

อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจซื้อกองทุน ผ่านโมไบล์แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง

จิรเมธ เชาว์เลขา

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

*Correspondence: jiramet-cha64@tbs.tu.ac.th

doi: 10.14456/jisb.2024.7

วันที่รับบทความ: 28 ก.ค. 2567

วันแก้ไขบทความ: 6 ธ.ค. 2567

วันที่รับบทความ: 14 ธ.ค. 2567

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการซื้อกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้ง และผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยชิ้นนี้ประยุกต์แบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศและแนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงเพื่อศึกษาความตั้งใจซื้อกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง ผลสำรวจออนไลน์จากผู้ที่มีประสบการณ์ลงทุนในกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้งพบว่า ความพึงพอใจของการซื้อกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้งประกอบไปด้วยปัจจัยคุณภาพของระบบ ปัจจัยความเสี่ยงทางการเงิน และปัจจัยความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้ง และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยคุณภาพของการบริการ และปัจจัยความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้ง

คำสำคัญ: กองทุนรวม; โมไบล์แบงก์กิ้ง; ความพึงพอใจ; ความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง

AN INFLUENCE OF SATISFACTION ON INTENTION TO CONTINUE PURCHASING MUTUAL FUND VIA MOBILE BANKING

Jiramet Chaolekha

Thammasat Business School, Thammasat University

*Correspondence: jiramet-cha64@tbs.tu.ac.th

doi: 10.14456/jisb.2024.7

Abstract

The objective of this paper is to study satisfaction in purchasing mutual fund via mobile banking and its impact on continuous intentions to purchase mutual funds via mobile banking. This research applied the information system success model and perceived risk concept to study factors influencing satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking continuously. The online survey from respondents who purchased mutual fund units via mobile banking application showed that system quality as well as financial and security risk impacted the respondents' satisfaction in purchasing mutual fund units via mobile banking. In addition, satisfaction in purchasing mutual fund via mobile banking significantly impacted the continuing purchase intention. However, information and service quality as well as operational risk did not impact the respondents' satisfaction.

Keywords: Mutual Funds; Mobile Banking; Satisfaction; Continuous Purchase Intention

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

สถาบันการเงินอย่างธนาคารพาณิชย์ มีการให้บริการทางด้านธุรกรรมทางเงินในรูปแบบต่าง ๆ ไม่เพียงแต่การฝากเงิน การถอนเงิน และการบริการทางด้านสินเชื่อ แต่ยังมีบริการทางด้านการลงทุนและประกัน หรือซื้อกองทุนและประกัน เป็นต้น ในปัจจุบันธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีจำนวนสาขาที่ลดลง และการจำกัดการใช้บริการในช่วงที่มีโควิด-19 (COVID-19) ทำให้ปริมาณธุรกรรมผ่านช่องทางสาขาลดลง และหันไปทำธุรกรรมบนช่องทางดิจิทัล (Digital Channel) มากขึ้น โมบายล์แบงก์กิ้ง (Mobile Banking) จึงมีความสำคัญที่มาช่วยให้เข้าถึงสินค้าหรือบริการที่ต้องการจัดสรรเงินจึงไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปไม่ว่าจะเป็นเงินสำหรับใช้ในชีวิตประจำวัน หรือเงินสำรองไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เช่น เงินฝากธนาคาร เป็นต้น

สำหรับธนาคารพาณิชย์เองต่างก็ให้ความสนใจและเล็งเห็นความสำคัญของโมบายล์แบงก์กิ้งเช่นกัน โดยการซื้อกองทุนรวมเป็นหนึ่งในการพัฒนาที่สำคัญไปอีกขั้นจนเข้าสู่การทำธุรกรรมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ตัวอย่างเช่น ธนาคารกสิกรไทย เปิดบริการให้ลูกค้าสามารถซื้อกองทุนรวมผ่านบนมือถือหรืออุปกรณ์ สมาร์ทโฟนผ่านแอปพลิเคชัน เคพลัส (K PLUS) เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางและช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้านการลงทุนนอกเหนือไปจากการใช้บริการผ่านทางสาขาของ ธนาคารกสิกรไทย ขณะเดียวกันธนาคารทีสโก้ก็เปิดบริการซื้อกองทุนช่องทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ทีสโก้ มายเวลธ์ (TISCO My Wealth) เป็นต้น

แม้กองทุนรวมจะมีข้อดีอยู่หลายประการ แต่ตัวแทนขายกองทุนรวมอย่างธนาคารพาณิชย์เองก็มีข้อจำกัด ในการให้บริการธุรกรรมทางด้านกองทุนรวมจากธนาคารพาณิชย์มีจำนวนสาขาที่ลดลง และหันไปทำธุรกรรมบนช่องทางดิจิทัลมากขึ้นทำให้บทบาทในการให้บริการของผู้เชี่ยวชาญหายไป อาทิ การแนะนำข้อมูลแก่ผู้ลงทุนอย่างเป็นส่วนตัว (Face-to-Face) อันเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ลงทุน จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า ผู้ใช้งานที่เคยลงทุนผ่านตัวแทนการลงทุน เมื่อเปลี่ยนมาลงทุนในแพลตฟอร์มการลงทุนออนไลน์จะกังวลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์ม ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และความสามารถในการให้บริการที่สอดคล้องความต้องการของนักลงทุน (Carlos Roca et al., 2009) ดังนั้น จึงอนุมานได้ว่า การให้บริการธุรกรรมด้านกองทุนรวมของธนาคาร โดยการให้คำแนะนำการลงทุนผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ซึ่งเป็นการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ปราศจากการสื่อสารโดยตรงกับนักลงทุนอย่างเป็นส่วนตัว อาจมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวม และแนวโน้มที่นักลงทุนจะเลือกซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่องในการลงทุน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง โดยจะศึกษาปัจจัยคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการให้บริการ ผ่านแนวคิดแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงทั้งในแง่ของความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Ryu, 2018)

และศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นประโยชน์แก่ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการโมบายล์แบงก์กิ้งสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์จะได้ทราบว่า ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยใดบ้างในการออกแบบแอปพลิเคชัน และพัฒนาระบบเพื่อให้ผู้ใช้งานโมบายล์แบงก์กิ้งเกิดความพึงพอใจในการทำธุรกรรมได้มากที่สุด

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งมีปัจจัยใดบ้างโมบายล์

1.2.2 ความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่องหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง

1.3.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง

2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง

กองทุนรวมคือ เครื่องมือในการลงทุน (investment vehicle) สำหรับผู้ลงทุนรายย่อย ที่ประสงค์จะนำเงินมาลงทุนในตลาดเงินตลาดทุน แต่ติดขัดด้วยอุปสรรคหลายประการ ที่ทำให้การลงทุนด้วยตนเองไม่สามารถได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ เช่น มีทุนทรัพย์จำนวนจำกัด ไม่สามารถกระจายการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศมากพอ เพื่อลดความเสี่ยงจากการลงทุน หรือ ไม่มีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญในการลงทุน หรือ ไม่มีเวลา จะศึกษา ค้นหา และติดตามข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจการลงทุน กองทุนรวม จึงเป็นเครื่องมือในการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดการลงทุนอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายให้การลงทุนได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุด ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้ (ธนาकरทิสโก้, 2565)

