

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ด้วยวิธีการดำเนินวิจัยความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบ (Comparative Correlation Research) โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ลักษณะประชากรศาสตร์ ความสามารถของตนเอง การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ และการยอมรับ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.2.1 เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

4.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

4.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน ผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมดจำนวน 430 คน โดยศึกษาข้อมูลดังนี้

ลักษณะประชากรศาสตร์เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จักแอปพลิเคชัน แอปพลิเคชันที่ใช้เป็นประจำ การใช้บริการแอปพลิเคชันอื่น ๆ การใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินที่ใช้ อยู่ การใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ระยะเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน แสดงดังตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	202	47.0
หญิง	228	53.0
อายุ		
อายุต่ำกว่า 21 ปี	85	19.8
อายุ 21-38 ปี	221	51.4
อายุ 39-53 ปี	96	22.3
อายุ 54-72 ปี	23	5.3
อายุ 72 ปีขึ้นไป	5	1.2
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย	76	17.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	107	24.9
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/ อนุปริญญา	77	17.9
ปริญญาตรี	139	32.3
สูงกว่าปริญญาตรี	31	7.2
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	157	36.5
พนักงานบริษัทเอกชน	107	24.9
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	71	16.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	52	12.1
อาชีพอิสระอื่น ๆ	43	10.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	99	23.0
10,001 - 30,000 บาท	234	54.4
30,001 - 50,000 บาท	77	17.9
50,001 - 70,000 บาท	15	3.5
70,001 บาทขึ้นไป	5	1.2
รวม	430	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้สมาร์ทโฟน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53 และเพศชาย ร้อยละ 47

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้สมาร์ทโฟน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ ในช่วง 21-38 ปี ร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ อายุ 39-52 ปี อายุต่ำกว่า 21 ปี อายุ 54-72 ปี และอายุ

72 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.3, 19.8, 5.3 และ 1.2 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี 32.3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.9, 17.9, 17.7 และ 7.2 ตามลำดับ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 36.5 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระอื่น ๆ เป็นร้อยละ 24.9, 16.5, 12.1, 10 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในช่วง 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ ไม่เกิน 10,000 บาท 30,000-50,000 บาท 50,000-70,000 บาท 70,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.4, 23.0, 17.9, 3.5 และ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแอปพลิเคชันที่ใช้เป็นประจำ

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การรู้จักแอปพลิเคชัน		
รู้จัก	369	85.8
ไม่รู้จัก	61	14.2
แอปพลิเคชันที่ใช้เป็นประจำ		
Facebook	331	77.0
Line	352	81.9
Instagram	233	54.2
Twitter	133	31.0
Youtube	182	42.4
อื่น ๆ	5	-
การใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน		
เคยใช้	215	50.0
ไม่เคยใช้	215	50.0
แอปพลิเคชันทางการเงินที่ใช้เป็นประจำ		
K-Plus	116	54.6
SCB easy	107	50.1
TrueWallet	47	21.9
KTB NetBank	37	17.3
Krungsri	25	11.8
Bualuang mBanking	23	10.7
Rabbit line play	17	8.0
อื่น ๆ	9	4.4

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้สมาร์ทโฟน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง รู้จักแอปพลิเคชัน ร้อยละ 85.8 และ ไม่รู้จักร้อยละ 14.2 แอปพลิเคชันที่ใช้ประจำ ได้แก่ Line, Facebook, Instagram, Youtube, Twitter และอื่น ๆ เป็นร้อยละ 81.9, 77.0, 54.2, 42.4, 31.0 ตามลำดับ จำนวนการใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินของกลุ่มตัวอย่าง เคยใช้ 215 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ ไม่เคยใช้ 215 คน คิดเป็นร้อยละ 50 แอปพลิเคชันทางการเงินที่ใช้เป็นประจำ ได้แก่ K-Plus, SCB easy, TrueWallet, KTB NetBank, Krungsri Bluuang mBanking, Rabbit line play และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 54.6, 50.1, 21.9, 17.3, 11.8, 10.7, 8, 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน		
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	16	3.7
1-3 ครั้งต่อเดือน	126	29.3
4-6 ครั้งต่อเดือน	50	11.6
7-9 ครั้งต่อเดือน	12	2.8
มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	11	2.6
รวม	215	50.0
ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน		
น้อยกว่า 1 ปี	33	7.7
1-2 ปี	128	29.8
3-4 ปี	37	8.6
มากกว่า 4 ปี	17	4.0
รวม	215	50.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน 1-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ 4-6 ครั้งต่อเดือน น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และ 7-9 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.6, 3.7, 2.8 และ 2.6 ตามลำดับ ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน เป็นเวลา 1-2 ปี ร้อยละ 29.8 รองลงมา คือ 3-4 ปี น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.6, 7.7, 4.0 ตามลำดับ

