

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัท  
ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัท  
ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

นางสาวารวิชนี สาโรจน์

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนพล วีราสา,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ตรียุทธ พรหมศิริ,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สาวิตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนพล วีราสา อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ให้คำปรึกษาความรู้ และช่วยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยฉบับนี้ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ของวิทยาลัยการจัดการมหิดลทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำความรู้ที่มีประโยชน์เหล่านี้มาใช้ในการทำงานวิจัยฉบับนี้ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ทั้งเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยการจัดการมหิดลที่คอยประสานงานอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการศึกษา อีกทั้งกำลังใจและความช่วยเหลือจากครอบครัว หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และเพื่อน ๆ ทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมให้งานวิจัยฉบับนี้ประสบผลสำเร็จ

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาและพัฒนาแพลตฟอร์มให้ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการในนามนิติบุคคลมากยิ่งขึ้น หากงานวิจัยครั้งนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้

วารวิชนี สาโรจน์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์  
ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

FACTORS INFLUENCING THE DECISION TO USE A BUSINESS PLATFORM OF A  
COMMERCIAL BANK COMPANY IN THAILAND: A CASE STUDY OF USERS WHO ARE  
SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTREPRENEURS

วารวิชนี สาโรจน์ 6350080

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนพล วีราสา, Ph.D., ตริยูทธ พรหมศิริ, Ph.D.,  
สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์ม  
ทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม  
โดยศึกษาจากปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความพึง  
พอใจ ตลอดจนการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่ง  
กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 บริษัท เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก จากการส่งแบบสอบถามทางออนไลน์  
(Google Form) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ  
คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่  
เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ปัจจัยคุณภาพระบบมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์ม  
ทางธุรกิจโดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลสูงสุด  
รองลงมา ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความง่ายในการเข้าถึง และด้านความง่ายในการใช้งาน โดยปัจจัยคุณภาพระบบมี  
อิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ โดยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมี  
อิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความง่ายในการเข้าถึง และด้านความง่ายในการใช้งาน และ  
ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจใน  
นามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

คำสำคัญ : แพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัท/ ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม/  
คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ/ ความพึงพอใจ/ การตัดสินใจ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการศึกษา	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
<b>บทที่ 2</b> ทบทวนวรรณกรรม	<b>6</b>
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารบนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบนิติบุคคล	6
2.1.1 SCB Business Anywhere แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	7
2.1.2 K Plus SME แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)	10
2.1.3 Krungthai Business แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)	12
2.1.4 GSB Corporate Internet Banking แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารออมสินจำกัด (มหาชน)	13
2.1.5 TTB Business One แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารทหารไทยชนชาติจำกัด (มหาชน)	15

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	16
2.2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model)	16
2.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ	17
2.2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
2.2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ (Decision Making is Service)	21
2.3 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.4 กรอบงานวิจัย	24
<b>บทที่ 3</b> <b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>25</b>
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	25
3.2 ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.4 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	26
3.4.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	26
3.4.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	27
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.6 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	34
3.7 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.8 วิธีการทางสถิติ	35
<b>บทที่ 4</b> <b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>36</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	42
4.2 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	47
4.2.1 ด้านความง่ายในการใช้งาน	47

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 การวิเคราะห์ตรวจสอบสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	54
4.3.1 การตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ของตัวแปร	54
4.3.2 การตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงพรรณนา	55
4.4 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	57
4.5 การวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	62
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	<b>72</b>
5.1 สรุปผลวิจัย	73
5.2 อภิปรายผล	79
5.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้	80
5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	81
5.5 ข้อจำกัดงานวิจัย	81
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>83</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>86</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	87
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>95</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สำหรับใช้ศึกษางานวิจัย	28
3.2 แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สำหรับใช้ศึกษางานวิจัย	31
3.3 แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สำหรับใช้ศึกษางานวิจัย	32
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์อย่างน้อย 1 ธนาคาร	42
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลที่บริษัทที่ไม่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	42
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปด้านประเภทของธุรกิจ	43
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	43
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละธนาคารที่บริษัทที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์เป็นประจำ	44
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลที่ตัดสินใจสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	45
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ	46
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละอันดับแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัท	46
4.9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความง่ายในการใช้งาน	47
4.10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	48
4.11 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความมีเสถียรภาพ	49
4.12 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	50
4.13 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความง่ายในการเข้าถึง	51
4.14 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจในการใช้งาน	52



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ	53
4.16 ผลการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	55
4.17 การตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงพรรณนาตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	56
4.18 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	60
4.19 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	63
4.20 ผลการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	65
4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	70