กองทุนรวมเป็นเสมือนหนึ่งเครื่องมือในการลงทุน ของผู้ลงทุน ดังนั้น จึงต้องมีความหลากหลายเพื่อให้มีความเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของผู้ลงทุน โดยทั่วไปกองทุนรวมสามารถแบ่งออกได้หลากหลายประเภทตามการขายคืนหน่วยลงทุน และตามนโยบายการลงทุน 10 แบบมาตรฐานของ สำนักงาน ก.ล.ต. ในหลากหลายสินทรัพย์ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

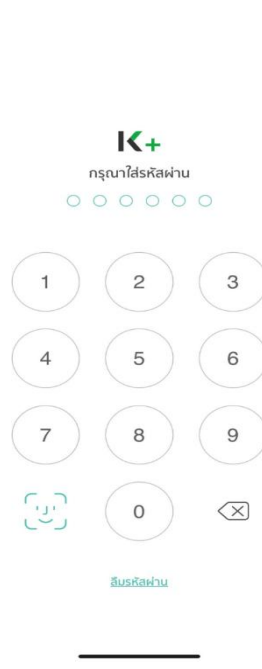
การซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ปัจจุบันการซื้อกองทุนรวมไม่เพียงทำธุรกรรมที่สาขาได้เพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถทำธุรกรรมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งได้อีกด้วย เป็นอีกหนึ่งบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา

เคพลัส (K PLUS)

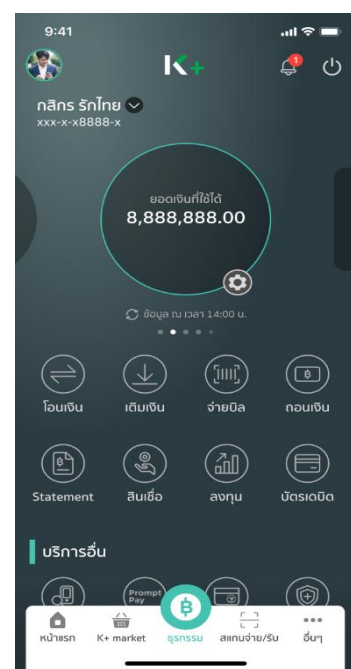
ขั้นตอนการเปิดบัญชีและการซื้อกองทุนรวม



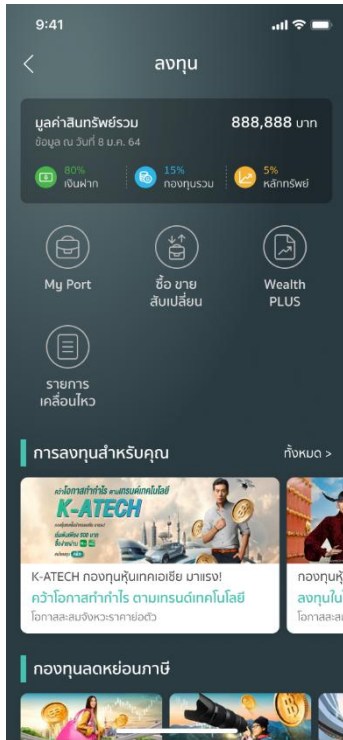
1. เข้าสู่แอป K PLUS แล้วเลือก “ธุรกรรม”



2. ใส่รหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ



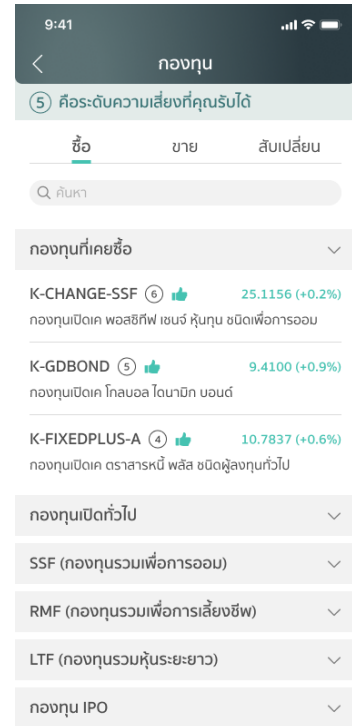
3. เลือก “ลงทุน”



4. เลือก “ซื้อ ขาย สับเปลี่ยน”



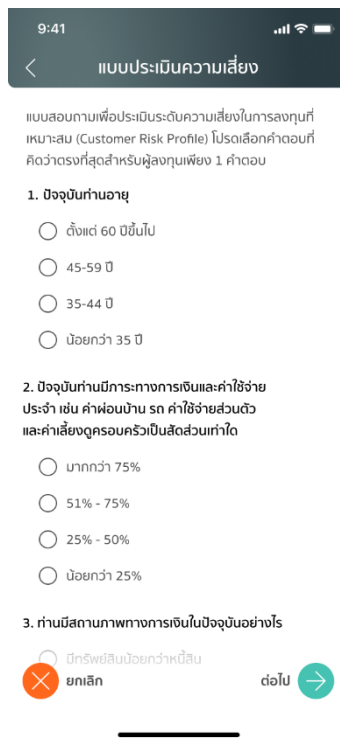
5.1 เลือกกองทุนที่ต้องการซื้อหรือขาย



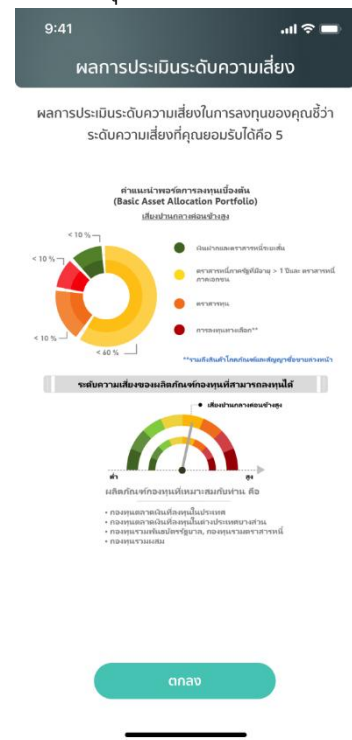
5.2 สามารถกด v เพื่อดูรายละเอียดกองทุนเพิ่มเติมได้



12. เปิดบัญชีกองทุนสำเร็จ ก็สามารถทำรายการซื้อขายกองทุนได้ทันที



13. ทำแบบประเมินความเสี่ยง



14. เมื่อได้รับผลประเมินระดับความเสี่ยงแล้ว กด “ตกลง” เพื่อทำการซื้อกองทุนได้ทันที

ภาพที่ 1 ตัวอย่างขั้นตอนการเปิดบัญชีและการซื้อกองทุนผ่านเคพลัส (K PLUS)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย (ม.ป.ป.)