4.1.2 ความสามารถของตนเองในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความสามารถของตนเองในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน ใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายของข้อมูลในแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและเส้นเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถของตนเองในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน

ความสามารถของตนเองในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
ท่านคิดว่า ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง โดยไม่ต้องขอรับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น	3.45	1.16	มาก
ท่านคิดว่า ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง เพียงทำตามคู่มือการใช้งาน	3.49	1.15	มาก
ท่านคิดว่า ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง เพียงท่านสอบถาม จากผู้ที่ช่วยเหลือได้	3.52	1.05	มาก
ท่านคิดว่า ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง ถ้ามีผู้สาธิตวิธีการใช้งาน	3.46	1.08	มาก
ท่านคิดว่า ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง เพียงท่านเคยใช้แอปฯ ที่คล้ายคลึงกันมาก่อน	3.46	1.20	มาก
รวม	3.48	1.13	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความสามารถของตนเองในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.48, SD = 1.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 - 3.52 โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง เพียงท่านสอบถาม จากผู้ที่ช่วยเหลือได้ ($\bar{X}$ = 3.52) รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง เพียงทำตามคู่มือการใช้งาน ($\bar{X}$ = 3.49) ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง ถ้ามีผู้สาธิตวิธีการใช้งาน ($\bar{X}$ = 3.46) ท่านคิดว่า ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง เพียงท่านเคยใช้แอปฯ ที่คล้ายคลึงกันมาก่อน ($\bar{X}$ = 3.46) ท่านสามารถใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินได้เอง โดยไม่ต้องขอรับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ($\bar{X}$ = 3.45)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและเส้นเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การใช้งานง่าย

การรับรู้การใช้งานง่าย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
ท่านคิดว่า การเรียนรู้ที่จะใช้งาน แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกรรมทางการเงิน เป็นเรื่องง่าย	3.60	1.15	มาก
ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นเรื่องง่าย	3.58	1.13	มาก
ท่านคิดว่าการใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรม ทางการเงินบ่อย ๆ จะช่วยให้มีทักษะการใช้งานดีขึ้น	3.63	1.00	มาก
ท่านคิดว่าการใช้งานต่าง ๆ ของแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกรรมทางการเงิน เป็นเรื่องที่ใคร ๆ ก็สามารถใช้งาน ได้ไม่ยุ่งยาก	3.59	1.13	มาก
รวม	3.60	1.10	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การใช้งานง่าย ในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ตโฟน ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.60, SD = 1.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 - 3.63 โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าการใช้งานแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินบ่อย ๆ จะช่วยให้มีทักษะการใช้งานดีขึ้น ($\bar{X}$ = 3.63) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่า การเรียนรู้ที่จะใช้งาน แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นเรื่องง่าย ($\bar{X}$ = 3.60) ท่านคิดว่าการใช้งานต่าง ๆ ของแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นเรื่องที่ใคร ๆ ก็สามารถใช้งานได้ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X}$ = 3.59) ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านแอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นเรื่องง่าย ($\bar{X}$ = 3.58)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ถึงประโยชน์

