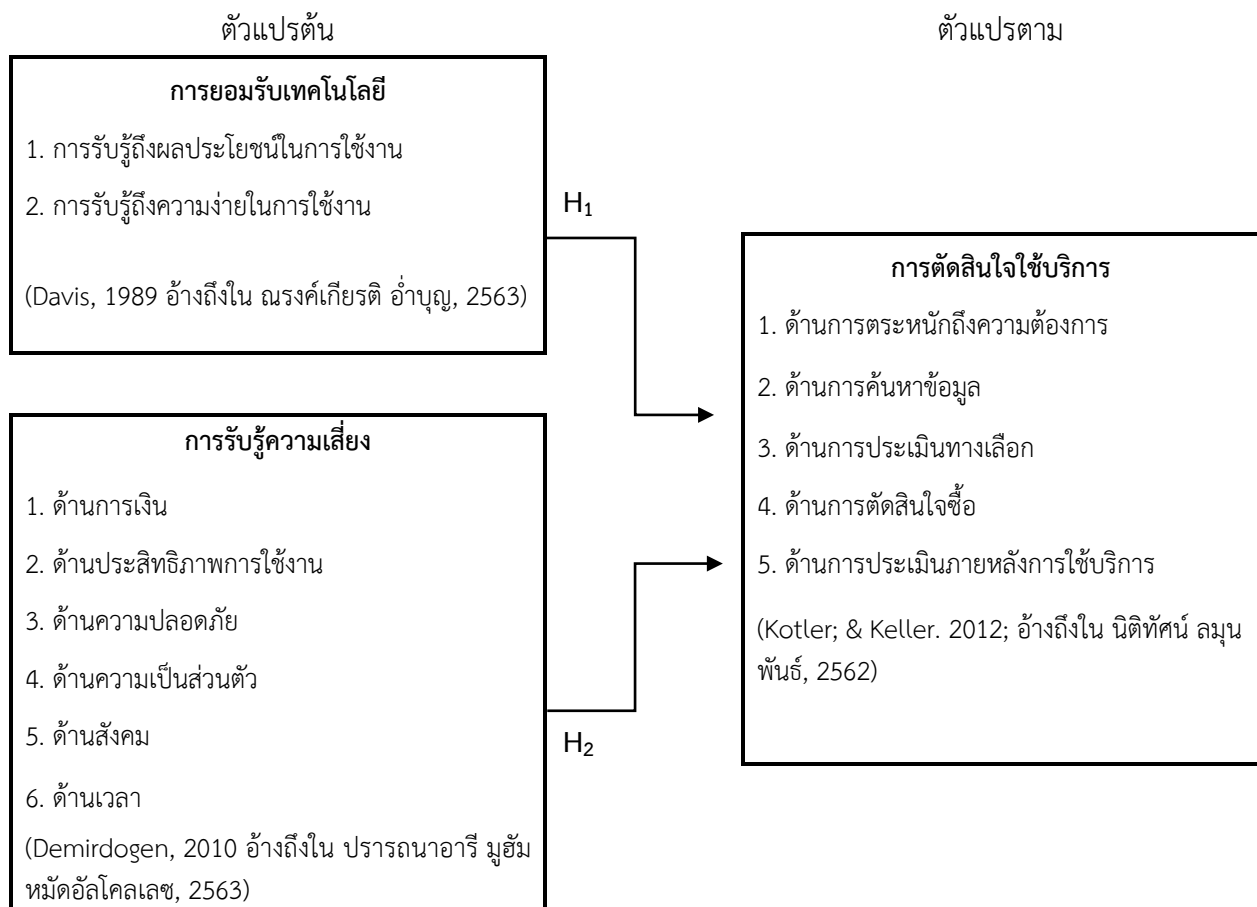
Demirdogen (2010 อ้างถึงใน พรารณอาารี มูฮัมหมัดอัลคอลเลซ, 2563) กล่าวถึง การรับรู้ความเสี่ยงมีมุมมองหลายด้านที่มีหลักการแนวความคิดที่คล้ายคลึงกัน จึงได้แจกแจงปัจจัยของความเสี่ยงที่สามารถรับรู้ได้ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ สิ่งที่มีผลกระทบอย่างมากต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีความกังวลความเสี่ยงด้านการเงิน จะประเมินสถานการณ์อย่างรอบคอบก่อนจะตัดสินใจ หรืออาจหลีกเลี่ยงเพราะเห็นว่ามีความเสี่ยงมากเกินไป 2) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Performance Risk) คือ การที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลและเห็นว่าไม่ตอบสนองความต้องการ ก็จะเลือกหรือลองใช้ที่อื่นที่มีประสิทธิภาพการใช้งานที่ดีกว่า 3) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) คือ ความกังวลไม่กล้าตัดสินใจหรือปฏิเสธที่จะใช้งาน เมื่อรู้สึกกังวลว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ปลอดภัย หรือตกเป็นเหยื่อของการทุจริต ทำให้การตัดสินใจน้อยลง 4) ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) คือ ความกังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัว (PDPA) ที่ถูกลักลอบการนำข้อมูลส่วนตัว ถูกนำไปใช้รวมทั้งความไม่มั่นใจในผู้ให้บริการทั้งผู้ให้บริการส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันน้อยลง 5) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) คือ การที่ผู้ใช้พบว่าการใช้งานมีการถูกวิพากษ์วิจารณ์หรือไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม ส่งผลให้เลือกใช้งานน้อยลงหรือไม่ใช้บริการ 6) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) คือ การทำธุรกรรมที่ผลลัพธ์ที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายอย่างที่คิด อาจเกิดการสูญเสียเวลาในการเรียนรู้วิธีการใช้งานด้วยตนเอง ซึ่งแต่ละบุคคลมักจะมีความสามารถในการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านที่ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การใช้งาน รวมทั้งความรู้ของผู้ใช้งาน จะมีส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันน้อยลง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Purchase Decision)