2.2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Systems Success Model: IS Success Model) ของ Delone and McLean (2003) ได้นำเสนอแบบจำลองที่อธิบายถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศในมุมมองทางด้านคุณภาพ โดยทฤษฎีดังกล่าวแบ่งปัจจัยด้านคุณภาพออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลของระบบ ข้อมูลที่ให้บริการจะต้องมีความง่ายในการรับรู้ โดยมีความสมบูรณ์ของข้อมูล มีความถูกต้อง เพื่อนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศมีดังนี้ 1.ข้อมูลปรับปรุงใหม่ (up to date) คือ ข้อมูลมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และทันต่อความต้องการของผู้ใช้ (Zhou, 2012) 2.ความครบถ้วนสมบูรณ์ (completeness) คือ ข้อมูลข่าวสาร มีความครบถ้วนทุกประการ และเป็นข้อมูลที่แท้จริง ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องอาจทำให้เข้าใจผิดได้ (Ayyash, 2015)

คุณภาพของระบบ (System Quality) คือ ระบบที่มีความยืดหยุ่นในการติดต่อสื่อสาร เวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ และมีความปลอดภัยของตัวระบบ โดยจะต้องออกแบบให้ระบบมีความน่าเชื่อถือและเข้าไปใช้ได้ง่าย ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของระบบมีดังนี้ 1.ความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) คือ ระบบที่มีความถูกต้องและแสดงข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้ (Talukder et al., 2014) 2.ความรวดเร็ว (speed) คือ ความสามารถในการตอบสนองของเทคโนโลยีที่ทันต่อความต้องการ (Zhou, 2012) 3.รูปแบบของระบบ (design) คือ มีความเป็นเอกลักษณ์ หรือมีองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบที่น่าใช้งาน และเหมาะสม (Jun & Cai, 2001) 4.ความปลอดภัย (security) คือ การรักษาความปลอดภัย และการรักษาระดับความเป็นส่วนตัวของระบบต้องมีความน่าเชื่อถือ และมีรหัสการป้องกันระบบในการใช้งาน (Jun & Cai, 2001)

คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมถึงความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการมีดังนี้ 1.ความเชื่อถือ (reliability) คือ ประสิทธิภาพของการบริการในลักษณะที่เชื่อถือได้และถูกต้อง (Namahoot & Laohavichien, 2015) 2.การรับประกัน (assurance) คือ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการที่สุภาพ และมีความรู้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน (Namahoot & Laohavichien, 2015) 3.การตอบสนอง/โต้ตอบ (responsiveness) คือ ความสามารถในการตอบสนอง และความเต็มใจของพนักงานที่จะช่วยเหลือปัญหาต่าง ๆ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว (Namahoot & Laohavichien, 2015)

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ถูกนำมาศึกษาอย่างแพร่หลาย เช่น การศึกษาของ Cox (1967) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ การศึกษาดังกล่าวให้ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง คือ การรับรู้ถึงความไม่แน่นอนของผู้บริโภคในสินค้าและบริการซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ และได้แบ่งการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial risk) ความเสี่ยงด้านโอกาสและเวลา (Opportunity/Time Risk) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) และความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา (Psychological Risk)

การรับรู้ความเสี่ยงมีความหมายที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบริบท จากการศึกษาวิจัยของ Ryu (2018) ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน Ryu (2018) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดงานวิจัยจากการประยุกต์แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงของ Cox (1967) และให้ความหมายการรับรู้ความเสี่ยงในบริบทของเทคโนโลยีทางการเงิน หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้งานเกี่ยวกับความไม่แน่นอนและผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน และแบ่งการรับรู้ความเสี่ยงในบริบทของเทคโนโลยีทางการเงิน ออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ความเป็นไปได้ที่จะสูญเสียเงินจากการทำธุรกรรมโดยใช้เทคโนโลยีทางการเงิน หรือโมไบล์แบงก์กิ้ง (Forsythe et al., 2006) ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดในการทำธุรกรรม การทุจริตทางการเงิน หรือการแสดงอัตราแลกเปลี่ยนที่บิดเบือนจากความเป็นจริง และนำไปสู่การขาดทุนทางการเงิน เป็นต้น (Lee, 2009; Ryu, 2018)

2. ความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) คือ สถานะทางกฎหมายที่ไม่ชัดเจน และขาดกฎระเบียบที่เป็นมาตรฐานสากล หรือขาดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับเทคโนโลยีทางการเงิน (Ryu, 2018; Tang et al., 2020)

3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) คือ ความเป็นไปได้ที่จะสูญเสียการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการถูกนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต (Luo et al., 2010) และการถูกขโมยข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เนื่องจากระบบรักษาความปลอดภัยของระบบที่ให้บริการถูกโจมตี (Ryu, 2018; Tang et al., 2020)

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) คือ ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน กระบวนการ ทำงานภายใน และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (Barakat & Hussainey, 2013) การขาดความสามารถในการปฏิบัติงานและขาดการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ (Ryu, 2018)

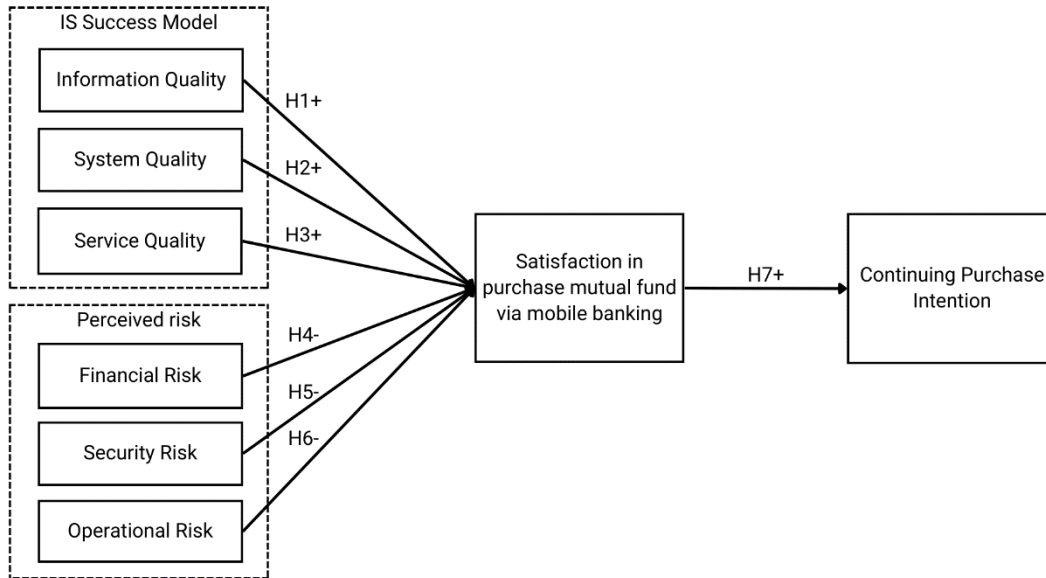
ในการศึกษานี้ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงมาศึกษาโดยเลือกศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงทั้งในแง่ของความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมไบล์แบงก์กิ้ง แต่ผู้วิจัยไม่ได้นำปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านกฎหมายมาศึกษา เนื่องจากประเทศไทยมีแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ที่ให้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งจำเป็นต้องมีการทดสอบการให้บริการ (Regulatory Sandbox) ภายใต้การดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นระยะเวลา 1 ปี

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) เป็นปัจจัยที่ถูกนำมาใช้ในการวัดความสำเร็จของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี (Namahoot & Laohavichien, 2018) ความตั้งใจในการใช้งาน หมายถึง ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงระดับความสนใจส่วนบุคคล อันนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งาน หรือเกิดการเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติและการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับจากบริการ โดยความตั้งใจในการใช้งานขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานส่วนบุคคลในการตัดสินใจอันส่งผลต่อ ความเป็นไปได้ในการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี (Fishbein & Ajzen, 1977) เช่นเดียวกับ Davis (1989) ที่กล่าวว่า ทัศนคติของแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะใช้งานเชิงพฤติกรรม การศึกษาวิจัยในอดีตพบว่า ความเป็นไปได้ที่บุคคลหนึ่งจะยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่นั้น เกิดขึ้นได้จากทัศนคติและความเชื่อของผู้ใช้งาน เช่น ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงิน เกิดจากการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง (Ali et al., 2021) และความตั้งใจในการใช้งานบริการทางธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเกิดจากการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน (Namahoot & Laohavichien, 2018) เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Zamzami, (2021) ระบุว่า ความตั้งใจในการใช้งานแพลตฟอร์มการลงทุนออนไลน์ คือ ความเป็นไปได้ที่นักลงทุนจะยอมรับในแพลตฟอร์มการลงทุนออนไลน์ซึ่งเกิดจากความไว้วางใจ และความมั่นใจในการให้บริการออนไลน์ของแพลตฟอร์ม

3. กรอบการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำมาสู่การพัฒนากรอบแนวคิด เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ง้อย่างต่อเนื่อง ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.2 นิยามคำศัพท์

3.2.1 กองทุนรวม (Mutual Fund) คือ เครื่องมือในการลงทุน (investment vehicle) สำหรับผู้ลงทุนรายย่อยที่จะนำเงินมาลงทุนในตลาดเงินตลาดทุน โดยเป็นการระดมทุนจาก นักลงทุนหลาย ๆ รายมารวมกันให้เป็นเงินลงทุนก้อนใหญ่ แล้วนำไปจดทะเบียนให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล จากนั้นก็จะนำเงินที่ระดมทุนได้ไปลงทุนในหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินประเภทต่าง ๆ ตามนโยบายการลงทุนที่ได้ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายแก่นักลงทุนนั้น ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้ (ธนาคารทีเอสโก้, 2565)

3.2.2 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality: IQ) คือ การนำเสนอข้อมูลในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ง์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน (Tam & Oliveira, 2016)

3.2.3 คุณภาพของระบบ (System Quality: ST) คือ คุณภาพการทำงานของระบบในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ง์ ที่มีรูปแบบการใช้งานง่าย รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย (DeLone & McLean, 2003)

3.2.4 คุณภาพของการบริการ (Service Quality: SQ) คือ คุณภาพการให้บริการในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ง์ ที่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่รวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือและมีการรับประกันคุณภาพ (Namahoot & Laohavichien, 2015)

3.2.5 ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: FR) คือ ความเสี่ยงที่ผู้ใช้บริการกังวลว่าอาจสูญเสียเงินจากการลงทุน ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของระบบ หรือการโจรกรรมทางออนไลน์ซึ่งนำไปสู่ความเสี่ยงของการสูญเสียทางการเงิน (Lee, 2009; Ryu, 2018)

3.2.6 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk: SR) คือ ความเสี่ยงที่ผู้ใช้บริการอาจสูญเสียข้อมูลการลงทุนหรือข้อมูลส่วนบุคคล หรือการถูกนำข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต (Luo et al., 2010)

3.2.7 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk: OR) คือ ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการที่ล่าช้า (Barakat & Hussainey, 2013; Ryu, 2018)

3.2.8 ความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking: SAT) คือ ความพึงพอใจและการตอบสนองทางอารมณ์ในเชิงบวกจากประสบการณ์ในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Ayyash, 2015; ไพลิน สมเฝ้า, 2560)

3.2.9 ความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (Continuing Purchase Intention: CPI) คือ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อม หรือความน่าจะเป็นของ บุคคลที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ความตั้งใจในการใช้บริการของบุคคลที่มีความเป็นไปได้ว่าจะใช้บริการ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจส่วนบุคคล (Davis, 1989; Fishbein & Ajzen, 1977) ในการศึกษา งานวิจัยนี้ คือ ความตั้งใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง

3.3 สมมติฐานการวิจัย

3.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของข้อมูล (IQ) และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT) จากการทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน พบว่า ผู้ใช้งานจะเกิดความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายล์แบงก์กิ้ง เมื่อระบบแสดงข้อมูลที่ถูกต้องและมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (Tam & Oliveira, 2017) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhou (2012) ที่ระบุว่าคุณภาพของเนื้อหาที่แสดงมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และทันต่อความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้จากการศึกษา ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ที่เป็นข้อเท็จจริงส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจมากขึ้น (Ayyash, 2015)

สมมติฐานที่ 1 (H1): คุณภาพของข้อมูล (IQ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT)

3.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบ (ST) และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT) จากการทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจในแอปพลิเคชันโมบายล์แบงก์กิ้งพบว่า เมื่อผู้ใช้งานได้รับบริการที่ดีจากการใช้งาน ระบบดังกล่าว และได้รับความช่วยเหลือ และการแก้ไขปัญหาจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดีจะส่งผลให้ ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ (Tam & Oliveira, 2017) เช่นเดียวกับคุณภาพของ ระบบที่มีความถูกต้องแม่นยำ และแสดงข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้ (Talukder et al., 2014) และความสามารถในการตอบสนองของเทคโนโลยีที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ (Zhou, 2012) อีกทั้งยังต้องมีหน้าตาของระบบที่น่าใช้งาน และมีความปลอดภัย (Jun & Cai, 2001)

สมมติฐานที่ 2 (H2): คุณภาพของระบบ (ST) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT)

3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการ (SQ) และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT) จากการทบทวนวรรณกรรม Namahoot and Laohavichien (2015) ระบุว่า คุณภาพของการให้บริการที่ดี เช่น ความสามารถในการตอบสนอง และความเต็มใจของพนักงานที่จะช่วยเหลือปัญหาต่าง ๆ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพของการบริการในลักษณะที่เชื่อถือได้และถูกต้อง และมีการรับประกันคุณภาพ นอกจากนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน อาทิ มีฟังก์ชันของการให้บริการที่หลากหลาย หรือโปรแกรมที่ทันสมัยและมีประโยชน์ ซึ่งจะส่งผล ให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Namahoot & Laohavichien, 2018)

สมมติฐานที่ 3 (H3): คุณภาพของการบริการ (SQ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT)

3.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงด้านการเงิน (FR) และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT) จากการทบทวนวรรณกรรม Lee (2009) และ Ryu (2018) พบว่า ความเสี่ยงด้านการเงิน ที่อาจเกิดขึ้นจาก

ความผิดพลาดในการทำธุรกรรม การทุจริตทางการเงิน หรือการแสดงอัตราแลกเปลี่ยนที่บิดเบือนจากความเป็นจริง และนำไปสู่การขาดทุนทางการเงิน เป็นต้น ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากข้อผิดพลาด ของระบบชำระเงิน การฉ้อโกงทางออนไลน์ อันนำไปสู่ความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานอาจสูญเสียทางการเงิน และเมื่อผู้ใช้งานเกิดความกังวลว่าการทำธุรกรรมทางออนไลน์ด้วยเทคโนโลยีทางการเงิน อาจทำให้เสียเงินจะส่งผลให้ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีทางการเงินลดลง (Suzianti et al., 2022)

สมมติฐานที่ 4 (H4): ความเสี่ยงด้านการเงิน (FR) มีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT)

3.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (SR) และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT) จากการทบทวนวรรณกรรม Luo et al. (2010) พบว่า ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัย มีความเป็นไปได้ที่จะสูญเสียการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอาจเกิดขึ้น จากการถูกนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต และการถูกขโมยข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลการทำธุรกรรมระหว่างการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เนื่องจากระบบรักษาความปลอดภัย ของระบบที่ให้บริการถูกโจมตี (Ryu, 2018; Tang et al., 2020) ส่งผลให้ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีทางการเงินลดลง (Hu et al., 2019)

สมมติฐานที่ 5 (H5): ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (SR) มีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT)

3.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (OR) และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT) จากการทบทวนวรรณกรรม Barakat and Hussainey (2013) พบว่าความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน กระบวนการ ทำงานภายใน และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การขาดความสามารถในการปฏิบัติงานและขาดการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ (Ryu, 2018)