การรับรู้ถึงประโยชน์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ช่วยให้ดำเนินการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ไม่เสียเวลาเดินทาง และไม่ต้องมีการรอคิว	4.09	1.04	มาก
ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ช่วยให้ท่านทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น ความสะดวกในการซื้อ การจ่าย การชำระค่าสินค้าหรือบริการ	4.04	0.91	มาก
ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ เช่น เรียกดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังได้ทันที และไม่เสียค่าธรรมเนียม	3.94	0.95	มาก
ท่านคิดว่า การใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นสิ่งที่ สร้างความได้เปรียบมากกว่าที่จะไม่ใช้แอปฯ เช่น ความสะดวกในการชำระเงินผ่าน QR Code และการทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา	3.96	0.96	มาก
รวม	4.01	0.96	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ ในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01, SD = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 - 4.09 โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ช่วยให้ดำเนินการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ไม่เสียเวลาเดินทาง และไม่ต้องมีการรอคิว ($\bar{X}$ = 4.09) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ช่วยให้ท่านทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น ความสะดวกในการซื้อ การจ่าย การชำระค่าสินค้าหรือบริการ ($\bar{X}$ = 4.04) การใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นสิ่งที่ สร้างความได้เปรียบมากกว่าที่จะไม่ใช้แอปฯ เช่น ความสะดวกในการชำระเงินผ่าน QR Code และการทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ($\bar{X}$ = 3.96) การใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ เช่น เรียกดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังได้ทันที และไม่เสียค่าธรรมเนียม ($\bar{X}$ = 3.94)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยง	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปฯ ใน สมาร์ทโฟน มีความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก การผูกบัญชีไว้กับสมาร์ทโฟน	3.66	1.09	มาก
ท่านคิดว่า การให้ข้อมูลทางการเงิน เช่นเลขบัตรเครดิต และข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญของท่าน เช่น เลขบัตร ประชาชน วันเดือนปีเกิด บนแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ ตโฟน มีความเสี่ยง	3.60	1.03	มาก
ท่านคิดว่า ในระหว่างการใช้งานแอปพลิเคชันผ่าน สมาร์ทโฟน ข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญของท่าน เช่น เลข บัตรประชาชน เลขบัตรเครดิต ที่ได้ถูกแอปพลิเคชัน จดจำไว้ มีความเสี่ยง	3.61	1.06	มาก
ท่านคิดว่า การใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรม ทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีความเสี่ยงสูง	3.52	1.02	มาก
รวม	3.60	1.05	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ ในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.60, SD = 1.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 - 3.66 โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปฯ ในสมาร์ทโฟน มีความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการผูกบัญชีไว้กับสมาร์ทโฟน ($\bar{X}$ = 3.66) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่า ในระหว่างการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน ข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญของท่าน เช่น เลขบัตรประชาชน เลขบัตรเครดิต ที่ได้ถูกแอปพลิเคชันจดจำไว้ มีความเสี่ยง ($\bar{X}$ = 3.61) การให้ข้อมูลทางการเงิน เช่นเลขบัตรเครดิต และข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญของท่าน เช่น เลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด บนแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน มีความเสี่ยง ($\bar{X}$ = 3.60) การใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีความเสี่ยงสูง ($\bar{X}$ = 3.52)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ผลลัพธ์

การรับรู้ผลลัพธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ช่วยให้ประหยัดเวลา เช่น ลดเวลาในการทำโอนเงิน จ่ายเงิน เติมเงิน กดเงิน เป็นต้น	4.13	1.03	มาก
ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ช่วยเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์ทางการเงินและให้บริการที่มากขึ้นได้ เช่น การกดเงินสดไม่ใช้บัตร การซื้อสลากดิจิทัลที่ธนาคารออมสิน บริการปล่อยสินเชื่อผ่าน K-plus และ สิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่มีเฉพาะในแอปพลิเคชัน เป็นต้น	3.86	0.93	มาก
ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมออนไลน์ โอน จ่าย เติม กด	4.04	0.97	มาก
ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้ เช่น การเช็คยอด การเรียกดู statement หรือประวัติการทำธุรกรรมย้อนหลัง เป็นต้น	3.88	1.01	มาก
ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นสิ่งที่ให้ความคุ้มค่า เช่น คุ้มค่าในด้านการเงินและเวลา	4.04	0.99	มาก
รวม	3.99	0.99	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ผลลัพธ์ ในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟน ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99, SD = 0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 - 4.13 โดยคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ช่วยให้ประหยัดเวลา เช่น ลดเวลาในการทำโอนเงิน จ่ายเงิน เติมเงิน กดเงิน เป็นต้น ($\bar{X}$ = 4.13) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมออนไลน์ โอน จ่าย เติม กด ($\bar{X}$ = 4.04) ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน เป็นสิ่งที่ให้ความคุ้มค่า เช่น คุ้มค่าในด้านการเงินและเวลา ($\bar{X}$ = 4.04) ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้ เช่น การเช็คยอด การเรียกดู statement หรือประวัติการทำธุรกรรมย้อนหลัง เป็นต้น ($\bar{X}$ = 3.88) และ ท่านคิดว่าการใช้แอปฯ ทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ช่วยเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์ทาง