Kotler and Keller (2012 อ้างถึงใน นิติทัศน์ ลมุนพันธ์, 2562) ได้เสนอแนวคิดการตัดสินใจเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจากการกระตุ้นของปัญหา จนถึงได้มีการสืบค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมนำข้อมูลที่หาได้มาวิเคราะห์ จนกระทั่งทำให้มีการเลือกที่จะตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการที่เป็นไปตามการประเมินทางเลือกผู้บริโภค ซึ่งอาจจะเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจโดย สิ่งเหล่านี้ส่งผลในการที่จะซื้อสินค้า หรือบริการในครั้งถัดไป สามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) คือ การตัดสินใจที่เริ่มต้นขึ้นจากปัญหา และความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอก โดยสิ่งกระตุ้นจากภายใน เช่น การเกิดจากความหิว และการต้องการที่จะตอบสนองความหิว ส่วนสิ่งกระตุ้นจากภายนอก เช่น การได้รับกลิ่นอาหารที่มีความหอม รูปร่างหน้าตาน่ารับประทานจนเกิดการตัดสินใจซื้อโดยไม่หิว 2) การค้นหาข้อมูลข่าวสาร (Information Search) คือ การสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และบริการที่ได้รับการกระตุ้นจากปัญหาหรือความต้องการ จนมีการสืบค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และบริการเพิ่มเติม ได้แก่ การเปิดรับข้อมูล และข่าวสารเพิ่มมากขึ้นจากเดิม และ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ในช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูล 3) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) คือ การนำข้อมูลของสินค้า หรือบริการที่ค้นหาได้มาดำเนินการวิเคราะห์ และมีการเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้สินค้า หรือบริการที่ได้รับนั้นให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด เมื่อผู้ผลิตเข้าใจได้ถึงวิธีการ จะทำให้ผู้ผลิตมีการพัฒนาสินค้า หรือบริการได้อย่างถูกต้อง และตรงต่อความต้องการ

ของผู้บริโภค 4) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) คือ การตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการ ที่เป็นไปตามการประเมินทางเลือกที่ได้มีการประเมินผล แล้วเกิดผลประโยชน์สูงสุด และมีการปฏิเสธในการซื้อสินค้า หรือบริการที่เกิดความไม่พึงพอใจที่จะซื้อ 5) การประเมินภายหลังการซื้อ (Post-Purchase Behavior) คือ การเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการตัดสินใจ โดยจะเกิดขึ้นเกิดมาจากความคาดหวังในการที่จะได้รับความพึงพอใจ หรือการผิดหวังจากสิ่งที่ประเมิน จนเกิดความไม่พึงพอใจ โดยสิ่งที่ได้รับต่ำกว่าการประเมินที่คาดหวัง เป็นสิ่งที่ส่งผลในครั้งต่อไป ส่งผลต่อการบอกต่อกับผู้อื่นที่มีความใกล้ชิด มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้า หรือบริการครั้งต่อไป

กรอบแนวคิดวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่อยู่อาศัย และทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,476,145 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มคนวัยทำงานที่มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปตามคุณสมบัติของผู้สมัครสินเชื่อ (ธนาคารออมสิน, 2567) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ขอสินเชื่อ และใช้บริการขอสินเชื่อธนาคารผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เนื่องจากไม่ทราบ

จำนวน และสัดส่วนของประชากร ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวน และสัดส่วนประชากร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 จึงได้กำหนดขนาดของตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในการวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นการรับรู้ความเสี่ยงของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำมาตรวจสอบการสื่อความหมาย และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) จำนวน 30 คน มีค่าเท่ากับ .925 จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มคนวัยทำงานที่มีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครที่ขอสินเชื่อ และใช้บริการขอสินเชื่อธนาคารผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 คน ด้วยตนเอง โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลแบบสอบถามผ่านแพลตฟอร์ม Google Forms เมื่อได้รับข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วจะนำไปบันทึกลงโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาอธิบายผลการวิจัย ดังนี้

1. อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจ ใช้หลักเกณฑ์ในการให้คะแนน และแปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 กำหนดค่าระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน ในการอธิบายระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจ
3. วิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดครั้งเดียว (Enter) ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

n = 400			
	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	164	41
	หญิง	236	59
	รวม	400	100

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	20 – 30 ปี	168	42
	31 – 40 ปี	186	46.5
	41 – 50 ปี	34	8.5
	51 ปีขึ้นไป	12	3
	รวม	400	100
สถานภาพ	โสด	256	64
	สมรส	133	33.2
	หม้าย / หย่าร้าง	11	2.8
	รวม	400	100
อาชีพ	พนักงานบริษัทเอกชน	118	29.5
	ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	93	23.3
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	189	47.3
	รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,001 - 30,000 บาท	245	61.2
	30,001 - 50,000 บาท	121	30.3
	50,001 บาทขึ้นไป	34	8.5
	รวม	400	100

ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ส่วนมากมีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ ส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ส่วนมากมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ส่วนที่ 2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยี

	ระดับความคิดเห็น	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การยอมรับเทคโนโลยี	1. การรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่เกิดของการใช้งาน	3.53	.733	เห็นด้วย
	2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3.50	.697	เห็นด้วย
	รวม	3.52	.693	เห็นด้วย

	ระดับความคิดเห็น	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ความเสี่ยง	1. ด้านการเงิน	3.68	.884	เห็นด้วย
	2. ด้านประสิทธิภาพ	3.61	.949	เห็นด้วย
	3. ด้านความปลอดภัย	3.65	.959	เห็นด้วย
	4. ด้านความเป็นส่วนตัว	3.62	1.024	เห็นด้วย
	5. ด้านสังคม	2.99	.827	ไม่แน่ใจ
	6. ด้านเวลา	3.57	.938	เห็นด้วย
	รวม	3.52	.867	เห็นด้วย
การตัดสินใจ	1. ด้านการรับรู้ปัญหา	3.63	.698	เห็นด้วย
	2. ด้านการค้นหาข้อมูล	3.65	.707	เห็นด้วย
	3. ด้านการประเมินทางเลือก	3.64	.757	เห็นด้วย
	4. ด้านการตัดสินใจ	3.73	.768	เห็นด้วย
	5. ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ	3.82	.714	เห็นด้วย
	รวม	3.69	.674	เห็นด้วย

ตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวม เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 พิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่เกิดของการใช้งาน เห็นด้วยอันดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมา การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ความคิดเห็นต่อการรับรู้ความเสี่ยง โดยรวมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเงิน เห็นด้วยอันดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ด้านความเป็นส่วนตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และด้านสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ตามลำดับ และความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ โดยรวมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ เห็นด้วยอันดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา ด้านการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านการค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ด้านการประเมินทางเลือก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และด้านการรับรู้ปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3. การทดสอบสมมติฐานที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน My Mo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การยอมรับเทคโนโลยี	การตัดสินใจใช้บริการ				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.688	.081		8.459	.000
ด้านการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่เกิดของการใช้งาน	.541	.045	.588	11.915**	.000
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	.312	.048	.323	6.537**	.000