สมมติฐานที่ 6 (H6): ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (OR) มีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT)

3.3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT) และความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (CPI) จากการทบทวนวรรณกรรม Ghobakhloo and Fathi (2019) พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการธนาคารบนมือถือที่ใช้แอปพลิเคชันใดบริการหนึ่งมีความพึงพอใจในเชิงบวกอย่างมากต่อบริการดังกล่าว พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อม หรือความน่าจะเป็นของ บุคคลที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ความตั้งใจในการใช้บริการของบุคคลที่มีความเป็นไปได้ว่าจะใช้บริการ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจส่วนบุคคล (Davis, 1989; Fishbein & Ajzen, 1977) ในการศึกษางานวิจัยนี้ คือ ความตั้งใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 7 (H7): ความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (SAT) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (CPI)

4. วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ ผู้ที่มีประสบการณ์การลงทุนในกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตาม โอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental Sampling) เพื่อศึกษาเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การลงทุนในกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่งอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระจำนวน 7 ตัวแปร และคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าอำนาจในการทดสอบ (Power Analysis) โดยใช้โปรแกรม G*Power (Faul et al., 2007) เป็นเครื่องมือในการคำนวณ และกำหนดให้รูปแบบของแบบจำลองเป็นการวิเคราะห์ทางสถิติความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าพารามิเตอร์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

f^2 คือ ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เป็นค่าสถิติที่ใช้อบ่งชี้ขนาดความแตกต่าง เมื่อผลการทดสอบสมมติฐานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้วิจัยกำหนดค่าขนาดอิทธิพลที่ 0.15 ซึ่งมีค่าปานกลางตามการประมาณค่าขนาดอิทธิพลที่ Cohen (2013) กำหนดไว้

α คือ ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญ (Level of Significant) หรือความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบทางสถิติ (Error Probability) โดยผู้วิจัยกำหนด ที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) เท่ากับระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

$1 - \beta$ คือ ค่าอำนาจการทดสอบ (Power of Test) โดยกำหนดให้ผลต่างของ ความผิดพลาดเท่ากับ 0.05 และความน่าจะเป็นในการตัดสินใจที่ถูกต้อง = 0.95 ($1 - \beta = 0.95$)

Number of Predictor คือ จำนวนตัวแปร = 7

ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ประมาณ 153 ตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบออนไลน์โดยใช้กูเกิลฟอร์ม (Google Form) เป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความชำนาญพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของ เนื้อหา และทำการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ความเที่ยงของข้อคำถามในแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha) เพื่อใช้ในการอธิบายความน่าเชื่อถือของตัวแปร โดยงานวิจัยนี้ได้กำหนดให้ใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาไม่น้อยกว่า 0.7 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่าทางสถิติของแต่ละตัวแปรผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาแบบสอบถามงานวิจัยโดยโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อคำถามสำหรับคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การลงทุนในกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่ง และข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลลักษณะของบุคคล เช่น เพศ ช่วงอายุ และข้อมูลประสบการณ์เกี่ยวกับกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่ง โดยคำถามมีลักษณะ เป็นมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และมีรูปแบบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ส่วนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่งอย่างต่อเนื่อง โดยมีการใช้เกณฑ์การวัดค่าคะแนน 5 ระดับ (Five-point Likert Scales) ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับค่าคะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วย	มีระดับค่าคะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	มีระดับค่าคะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีระดับค่าคะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับค่าคะแนน 1 คะแนน

ตารางที่ 1 คำถามเพื่อวัดค่าตัวแปรของงานวิจัย

ข้อ	คำถาม	ดัดแปลงมาจาก
คุณภาพของข้อมูล (Information Quality: IQ)		
IQ1	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถให้ข้อมูลกองทุนที่มีการอัปเดต อยู่เสมอ (เช่น รายชื่อกองทุนใหม่, มูลค่ากองทุนปัจจุบัน และข้อมูลสถิติย้อนหลัง เป็นต้น)	Zhou et al. (2021)
IQ2	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถให้ข้อมูลการอัปเดตรายการเคลื่อนไหวอยู่เสมอ (เช่น รายการชื่อกองทุน เป็นต้น)	
IQ3	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนเพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วนอยู่เสมอ (เช่น ระยะเวลาการถือครอง, สัดส่วนการลงทุน, ประเภทของกองทุน และความเสี่ยง เป็นต้น)	Ayyash (2015)
IQ4	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลตอบแทนเพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วนอยู่เสมอ (เช่น นโยบายการจ่ายปันผล เป็นต้น)	
คุณภาพของระบบ (System Quality: ST)		
ST1	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถแสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างถูกต้อง (เช่น ผลการยืนยันคำสั่งซื้อ เป็นต้น)	Talukder et al. (2014)
ST2	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถแจ้งยืนยันความถูกต้องของธุรกรรมหลังใช้บริการ (เช่น การแจ้งทาง SMS E-mail E-Slip และ Mobile Banking เป็นต้น)	
ST3	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถเชื่อมต่อฟังก์ชันต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	
ST4	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถแสดงผลการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว (เช่น แสดงรายการเคลื่อนไหวผลการยืนยันคำสั่งซื้อ เป็นต้น)	Zhou et al. (2021)
ST5	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังมีรูปแบบการแสดงผลที่มีความทันสมัย น่าใช้งาน (เช่น รูปแบบ Graphical User Interface, โทนสี และ Theme เป็นต้น)	
ST6	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังมีรูปแบบที่ใช้ง่าย อ่านง่าย (เช่น ตัวหนังสือชัดเจน ขนาดตัวหนังสืออ่านง่าย เป็นต้น)	Jun and Cai (2001)
ST7	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังมีระบบมาตรฐานรองรับความปลอดภัย (เช่น การใช้ระบบ Pin code และการใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือ เป็นต้น)	
ST8	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็มีการยืนยันความถูกต้องของรายการทุกครั้ง (เช่น ก่อนทำการซื้อจะต้องใส่รหัสส่วนตัวทุกครั้ง เป็นต้น)	
คุณภาพของการบริการ (Service Quality: SQ)		
SQ1	ท่านคิดว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็ยังสามารถแนะนำกองทุนที่น่าสนใจ อยู่เสมอ (เช่น การคัดเลือกกองทุนที่มีผลตอบแทนย้อนหลังดี เป็นต้น)	Namahoot and Laohavichien (2015)