การเงินและให้บริการที่มากขึ้นได้ เช่น การกดเงินสดไม่ใช้บัตร การซื้อสลากดิจิทัลที่ธนาคารออมสิน บริการปล่อยสินเชื่อผ่าน K-plus และ สิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่มีเฉพาะในแอปพลิเคชัน เป็นต้น ($\bar{X}$ = 3.86)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.2.1 การศึกษาการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
ท่านตั้งใจจะใช้บริการต่าง ๆ ในแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	3.83	1.16	มาก
ท่านจะใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนให้มากที่สุดเท่าที่จะมีโอกาส	3.65	1.13	มาก
ท่านจะแนะนำหรือสนับสนุนให้ผู้อื่นใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนอย่างแน่นอน	3.61	1.11	มาก
รวม	3.70	1.14	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.70, SD = 1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 - 3.83 โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ท่านตั้งใจจะใช้บริการต่าง ๆ ในแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ($\bar{X}$ = 3.83) รองลงมา ได้แก่ ท่านจะใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนให้มากที่สุดเท่าที่จะมีโอกาส ($\bar{X}$ = 3.65) และท่านจะแนะนำหรือสนับสนุนให้ผู้อื่นใช้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนอย่างแน่นอน ($\bar{X}$ = 3.61)

4.2.2 การเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ศึกษาการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่ามัธยฐาน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	Kolmogorov-Smirnov Test
เคย	215	3.6062	0.7740	K-S = .118, df = 215, Sig. = 0.000
ไม่เคย	215	3.0958	1.0806	K-S = .106, df = 215, Sig. = 0.000

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน พบว่าผู้เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่าเฉลี่ยการยอมรับมากกว่ากลุ่มผู้ไม่ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ในระดับค่าเฉลี่ยที่ 3.6062 และ 3.0958 ตามลำดับ

จากการตรวจสอบ การแจกแจงปกติของการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ของกลุ่มผู้เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน พบว่า มีค่า Kolmogorov-Smirnov Test เท่ากับ 0.118 และมีค่า Sig เท่ากับ $0.000 < 0.001$ แสดงว่าการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ของกลุ่มผู้เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ และกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน พบว่า มีค่า Kolmogorov-Smirnov Test เท่ากับ 0.106 และมีค่า Sig เท่ากับ $0.000 < 0.001$ แสดงว่าการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ของกลุ่มผู้ไม่ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ดังนั้นในการทดสอบการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน เมื่อข้อมูลมีการแจกแจงไม่ปกติ จึงใช้สถิตินอนพารามตริก คือ Mann-Whitney U Test

ตารางที่ 4.11 ค่า Mann-Whitney U Test กลุ่มตัวอย่างระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่ามัธยฐาน	Mann-Whitney U Test (Z)	p-value
เคย	215	245.13	-4.966	0.0000
ไม่เคย	215	185.87		

เมื่อทำการเปรียบเทียบค่ามัธยฐานการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนระหว่างผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U Test พบว่ามีค่าเท่ากับ -4.966 และมีค่า p-value เท่ากับ $0.000 < 0.001$ หมายความว่า ผู้เคยใช้กับผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนแตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มเคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่ามัธยฐานของการยอมรับแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มากกว่ากลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.3.3 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของ ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ของกลุ่มตัวอย่างผู้เคยใช้และผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ตารางที่ 4.12 สรุปวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และ Tolerance VIF ของกลุ่มตัวอย่างผู้เคยใช้และผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ตัวแปร	SE	PE	PU	PR	PB	Tolerance	VIF
ความสามารถของตนเอง (SE)	1	0.835**	0.675**	0.357**	0.630**	0.278	3.595
การรับรู้การใช้งานง่าย (PE)		1	0.697**	0.421*	0.633**	0.267	3.752
การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)			1	0.526**	0.796**	0.296	3.381
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)				1	0.578**	0.643	1.555
การรับรู้ผลลัพธ์ (PB)					1	0.315	3.170

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) มี 3 วิธีในการตรวจสอบ 1) การตรวจสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน หากพบว่ามีค่าความสัมพันธ์มากกว่า 0.80 แสดงว่าเกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระขึ้นรุนแรง 2) การตรวจค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ (Tolerance) หากค่า Tolerance