$R^2 = .785$, Adjusted $R^2 = .784$, $F = 726.532^{**}$, $P\text{-value} = .000$

ตารางที่ 3 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 78.4 ซึ่งในขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่ การเปลี่ยนแปลงของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่เกิดของการใช้งาน (.000) 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ (.541) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่ การเปลี่ยนแปลงของการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (.000) 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ (.312) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่เกิดของการใช้งาน ($\beta = .588$) รองลงมาการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\beta = .323$)

ส่วนที่ 4. การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้ความเสี่ยง	การตัดสินใจใช้บริการ				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.687	.105		54.198	.000
ด้านการเงิน	-.234	.072	-.307	-3.241**	.001
ด้านประสิทธิภาพ	.093	.067	.131	1.396	.164
ด้านความปลอดภัย	-.092	.072	-.131	-1.280	.201
ด้านความเป็นส่วนตัว	-.123	.069	-.186	-1.788	.074
ด้านสังคม	-.148	.046	-.182	-3.248**	.001
ด้านเวลา	-.068	.064	-.095	-1.059	.290

$R^2 = .518$, Adjusted $R^2 = .511$, $F = 70.494^{**}$ P-value = .000

ตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 6 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 51.1 ซึ่งในขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่ การเปลี่ยนแปลงของการรับรู้ความเสี่ยง ด้านการเงิน (.001) 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไปในทิศทางตรงกันข้าม เท่ากับ (-.234) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่ การเปลี่ยนแปลงของการรับรู้ความเสี่ยง ด้านสังคม (.001) 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้

บริการ ไปในทิศทางตรงกันข้าม เท่ากับ (-.148) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการรับรู้ความเสี่ยง ด้านประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านเวลา ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเงิน ($\beta = -.307$) ด้านความเป็นส่วนตัว ($\beta = -.186$) ด้านสังคม ($\beta = -.182$) ด้านความปลอดภัย ($\beta = -.131$) ด้านประสิทธิภาพ ($\beta = .131$) และด้านเวลา ($\beta = -.095$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจในการใช้บริการขอสินเชื่อธนาคารผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมเห็นด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะ การขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ใช้งานสามารถใช้งานการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันทำได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อจัดการเรื่องการเงิน จากความน่าเชื่อถือ มีการแจ้งเตือน และมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีการอนุมัติสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันที่รวดเร็ว และได้รับการช่วยเหลือจากธนาคารทันทีเมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระศุภกร มหาวิโร และบุญวรรณ วิงวอน (2566) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีของประชาชน มีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก การรับรู้ความเสี่ยงของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความเสี่ยง โดยรวมเห็นด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะ การที่ผู้ใช้งานยังขาดความรู้ความเข้าใจ และกังวลเกี่ยวกับการขอสินเชื่อออนไลน์หากผิดพลาดอาจทำให้เสียค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลอาจรั่วไหล ซึ่งเป็นความกังวลของผู้ใช้บริการที่คิดว่าไม่ได้รับการคุ้มครองเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางการเงินจากธนาคาร การรับทราบผลการอนุมัติที่ล่าช้า จะทำให้เสียเวลาศึกษารายละเอียดเงื่อนไขการบริการ และสุดท้ายไม่ได้รับการอนุมัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พสขนันท์ บุญช่วย และประสพชัย พสุนนท์ (2565) ที่ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ค่าโนมิคอลระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการสังคมไร้เงินสด กลุ่มผู้บริโภคเงินเอนเออร์ชนวัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการสังคมไร้เงินสดกลุ่มผู้บริโภคเงินเอนเออร์ชนวัยในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม และรายด้านมีระดับความคิดเห็นด้วยในระดับมาก และการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมเห็นด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับธนาคารที่เป็นที่รู้จัก ทำให้มีความมั่นใจ และรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน จากรูปแบบแอปพลิเคชัน MyMo ที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงข้อมูลการบริการทางการเงินได้อย่างง่ายดาย ขั้นตอนการสมัคร และอนุมัติสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo มีความง่าย และรวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภคได้รับเงินกู้ได้อย่างทันท่วงที จึงมีความคิดเห็นด้วยในการตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เซตยานิงตยาส และซูรันโต (Setyaningtyas & Suranto, 2024) ที่ศึกษาเรื่อง The Influence of Perceived Benefits, Perceived Ease of Use, And Perceived Risk on MSME Decisions in Using QRIS as a Digital Payment System in Surakarta. พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยเห็นด้วยในการตัดสินใจใช้ QRIS เป็นระบบชำระเงินดิจิทัล ในสุราการ์ตา ของ MSMEs ซึ่งเป็นความเห็นด้วยในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เป็นเพราะ การให้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน สามารถช่วยให้ผู้ใช้จัดการเรื่องการเงินง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และจะได้รับการช่วยเหลือจากธนาคารทันทีเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งเทคโนโลยีแอปพลิเคชันสามารถวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในการอนุมัติสินเชื่อให้ได้ทันที โดยความง่ายในการใช้งานจากการที่ไม่ต้องใช้เอกสารจำนวนมาก สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ครบวงจร ซึ่งกระบวนการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันมีความชัดเจนไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน รวมถึงแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินได้มีการบูรณาการเพิ่มฟังก์ชันที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งาน เพิ่มความสะดวก และปลอดภัยในการขอสินเชื่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ ฉะอ้อนโณม และคณะ (2567) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถมทอง เผือกอ่อน และคณะ (2567) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสิน ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เป็นเพราะ การรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามบริบท และสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ในช่วงที่มีข่าวการโจรกรรมข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้บริการจะมีความกังวลมากขึ้นเกี่ยวกับความเสี่ยงทางการเงิน รวมถึงการผิดพลาดระหว่างการทำธุรกรรมทางการเงิน อาจเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และกังวลความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีความเสี่ยงอาจถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง ทำให้ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ทางสังคม ตลอดจนความกังวลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน จะทำให้ส่งผลกระทบถึงระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ และการได้รับเงินของผู้บริโภค หรือบางครั้งรับรู้ถึงความเสี่ยงสูงแต่ยังตัดสินใจใช้บริการเนื่องจากมีความจำเป็น และผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคุ้มค่ากว่าความเสี่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ferri et al. (2021) ที่ศึกษาเรื่อง How risk perception influences CEOs' technological decisions: extending the technology acceptance model to small and medium-sized enterprises' technology decision makers. พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงมีผลต่อการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีคลาวด์ไปใช้ในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Julia et al. (2024) ที่ศึกษาเรื่อง The Impact of Perceived Risk and Technology Acceptance Model on Gen Z's Adoption of Digital Banking. พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานธนาคารดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และการตัดสินใจ โดยรวมเห็นด้วย ดังนั้น ธนาคารออมสินควรนำผลการศึกษาไปใช้ศึกษาวางแผนกำหนดนโยบายการตลาดและการสื่อสารในการพัฒนาระบบการใช้งานแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย รวดเร็ว ตอบโจทย์กลุ่มวัยทำงาน ส่งเสริมการสื่อสารถึงมาตรการรักษาความปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบ แนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย ติดตาม และวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้งานตามบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จะเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานส่งผลให้มีการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ธนาคารออมสินเพิ่มมากขึ้น

2. การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจ ดังนั้น ธนาคารออมสินควรนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการพัฒนาคุณสมบัติ และบริการ โดยบูรณาการกับเทคโนโลยีอื่น ๆ เพิ่มฟังก์ชันที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินดิจิทัลอย่างทั่วถึง จนเกิดการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของการใช้งาน เช่น การเพิ่มช่องทางการเข้าถึง การจัดเวิร์กช็อปสอนการใช้แอปพลิเคชัน MyMo สร้างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ใช้งาน โดยออกแบบให้แอปพลิเคชันสามารถใช้งานง่าย และเข้าใจได้ในทุกขั้นตอน เช่น แบบเมนูหน้าจอที่มีความเรียบง่าย และจัดหมวดหมู่ฟังก์ชันการใช้งานให้ชัดเจน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้งานทางการเงิน จะช่วยเพิ่มโอกาสการใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ของกลุ่มเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น

3. การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อการตัดสินใจ ดังนั้น ธนาคารออมสินควรนำผลการศึกษาไปใช้กำหนดนโยบายวางแผนกลยุทธ์ส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน พัฒนามาตรฐานการให้บริการ และคุ้มครองผู้บริโภค บริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการใช้งาน ลดความกังวล และสร้างความเชื่อมั่น สื่อสารเน้นย้ำถึงข้อดี ความปลอดภัย ความโปร่งใส และเงื่อนไขที่ชัดเจน พัฒนาภาพลักษณ์ ทำให้เพิ่มความเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชัน MyMo จะตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้งานทางการเงินได้อย่างแท้จริง สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานกังวลเพื่อนำไปปรับปรุงระบบป้องกันการโจรกรรม และภัยคุกคามอย่างสม่ำเสมอ ลดความกังวลของผู้ใช้งานและกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน MyMo อย่างมั่นใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. นำผลการศึกษาไปกำหนดแนวทาง หรือประยุกต์ใช้กับผู้บริโภคในกลุ่มอื่นที่อยู่ในพื้นที่อื่น ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน หรือมีความแตกต่างกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ และเอกชนได้อย่างทั่วถึง

2. นำผลการศึกษาไปใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการตัดสินใจใช้บริการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน โดยนำผลการศึกษาไปใช้ในการวิจัยร่วมกับปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยด้านการตลาด และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพแอปพลิเคชันตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

3. นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนำข้อมูลจากผู้บริโภค คณะผู้บริหาร จะช่วยทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นมีความชัดเจน และมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เป็น

ประโยชน์ต่อการบริหารงาน และพัฒนาแอปพลิเคชัน จากการที่ได้ข้อมูล หรือผลลัพธ์ที่เป็นข้อเท็จจริง และเป็นไปตามสถานการณ์ในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ณรงค์เกียรติ อำนวย. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ Application MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ถมทอง เพ็ญก้อง, วิจิตรา จำลองราษฎร์, และอรุณพล จรจันทร์. (2567, มกราคม-กุมภาพันธ์). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(1), 35–46. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/assr/article/view/272716>
- ธนาคารออมสิน. (2567). MyMo. https://www.gsb.or.th/online_service/mymo/#1626954561845-e8ff2610-ee2a
- นันท์ธิดา ทองดี. (2561). อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี). <http://www.repository.rmutt.ac.th/handle/123456789/3502>
- นิติทัศน์ ลมุนพันธ์. (2562). ปัจจัยทางด้านการดำเนินชีวิต ภาพลักษณ์ของที่อยู่อาศัย แรงจูงใจในการเลือกซื้อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าสายสีม่วง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรารธนาอารี มุฮัมหมัดอัลโคลเลซ. (2563). การยอมรับเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระศุภกร มหาวิโร, & บุญทวรรณ วิงวอน. (2566, มกราคม-เมษายน). อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชนผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์*, 5(1), 114–128. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jmspsru/article/view/264683>
- พสนันท์ บุญช่วย, & ประสพชัย พสุนนท์. (2565, พฤษภาคม-สิงหาคม). การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ค่าโนมิคอลระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการสังคมไร้เงินสดกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 4(2), 31–48. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/ibas/article/view/246345>
- ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2562). *Mobile Banking ตัวช่วยแห่งยุคดิจิทัล*. <https://www.gsb.or.th/gsbresearch/wp>

- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>
- อรอนงค์ ฉอ้อนโนม, กัลยา ใจรักษ์, และกรวิทย์ ชัยอมรไพศาล. (2567, มกราคม-มิถุนายน). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจของผู้ใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 34(1), 17–33. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pyu/article/view/273994>
- Jasinska, D., & Dobosz, M. (2024). *Cybersecurity in banking: Threats and mitigation strategies*. <https://neontri.com/blog/cybersecurity-in-banking>.
- Ferri, L., Ginesti, G., Spano, R., and Zampella, A. (2021, May). How risk perception influences CEOs' technological decisions: Extending the technology acceptance model to small and medium-sized enterprises technology decision makers. *European Journal of Innovation Management*, 24(3), 777–798. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ejim-09-2019-0253/full/html>
- Julia, L., Putri, M. A., Santoso, D., and Hidayat, R. (2024, October). The impact of perceived risk and technology acceptance model on Gen Z's adoption of digital banking. *Journal of Faculty of Digital Business, Bina Nusantara University, Indonesia*, 12(1), 1–18. <https://www.wseas.com/journals/cr/2024/a025107-2389.pdf>
- Marketing Oops. (2022, July). *Transforming the country with the digital credit market towards a sustainable Thai economy*. Retrieved October 14, 2024, from <https://www.marketingoops.com/pr-news/digital-credit-market-to-the-thai-economy>.
- Setyaningtyas, R. A., and Suranto, S. (2024). The influence of perceived benefits, perceived ease of use, and perceived risk on MSME decisions in using QRIS as a digital payment system in Surakarta. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, 7(2), 4611-4626. <https://www.e-journal.uac.ac.id/index.php/ijse/article/view/4914>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York, NY: Harper & Row.