ตารางที่ 1 คำถามเพื่อวัดค่าตัวแปรของงานวิจัย (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ดัดแปลงมาจาก
คุณภาพของการบริการ (Service Quality: SQ)		
SQ2	ท่านคิดว่าการชื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา (เช่น การทำรายการคำสั่งชื้อได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นต้น)	Namahoot and Laohavichien (2015)
SQ3	ท่านคิดว่าการชื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านทาง Call Center ได้ยู่เสมอ (เช่น Call Center ค่อยช่วยเหลือ และติดตามปัญหา เป็นต้น)	
SQ4	ท่านคิดว่าการชื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งหาก เกิดความผิดพลาดในระหว่างทำรายการ ธนาคารมีความรับผิดชอบยู่เสมอ (เช่น ธนาคารออกมาแสดง ความรับผิดชอบกับความเสียหายที่เกิดขึ้น เป็นต้น)	
SQ5	ท่านคิดว่าการชื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งสามารถทำรายการคำสั่งชื้อได้ โดยใช้เวลาไม่นาน (เช่น ทำรายการคำสั่งชื้อได้ในเวลาไม่ถึงนาที เป็นต้น)	
SQ6	ท่านคิดว่าการชื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งสามารถเลือกชื้อกองทุนเดิมที่เคยชื้อได้ง่าย (เช่น แสดงรายการกองทุนที่เคยชื้อขึ้นมาให้ดู เป็นต้น)	
ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: FR)		
FR1	ท่านกังวลว่าการชื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งอาจมีความผิดพลาดของระบบ ทำให้ท่านมีโอกาสสูญเสยเงิน	Forsythe et al. (2006)
FR2	ท่านกังวลว่าจะสูญเสยเงินเมื่อท่านเลือกชื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งผิดพลาด	Lee (2009)
FR3	ท่านกังวลว่าการชื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งมีความเสี่ยงที่จะสูญเสยเงินมากกว่าการเข้าไปชื้อที่สาขา	Ryu (2018)
ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk: SR)		
SR1	ท่านกังวลว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต	Suzianti et al. (2022)
SR2	ท่านกังวลเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของท่าน	
SR3	ท่านกังวลว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านอาจถูกเข้าถึงจากบุคคลอื่น	
SR4	ท่านไม่มั่นใจเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยของการชื้อกองทุนผ่านโมบายล์แบงก์ก็ง	Tang et al. (2020)
ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk: OR)		
OR1	ท่านกังวลว่าผู้ให้บริการอาจไม่เต็มใจแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการชื้อกองทุนผ่านโมบายล์แบงก์ก็ง	Ryu (2018)
OR2	ท่านกังวลว่าผู้ให้บริการอาจแก้ไขปัญหาล่าช้า	
OR3	ท่านไม่มั่นใจในวิธีการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ	
OR4	ท่านกังวลว่าผู้ให้บริการอาจไม่สามารถดูแลระบบที่สนับสนุนการชื้อกองทุนผ่านโมบายล์แบงก์ก็งให้เพียงพอต่อการใช้บริการ	Barakat and Hussainey (2013)

ตารางที่ 1 คำถามเพื่อวัดค่าตัวแปรของงานวิจัย (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ดัดแปลงมาจาก
ความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking: SAT)		
SAT1	ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจจากกองทุนแนะนำในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง	Zhou et al. (2021)
SAT2	ท่านได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง	ไพลิน สมเฝ้า (2560)
SAT3	ท่านรู้สึกพึงพอใจจากการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง	Ayyash (2015)
ความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (Continuing Purchase Intention: CPI)		
CPI1	ท่านตั้งใจที่จะซื้อกองทุนผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งต่อเนื่องมากกว่าการเข้าไปซื้อที่สาขา	Khan et al. (2015)
CPI2	ท่านตั้งใจที่จะซื้อกองทุนที่แนะนำผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งต่อเนื่อง	
CPI3	ท่านมีแนวโน้มที่จะซื้อกองทุนผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งต่อเนื่อง	

แบบสอบถามจะถูกจัดทำขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้สำหรับการจัดเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) และแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) โดยเริ่มจัดส่งแบบสอบถามในเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 และใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ (Screening Data) เมื่อผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากการส่งแบบสอบถามว่ามีข้อมูลที่ขาดหาย (Missing Data) หรือไม่ โดยจะใช้แบบสอบถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อในการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อให้ได้ค่าสถิติที่มีความถูกต้องและแม่นยำที่สุด

การตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม (Validity) ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยใช้วิธีหมุนแกนแบบ Varimax Rotatio เพื่อพิจารณาการจัดกลุ่มของข้อคำถามให้อยู่ในกลุ่มของตัวแปรเดียวกัน โดยกำหนดให้ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading) ของข้อคำถามในแต่ละตัวแปรต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะจัดว่าอยู่ในกลุ่มตัวแปรเดียวกัน และต้องมีค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.5 ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบมีความเหมาะสม อีกทั้ง ค่า Bartlett's Test ต้องมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 เพื่อแสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่ได้มีลักษณะเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ และมีความเหมาะสมต่อการนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ในการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ ของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยงานวิจัยนี้ได้กำหนดให้ใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา มากกว่า 0.7 ซึ่งถือเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสม (Hair et al., 2010)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ทำการรวบรวมมาจากข้อคำถามในส่วนที่ 1 เพื่อใช้ในการบรรยายเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยใช้ค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ขั้นตอนการสอบทานข้อสมมติฐานและการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การตรวจสอบการกระจายตัวของข้อมูลในลักษณะปกติ (Normality) ผู้วิจัยทำการสอบทานข้อมูลที่ขาดหายไป (Missing Data) ของแบบสอบถาม และวิเคราะห์การกระจายตัวของข้อมูลที่มีลักษณะปกติ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาจากความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ตามมาตรฐานซึ่งต้องมีค่าอยู่ระหว่าง -3 ถึง +3 จึงแสดงถึงการกระจายตัวแบบสมมาตรและการแจกแจงของข้อมูลแบบปกติ (Bai & Ng, 2005)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Regression Analysis) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์และพยากรณ์ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระเพื่อหาความสัมพันธ์ทางตรง (Direct Effect) ของตัวแปรในกรอบการวิจัย และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ร้อยละ 95 โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level)

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์ ซึ่งสามารถเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 153 ตัวอย่าง จากการเก็บรวบรวมพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.56) อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 54.90) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.05) ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 78.43) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท (ร้อยละ 37.25) และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 85.62)

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชากรในงานวิจัย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) ซึ่งเป็นค่าแสดงถึงการกระจายของข้อมูล ซึ่งผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.588 ข้อที่ SQ2 ตัวแปรคุณภาพของการให้บริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 2.601 ข้อที่ FR3 ตัวแปรความเสี่ยงด้านการเงิน โดยระดับความคิดเห็นในแต่ละตัวแปรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.408 ที่ตัวแปรคุณภาพของระบบ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.928 ที่ตัวแปรความเสี่ยงด้านการเงินเช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อคำถาม

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha) ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) ซึ่งผลการตรวจสอบความเที่ยงพบว่า ทุกตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟามากกว่า 0.7 ยกเว้นคุณภาพของการบริการ (Service Quality: SQ) ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา 0.693

การตรวจสอบการกระจายตัวของข้อมูลในลักษณะปกติ (Normality) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง -3 ถึง +3 (Bai & Ng, 2005) ซึ่งจากการตรวจสอบการกระจายตัวของข้อมูลในลักษณะปกติพบว่า ค่าความเบ้มีค่าอยู่ระหว่าง -1.90 ถึง 0.37 และค่าความโด่ง มีค่าอยู่ระหว่าง -1.18 ถึง 5.06

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Hypothesis Testing) งานวิจัยนี้ทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างตัวแปร และกำหนดให้ใช้เกณฑ์ค่า p-value ไม่เกิน 0.05 ซึ่งเป็นการกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level) ที่ร้อยละ 95 โดยการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน รายละเอียดดังนี้

การทดสอบสมมติฐานจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking: SAT) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสถิติด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality: IQ) คุณภาพของ

ระบบ (System Quality: ST) คุณภาพของการบริการ (Service Quality: SQ) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: FR) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk: SR) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk: OR) และมีตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking: SAT) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จะแสดงดังตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking: SAT)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F-test	Sig.
Regression	20.404	6	3.401	10.768	.000*
Residual	46.111	146	0.316		
Total	66.516	152			