มีค่าน้อยกว่า 0.19 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณมีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรขั้นรุนแรง และ 3) การตรวจสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) ถ้าพบว่าค่า VIF มีค่ามากกว่า 5.30 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณมีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรขั้นรุนแรง (ปวีณา คำพุกกะ, 2557)

ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) จากตารางที่ 4.12 พบว่า 1) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ปัจจัยความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ การรับรู้การใช้งานง่าย ($r=0.835$) การรับรู้ถึงประโยชน์ ($r=0.675$) การรับรู้ผลลัพธ์ ($r=0.630$) การรับรู้ความเสี่ยง ($r=0.357$) ปัจจัยการรับรู้การใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ($r=0.697$) การรับรู้ผลลัพธ์ ($r=0.633$) การรับรู้ความเสี่ยง ($r=0.421$) การรับรู้ถึงประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ การรับรู้ผลลัพธ์ ($r=0.769$) การรับรู้ความเสี่ยง ($r=0.526$) และการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ผลลัพธ์ ($r=0.578$) กล่าวคือ มีค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันอยู่ระหว่าง 0.357-0.835 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.80 จำนวนหนึ่งคู่ตัวแปร คือ ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การใช้งานง่าย แสดงว่าตัวแปรคู่นี้มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ วิธีการแก้ไขกรณีมีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ตัดตัวแปรอิสระบางตัวที่มีความสัมพันธ์กันสูงออก (ปวีณา คำพุกกะ, 2557) ผู้วิจัยเลือกตัดตัวแปรความสามารถของตนเอง 2) ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ (Tolerance) มีค่าอยู่ระหว่าง .267-.643 ซึ่งมากกว่า 0.19 แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และ 3) ค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.555 – 3.752 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 5.30 แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 4.13 สรุปวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) Tolerance VIF และ Durbin-Watson ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้และผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนหลังตัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูง

ตัวแปร	PE	PU	PR	PB	Tolerance	VIF
การรับรู้การใช้งานง่าย (PE)	1.000	0.697**	0.421**	0.633**	0.497	2.010
การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)		1.000	0.526**	0.796**	0.301	3.327
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)			1.000	0.578**	0.653	1.532
การรับรู้ผลลัพธ์ (PB)				1.000	0.323	3.101
Durbin-Watson = 1.544						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) จากตารางที่ 4.13 พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ปัจจัยการรับรู้การใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ($r=0.697$) การรับรู้ผลลัพธ์ ($r=0.633$) การรับรู้ความเสี่ยง ($r=0.421$) การรับรู้ถึงประโยชน์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ การรับรู้ผลลัพธ์ ($r=0.769$) การรับรู้ความเสี่ยง ($r=0.526$) และการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ผลลัพธ์ ($r=0.578$) กล่าวคือมีค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันอยู่ระหว่าง 0.421-0.796 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.80 แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2) ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ (Tolerance) มีค่าอยู่ระหว่าง .301-.653 ซึ่งมากกว่า 0.19 แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และ 3) ค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.532 – 3.327 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 5.30 แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ดังนั้นตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวคือการรับรู้การใช้งานง่าย (PE) การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ความเสี่ยง (PR) และการรับรู้ผลลัพธ์ (PB) มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และจากการตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน (Autocorrelation) ถ้าค่า Durbin-Watson มีค่าเข้าใกล้ 2 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน กล่าวคือถ้าค่า Durbin-Watson มีค่าอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน (รุจิณี เลื่อนไธสง, 2555) จากตารางที่ 4.13 พบว่ามีค่า Durbin-Watson = 1.544 สรุปได้ว่า จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบครั้งนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง หรือมีค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เคยใช้และผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน	b	SE b	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	0.199	0.163		1.217	0.224
การรับรู้การใช้งานง่าย (PE)	0.426	0.048	0.422	8.834**	0.000
การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)	0.021	0.071	0.018	0.297	0.767
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)	0.110	0.046	0.099	2.380*	0.018
การรับรู้ผลลัพธ์ (PB)	0.330	0.067	0.291	4.899**	0.000
R=.719, R^2 = .518, Adjust R^2 = .513, F = 114.005, Sig of F = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ: Output จากการวิเคราะห์ SPSS อยู่ในภาคผนวก ก.