*Sig. <0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองการถดถอยเชิงพหุคูณ (Coefficient) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking: SAT)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-test	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.900	0.469		1.918	0.057
Information Quality	0.178	0.109	0.170	1.642	0.103
System Quality	0.361	0.138	0.269	2.624	0.010*
Service Quality	0.163	0.112	0.134	1.455	0.148
Financial Risk	-0.103	0.051	-0.188	-2.004	0.047*
Security Risk	0.188	0.067	0.274	2.795	0.006*
Operational Risk	-0.024	0.064	-0.036	-0.382	0.703

*p<0.05, R²=0.307

การทดสอบสมมติฐานจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (Continuing Purchase Intention: CPI) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสถิติด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีตัวแปรอิสระคือ ความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking: SAT) และมีตัวแปรตามคือ ความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (Continuing Purchase Intention: CPI) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จะแสดงดังตารางที่ 4 ถึงตารางที่ 5

ตารางที่ 4 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (Continuing Purchase Intention: CPI)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F-test	Sig.
Regression	17.284	1	17.284	61.568	.000*
Residual	42.389	151	0.281		
Total	59.673	152			

*Sig. <0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบจำลองการถดถอยเชิงพหุคูณ (Coefficient) ของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (Continuing Purchase Intention: CPI)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-test	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.209	0.277		7.966	0.000
Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking	0.510	0.065	0.538	7.847	0.000*

*p<0.05, R²=0.290

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพของระบบ ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่งเท่ากับร้อยละ 30.7 (R²=0.307) และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่าน โมบายล์แบงก์กึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่องเท่ากับร้อยละ 29.0 (R²=0.290) รายละเอียดของ อิทธิพลในแต่ละปัจจัยดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information Systems Quality) และความพึงพอใจ ในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking)

ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ สารสนเทศมีอิทธิพลและไม่มียอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่ง โดยคุณภาพของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาจาก ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.269 โดยมีค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น หมายความว่า คุณภาพของระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อ กองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่ง กล่าวคือ หากระบบถูกออกแบบมาให้สวยงามสามารถใช้งานได้ง่าย (Jun & Cai, 2001) ถูกต้องแม่นยำ (Talukder et al., 2014) และรองรับการใช้งานที่รวดเร็วตอบสนองได้ทันต่อความต้องการ (Zhou, 2012) ผู้ใช้งานจะมีความพึงพอใจมากขึ้นหากการซื้อกองทุนผ่านโมบายล์แบงก์กึ่งได้รับการบริการที่ดีจากการใช้งาน ระบบดังกล่าว

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวม ผ่านโมบายล์แบงก์กึ่ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking)

ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลและไม่มีย อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กึ่ง โดยผลการวิจัยพบว่า ความเสี่ยงทางด้านการเงิน

และความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ -0.188 และ 0.274 โดยมีค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น หมายความว่า ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งมากที่สุด กล่าวคือ ความกังวลที่จะสูญเสียการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล จากการถูกนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต และการถูกขโมยข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลการทำธุรกรรม (Ryu, 2018; Tang et al., 2020)

ปัจจัยลำดับถัดมาที่ไม่ได้ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง คือ ความเสี่ยงทางการเงิน โดยผู้ใช้งานไม่มีความกังวลที่จะสูญเสียเงินที่จะทำธุรกรรม แตกต่างจากงานวิจัยของ Lee (2009) และ Ryu (2018) ที่กล่าวว่า หากเกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรม อาจนำไปสู่ความเสี่ยงที่ผู้ใช้งานอาจสูญเสียทางการเงิน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง (Satisfaction in purchase mutual fund via mobile banking) และความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง (Continuing Purchase Intention)

ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.538 โดยมีค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น หมายความว่า ความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ghobakhloo and Fathi (2019) ที่กล่าวว่า เมื่อผู้ใช้บริการธนาคารบนมือถือที่ใช้แอปพลิเคชันใดบริการหนึ่งมีความพึงพอใจในเชิงบวกอย่างมากต่อบริการดังกล่าว พวกเขามีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำ ในการศึกษางานวิจัยนี้ คือ ความตั้งใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และอิทธิพลของความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการธุรกรรมด้านกองทุนรวมของธนาคารที่ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง และศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง พบว่า งานวิจัยในอดีตมีการศึกษาเกี่ยวกับการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาในงานวิจัยนี้

ผู้วิจัยได้จัดทำวิจัยครั้งนี้ในรูปแบบเชิงปริมาณ และจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยคัดกรองเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การลงทุนในกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์เป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยผู้วิจัยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 153 ชุด

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท และมีสถานภาพโสด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชากรในงานวิจัย โดยระดับความคิดเห็นในแต่ละตัวแปรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.408 ที่ตัวแปรคุณภาพของระบบ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.928 ที่ตัวแปรความเสี่ยงด้านการเงิน ซึ่งสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรเห็นด้วยกับคุณภาพของระบบที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วใช้งานง่าย และมีความคิดเห็นปานกลางค่อนข้างไม่เห็นด้วยในเรื่องของความเสี่ยงทางการเงินค่อนข้างไม่กังวลเรื่องการสูญเสียเงินในการทำธุรกรรมทางด้านการลงทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง และเมื่อไปดูข้อคำถามของความเสี่ยงทางการเงิน ที่ข้อ FR3 จะเห็นได้ว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 2.601 ที่ถามว่า “ท่านกังวลว่าการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียเงินมากกว่าการเข้าไปซื้อที่สาขา” แสดงให้เห็นว่าจากกลุ่มตัวอย่างประชากรไม่ได้กังวลกับการสูญเสียเงินในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จากสถิติการถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพมีอิทธิพลและไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง โดยคุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ในขณะที่คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง นอกจากนี้ปัจจัยด้านความเสี่ยงมีทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลและไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง โดยความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลมากที่สุดและรองลงมาเป็นความเสี่ยงด้านการเงิน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญ

6.2 ผลประโยชน์ทางด้านภาคทฤษฎี

งานวิจัยนี้ได้แสดงผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ทางด้านภาคทฤษฎี โดยผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดงานวิจัยจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศซึ่งได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยคุณภาพของระบบ และปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงซึ่งได้นำมาศึกษาทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความเสี่ยงด้านการเงิน ปัจจัยความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และปัจจัยความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน โดยนำปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวข้างต้นมาศึกษาร่วมกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่องร่วมด้วย โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎี และแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาเพื่ออธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และอิทธิพลของความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง

จากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ จากแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ปัจจัยความเสี่ยงด้านการเงินไม่ได้มีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจ และปัจจัยความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจ รวมถึงปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง จึงเป็นการสนับสนุนว่า แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงสามารถอ้างอิงเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในโมบายล์แบงก์กิ้ง อีกทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสามารถใช้อ้างอิงเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง ดังนั้น งานวิจัยที่ต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง หรือเทคโนโลยีทางการเงินอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน รวมถึงอิทธิพลของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง สามารถนำกรอบการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้อ้างอิงในการศึกษาต่อในอนาคตได้

อย่างไรก็ตามยังคงมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ไม่สนับสนุนสมมติฐานในงานวิจัย ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยคุณภาพของการบริการ และปัจจัยความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ซึ่งไม่สอดคล้องต่อกรอบแนวคิดและทฤษฎี แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีแบบดั้งเดิมไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษางานวิจัยนี้ได้ทั้งหมด