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (MRA) ของการรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนด้วยวิธี Enter พบว่ามีค่า $F = 114.005$ มีค่า Sig of $F = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 ซึ่งแสดงว่าการรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ทั้งนี้ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว มีอำนาจในการอธิบายการผันแปร ของการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนได้ร้อยละ 51.3 โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุพบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย (PE) การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ความเสี่ยง (PR) และการรับรู้ผลลัพธ์ (PB) มีค่าสัมประสิทธิ์เรียงลำดับได้ดังนี้ 0.422, 0.018, 0.099 และ 0.291

4.3.4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุ สามารถอธิบายได้ดังนี้

การรับรู้การใช้งานง่าย (PE) ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ 0.422 หมายความว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในการรับรู้การใช้งานง่ายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้น 0.422 หน่วย แต่ถ้าการรับรู้การใช้งานง่ายลดลง 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนลดลง 0.422 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

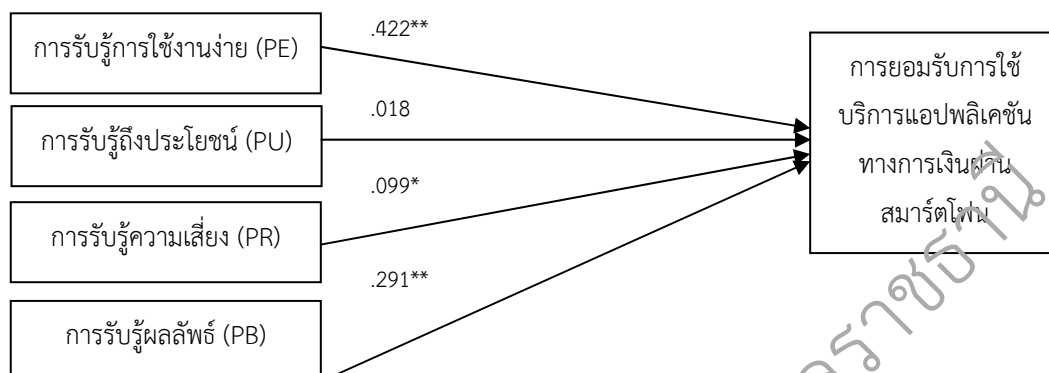
การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ 0.018 หมายความว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในการรับรู้ถึงประโยชน์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้น 0.018 หน่วย แต่ถ้าการรับรู้ถึงประโยชน์ ลดลง 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ลดลง 0.018 หน่วย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้ความเสี่ยง (PR) ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ 0.099 หมายความว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้น 0.099 หน่วย แต่ถ้าการรับรู้ความเสี่ยงลดลง 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ลดลง 0.099 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การรับรู้ผลลัพธ์ (PB) ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ 0.291 หมายความว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นในการรับรู้ผลลัพธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้น 0.291 หน่วย แต่ถ้าการรับรู้ผลลัพธ์ ลดลง 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ลดลง 0.291 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุของ ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ผลลัพธ์ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชัน

ทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ของกลุ่มตัวอย่างผู้เคยใช้และผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน



ภาพที่ 4.1 การถดถอยเชิงพหุของกลุ่มตัวอย่างผู้เคยใช้และผู้ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน

ผลการวิเคราะห์การพยากรณ์การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนพบว่าการรับรู้การใช้งานง่าย (PE) การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ความเสี่ยง (PR) และการรับรู้ผลลัพธ์ (PB) สามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนได้ร้อยละ 51.8 ($R^2 = .518$)

โดยมีสมการถดถอยเชิงพหุ ค่ะแนนดิบและค่ะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\begin{aligned}
 Y \text{ (ค่ะแนนดิบ)} &= b_0 + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + b_5(X_5) \\
 &= .199 + 0.426(PE) + 0.021(PU) + 0.110(PR) + 0.330(PB) \\
 Y \text{ (ค่ะแนนมาตรฐาน)} &= B_0 + B_2(Z_2) + B_3(Z_3) + B_4(Z_4) + B_5(Z_5) \\
 &= 0.199 + 0.422(PE) + 0.018(PU) + 0.099(PR) + 0.291(PB) \\
 \text{เมื่อ} \\
 X_2 &= \text{การรับรู้การใช้งานง่าย} \\
 X_3 &= \text{การรับรู้ถึงประโยชน์} \\
 X_4 &= \text{การรับรู้ความเสี่ยง} \\
 X_5 &= \text{การรับรู้ผลลัพธ์}
 \end{aligned}$$