6.3 ผลประโยชน์ทางด้านภาคปฏิบัติ

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษารายละเอียดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง และอิทธิพลของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์แก่ผู้ให้บริการสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากที่สุดสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานใหม่ให้เข้ามาใช้บริการ และเป็นแนวทางแก่ผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ได้ทราบว่า ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยใดบ้างในการออกแบบแอปพลิเคชัน และพัฒนาระบบเพื่อให้ผู้ใช้งานโมบายล์แบงก์กิ้งเกิดความพึงพอใจในการทำธุรกรรมได้มากที่สุด

ผลการศึกษารายละเอียดของงานวิจัยนี้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจในผู้ให้บริการ

จากงานวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านการเงิน และคุณภาพของระบบ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งมากที่สุดคือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ซึ่งมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ดังนั้น ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงข้อมูลในการทำธุรกรรม ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลได้เท่านั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งลำดับถัดมา คือ คุณภาพของระบบ ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ดังนั้นผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของระบบให้มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ตอบสนองผู้ใช้งานได้ทันทีทันใด และมีหน้าตาที่สวยงามใช้งานง่าย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งลำดับสุดท้าย คือ ความเสี่ยงด้านการเงินซึ่งไม่มีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง ดังนั้น กลบกลายเป็นว่าผู้ใช้งานไม่ได้มีความกังวลว่าจะสูญเสียเงิน ทำให้ความพึงพอใจไม่ลดลง และกล้าที่จะซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งมากขึ้นอีกด้วย

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการสามารถเพิ่มคุณภาพของการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง และลดความกังวลในข้างต้นได้จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งมากยิ่งขึ้นอันนำไปสู่ความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง

6.4 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะต่องานวิจัยต่อเนื่อง

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษารายละเอียดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง และอิทธิพลของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้ออย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลที่น่าสนใจวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้เป็นข้อมูลที่ได้อาจจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม เนื่องจากระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่จำกัด ผู้วิจัยจึงเลือกและส่งแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีแนวโน้มจะซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง และใช้คำถามคัดกรองในแบบสอบถามเพื่อคัดกรองเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ลงทุนในกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้งเท่านั้น อีกทั้งจากการเก็บข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี ถึงร้อยละ 54.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจึงทำให้ผลการวิจัยตีความได้จำกัด

นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง อาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ของการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชากรเพศหญิง อายุ 20-29 ปี ดูจากข้อจำกัดที่พบนั้นว่าจะมีอะไรที่มาสสนับสนุนเพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลเชิงลึกซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อีกทั้งผลของงานวิจัยนี้สามารถนำไปขยายขอบเขตของการศึกษาให้กระจายไปในทุกช่วงอายุในกลุ่มประชากร และเปรียบเทียบความเสี่ยงทางการเงินที่ส่งผลเชิงลบเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นข้อเสนอแนะของงานวิจัยในอนาคต และศึกษาเพิ่มเติมสำหรับกรอบแนวคิดปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แบงก์ก็งอย่าง ต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- ไพลิน สมเฝ้า. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน: กรณีศึกษา การซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายล์แอปพลิเคชัน บริษัท ธนาคารพาณิชย์. [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรม, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). ประเภทของกองทุนรวม - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. https://member.set.or.th/education/th/begin/mutualfund_content02.pdf
- ธนาคารกสิกรไทย. (ม.ป.ป.). แนะนำการใช้งาน เปิดบัญชีกองทุน: ขั้นตอนการเปิดบัญชีและการซื้อ. สืบค้น 10 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.kasikornbank.com/th/kplus/instruction/investment>
- ธนาคารทีสโก้. (2565). กองทุนรวมคืออะไร. สืบค้น 10 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.tisco.co.th/th/personal/investment/mutual-fund.html>.
- Ali, M., Raza, S. A., Khamis, B., Puah, C. H., & Amin, H. (2021). How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: a new dimension for Islamic finance. *foresight*, 23(4), 403-420.
- Ayyash, M. M. (2015). Identifying information quality dimensions that affect customers satisfaction of ebanking services. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 82(1). 121-130.
- Bai, J., & Ng, S. (2005). Tests for skewness, kurtosis, and normality for time series data. *Journal of Business & Economic Statistics*, 23(1), 49-60.
- Barakat, A., & Hussainey, K. (2013). Bank governance, regulation, supervision, and risk reporting: Evidence from operational risk disclosures in European banks. *International Review of Financial Analysis*, 30, 254-273.
- Roca, J. C., García, J. J., & De La Vega, J. J. (2009). The importance of perceived trust, security and privacy in online trading systems. *Information management & computer security*, 17(2), 96-113.
- Cohen, J. (2013). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. routledge.
- Cox, D. E. (1967). Risk taking and information handling in consumer behavior. Boston, MA: Harvard University Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G., & Buchner, A. (2007). G* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior research methods*, 39(2), 175-191.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. *Philosophy and Rhetoric*, 10(2). 130-132.
- Forsythe, S., Liu, C., Shannon, D., & Gardner, L. C. (2006). Development of a scale to measure the perceived benefits and risks of online shopping. *Journal of interactive marketing*, 20(2), 55-75.

- Ghobakhloo, M., & Fathi, M. (2019). Modeling the success of application-based mobile banking. *Economies*, 7(4), 114.
- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. Pearson Education. <https://books.google.co.th/books?id=SLRPLgAACAAJ>
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption intention of fintech services for bank users: An empirical examination with an extended technology acceptance model. *Symmetry*, 11(3), 340.
- Jun, M., & Cai, S. (2001). The key determinants of internet banking service quality: a content analysis. *International journal of bank marketing*, 19(7), 276-291.
- Khan, S. A., Liang, Y., & Shahzad, S. (2015). An empirical study of perceived factors affecting customer satisfaction to re-purchase intention in online stores in China. *Journal of Service Science and Management*, 8(3), 291-305.
- Lee, M. C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic commerce research and applications*, 8(3), 130-141.
- Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision support systems*, 49(2), 222-234.
- Namahoot, K. S., & Laohavichien, T. (2015). Quality management and trust of internet banking in Thailand. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 4(9), 257-262.
- Namahoot, K. S., & Laohavichien, T. (2018). Assessing the intentions to use internet banking: The role of perceived risk and trust as mediating factors. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 256-276.
- Ryu, H. S. (2018). Understanding benefit and risk framework of fintech adoption: Comparison of early adopters and late adopters. *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*. 3864-3873.
- Suzianti, A., Haqqi, F. R., & Fathia, S. N. (2022). Strategic recommendations for financial technology service development: A comprehensive risk-benefit IPA-Kano analysis. *Journal of Modelling in Management*, 17(4), 1481-1503.
- Talukder, M., Quazi, A., & Sathye, M. (2014). Mobile phone banking usage behaviour: an Australian perspective. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 8(4), 83-104.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233-244.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Understanding mobile banking individual performance: The DeLone & McLean model and the moderating effects of individual culture. *Internet Research*, 27(3), 538-562.
- Tang, K. L., Ooi, C. K., & Chong, J. B. (2020). Perceived risk factors affect intention to use FinTech. *Journal of accounting and finance in emerging economies*, 6(2), 453-463.
- Zamzami, A. H. (2021). Investors' trust and risk perception using the investment platform: a gender perspective. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 2(5), 828-841.
- Zhou, T. (2012). Understanding users' initial trust in mobile banking: An elaboration likelihood perspective. *Computers in human behavior*, 28(4), 1518-1525.

Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., Wang, X., Mai, X., & Xu, H. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60, 102424.