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	SCB Business Anywhere	7
2.2	K Plus SME	10
2.3	Krungthai Business	12
2.4	GSB Corporate Internet Banking	13
2.5	TTB Business One	15
2.6	โมเดลแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean	17
2.7	กรอบแนวคิดงานวิจัย	24
4.1	องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	59
4.2	สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์ม ทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	63

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบันการให้บริการทางการเงินของธนาคาร มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้มีเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามากขึ้น เพื่อให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างเช่น การทำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต ผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) หรือแท็บเล็ต (Tablet) ต่างได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขาธนาคาร แต่สามารถดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากกว่า ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือเรียกว่า โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ รวมไปถึงแอปพลิเคชันให้ลูกค้าสามารถใช้ได้ง่าย และตรงตามความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพิ่มฐานลูกค้าใหม่ นอกจากนี้ยังเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมเอาไว้ได้อีกด้วย ซึ่งแนวโน้มจากการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า ปี 2563 ธุรกรรมโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile Banking น่าจะยังมีการเติบโตต่อเนื่อง และรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการจะได้รับแรงผลักดันจากพฤติกรรม Contactless Payment ที่เป็น New Normal แต่อัตราการเติบโตก็จะชะลอลง เนื่องจากมูลค่าธุรกรรมต่อครั้งลดต่ำลง ประกอบกับผู้บริโภคมีอำนาจซื้อลดลงจากผลของภาวะเศรษฐกิจหดตัว ทั้งนี้ คาดว่า จะมีปริมาณธุรกรรมโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile Banking รวม 7,758.0 – 7,927.5 ล้านรายการ ขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 57.5 – 61.0 ส่วนมูลค่าธุรกรรมจะอยู่ที่ประมาณ 28,910.4 – 29,707.2 พันล้านบาท ขยายตัวราวร้อยละ 18.4 – 21.7 จากปี 2562

โดยกลุ่มลูกค้าที่ธนาคารหันมาให้ความสนใจและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่อรองรับการดำเนินการธุรกรรมทางการเงินเพิ่มขึ้น คือ กลุ่มผู้ประกอบการ ที่ดำเนินธุรกิจในนามบริษัท นั้นเป็นผลมาจากแนวโน้มในของจำนวนบริษัทที่มีการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ มีเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ธนาคารที่เริ่มการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนในทุก ๆ ด้านในการให้บริการ จึงมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพราะลูกค้าในกลุ่มผู้ประกอบการมักมีการใช้บริการซ้ำ และไม่ค่อยมีการปรับเปลี่ยนบัญชีการใช้รับรายได้ หรือรายจ่าย เพื่อให้ง่ายต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางลูกค้า รวมไปถึงลูกค้าของบริษัทเอง หากธนาคารใดสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ได้จะก่อให้เกิดความผูกพันกับทางธนาคารและง่ายต่อการต่อยอด ไปในด้านอื่น ๆ ทั้งนี้การที่ธนาคาร

มุ่งเน้นพัฒนาากลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เพิ่มขึ้น เนื่องจากกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพ ความมั่งคั่ง นอกจากนี้ธนาคารสามารถต่อยอดการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมได้ในอนาคต อาทิ การขอสินเชื่อต่าง ๆ กับธนาคาร การขายประกัน บริการด้านกองทุน เงินฝาก และการรับจ่ายเงินเดือนพนักงานบริษัท

ฉะนั้นหากธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย สามารถทราบถึงความต้องการในการให้บริการทางการเงิน ผ่านโมบายแบงก์กิ้งของกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนามบริษัทได้เพิ่มมากขึ้น ทราบถึงความบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องแก้ไขเพิ่มเติม รวมไปถึงพัฒนาการให้บริการด้านอื่น ให้ครบครันผ่านการให้บริการบนแอปพลิเคชันได้ ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมและดำเนินธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย เดิมเต็มศักยภาพในการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัลให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้การเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระยะเวลาที่ผ่านมา มีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น หรือแม้แต่ธุรกิจเดิมที่ดำเนินกิจการมาอย่างยาวนานและถึงเวลาที่จะต้องส่งต่อถึงรุ่นต่อไป เพื่อมาบริหารแทน ซึ่งการทำให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เลี่ยงไม่ได้เลยที่จะต้องเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยจัดการให้มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ รวมไปถึงการจัดการทางการเงินที่ในปัจจุบันมีการนำแพลตฟอร์มในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้สะดวกมากขึ้นแก่ผู้ประกอบการ นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตพบในลักษณะบุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับในนามนิติบุคคล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ

## 1.2 คำถามงานวิจัย

1. ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมหรือไม่
2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมหรือไม่
3. ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมหรือไม่

### 1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัย ในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบคุณภาพ การให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม
4. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสำเร็จคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการ

### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานการศึกษาที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานการศึกษาที่ 3 ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

### 1.5 ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ โดย ประชากรเป้าหมายคือ ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีการจดทะเบียนดำเนินกิจการในรูปแบบบริษัทหรือนิติบุคคล ซึ่งบริษัทที่ต้องการจะศึกษามีลักษณะ

การดำเนินการและการรายได้ตามการจำแนกกิจการของพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ใช้เกณฑ์ดังนี้

- กิจการผลิตและให้บริการ มีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกิน 200 คน
- กิจการค้าส่ง มีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 100 ล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน
- กิจการค้าปลีก มีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 60 ล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกิน 30 คน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบคุณภาพ การให้บริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ว่าด้านใดที่ส่งผลมากที่สุด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแพลตฟอร์มได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นลูกค้าเดิมของธนาคารอยู่ให้ยังคงใช้บริการต่อไป ตลอดจนสามารถขยายฐานลูกค้าเพิ่มเติมได้ในอนาคต

2. ทำให้ทางธนาคารพาณิชย์ทราบถึงความต้องการใช้บริการแพลตฟอร์มในนาม นิติบุคคลของลูกค้า เพื่อใช้วัดผลของความจำเป็นของแพลตฟอร์มที่มีต่อลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนา ตลอดจนหาแนวทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่ใช้บริการและผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ ได้ทราบและเข้าถึงแพลตฟอร์มเพื่อนิติบุคคลมากขึ้น

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารว่ามีผลต่อการเลือกแพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของลูกค้าหรือไม่ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริม การพัฒนาระบบและการบริการขององค์กรให้ลูกค้ารับรู้เสมอว่าธนาคารมีความน่าเชื่อถือ เข้าถึงง่าย และความมั่นคงในด้านใด ซึ่งจะส่งผลให้การตัดสินใจของลูกค้าได้ในการเลือกใช้บริการ

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ธนาคารเพื่อบัญชีทางนิติบุคคลบนอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย
2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยดำเนินการทางธุรกิจในนามบริษัท ใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

3. E-Banking คือ การทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือ สอบถามยอดเงิน เป็นต้น

4. Mobile Banking หรือบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์อีกช่องทางหนึ่งที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านโทรศัพท์มือถือในลักษณะโต้ตอบกับระบบงานของธนาคารได้เองโดยอัตโนมัติ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการ โอนเงินและชำระเงิน

5. ธนาคารพาณิชย์ (Bank) หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่จดทะเบียนทั้ง 13 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคินจำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทยชนชาติจำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบีจำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดจำกัด (มหาชน)

6. ผู้ใช้บริการ หมายถึง กลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูล รวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงงานวิจัยที่มีการค้นคว้าในแนวทางที่คล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา และใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์งานวิจัยนี้ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารบนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบนิติบุคคล

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model : IS Success Model)

2.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ (System Quality)

2.2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

2.2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ (Decision Making is Service)

2.3 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบงานวิจัย

### 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารบนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบนิติบุคคล

ธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (E-Banking) คือ การทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือ สอบถามยอดเงิน เป็นต้น E-Banking อาจเรียกด้วยชื่ออื่น เช่น Internet Banking (ธนาคารอินเทอร์เน็ต), Online Banking (ธนาคารออนไลน์), Electronic Banking (ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์), Cyber Banking (ธนาคารไซเบอร์) เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557)

ทั้งนี้ในปัจจุบันการทำธุรกรรมของธนาคารบนอินเทอร์เน็ตได้มีการพัฒนารูปแบบการใช้งานบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลากหลายประเภทนอกเหนือจากการใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์



เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ไอแพด สมาร์ทวอตช์ ก็สามารถเลือกใช้บริการผ่านอุปกรณ์เหล่านี้ได้ ซึ่งแพลตฟอร์มของธนาคารผู้บริโภครสามารถดาวน์โหลดได้อย่างอิสระ ใช้งานได้ทั้งในระบบปฏิบัติการ ไอโอเอส IOS และระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ Android

การทำธุรกรรมของธนาคารบนอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ดั้งเดิมวิธีการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ อาทิ SCB Easy App แอปพลิเคชัน ธุรกรรมทางธนาคารแบบบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) K-Plus App แอปพลิเคชัน ธุรกรรมทางธนาคารแบบบุคคลของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) เป็นต้น แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแพลตฟอร์มสำหรับการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการ ขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่มีการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจในนามนิติบุคคลเท่านั้น ซึ่งแพลตฟอร์มของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจะมีชื่อแพลตฟอร์มและรูปแบบการใช้งานที่แตกต่างกันไปตามแต่ละธนาคาร ยกตัวอย่างเช่น

### 2.1.1 SCB Business Anywhere แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.1 SCB Business Anywhere

ที่มา: <https://www.scb.co.th/th/corporate-banking/digital-banking-services/scb-business-anywhere>

### 2.1.1.1 บริการที่สามารถใช้งานได้ผ่าน SCB Business Anywhere

ช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบข้อมูลทางบัญชี ทำรายการโอนเงิน ชำระเงิน และดูรายงานการเรียกเก็บเงิน รวมทั้งรายงานประเภทต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมั่นใจด้วยระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานสากล

### 2.1.1.2 บริการโอนเงิน ชำระเงิน และบริการด้านข้อมูลบัญชี

• โอนเงินระหว่างบัญชี SCB ได้แบบทันที และตั้งวันที่ล่วงหน้า (Own Account Transfer, 3rd Party Transfer)

- จ่ายเงินเดือน (SCB Payroll / Any Bank Payroll)

• บริการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (บริการ FCD Transfer)

- โอนเงินในประเทศข้ามธนาคาร (SCB BAHTNET/SCB SMART Credit)

• บริการเงินโอนต่างประเทศขาออก และขาเข้า (SCB Outward Remittance and SCB Inward Remittance)

- โอนเงินพร้อมเพย์บุคคลและพร้อมเพย์ธุรกิจ (SCB PromptPay/SCB Business PromptPay)

Business PromptPay)

- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ (SCB Bill Payment)

• ตรวจสอบยอดเงินในบัญชีได้ทั้งสกุลเงินบาท และสกุลเงินตราต่างประเทศ

- ดูรายการเดินบัญชีระหว่างวัน

• ดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังสูงสุด 13 เดือน (แสดงข้อมูลธุรกรรมจากทุกช่องทาง)

- สามารถดาวน์โหลดรายงานได้หลายรูปแบบ เช่น txt, csv, xls, pdf เพื่อ

นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารและจัดการด้านการเงินได้อย่างสะดวก

- เพิ่มบัญชีธนาคาร

### 2.1.1.3 บริการอื่น ๆ

- บริการสั่งซื้อสมุดเช็คออนไลน์ (SCB iCheque Book)

- บริการรับฝากเช็คและเงินสด (SCB Local Collect)

- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ (SCB Bill Payment)

• บริการรับชำระเงินพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ชำระเงิน (SCB Payment Gateway for Payer)

- บริการ SCB Digital Token
  - บริการแจ้งเตือนธุรกิจ (SCB Business Alert) ผ่านช่องทางอีเมล (E-mail Address)
  - บริการยืนยันสัญญาธุรกรรมเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (FX Confirmation Online) \* (สำหรับบริษัทที่มีวงเงิน Forward กับ SCB แล้วเท่านั้น)
  - ฟังก์ชัน Self Admin บริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้งานผ่านระบบด้วยตนเอง
    - จัดการข้อมูลบริษัท เช่น เปลี่ยนแปลงวงเงินการทำรายการ
    - ข้อมูลและสิทธิ์ผู้ใช้งาน เช่น เพิ่มหรือลบผู้ใช้งาน
    - รูปแบบการอนุมัติ เช่น สร้างหรือแก้ไขรูปแบบการอนุมัติ
  - สามารถสมัครผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติม ดังนี้
    - บริการเงิน โอนต่างประเทศ ขาออก และขาเข้า (SCB Outward Remittance and SCB Inward Remittance)
    - บริการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (บริการ FCD Transfer)
    - บริการยืนยันสัญญาธุรกรรมเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (SCBFX Confirmation Online)\* (สำหรับบริษัทที่มีวงเงิน Forward กับ SCB แล้วเท่านั้น)
    - ขอใ้หวังเงินสินเชื่อทรัสต์รีซีท ผ่านระบบ Business Anywhere
- 2.1.1.4 ระบบรักษาความปลอดภัย
- เข้าและถอดรหัสด้วย Secure Sockets Layer (SSL) 256-bit
  - มีระบบ Encryption ข้อมูล รวมถึงระบบ Firewall ป้องกันการโจรกรรมข้อมูล
  - สามารถกำหนดบทบาทในการทำธุรกรรม (Viewer/Maker/Reviewer/ Approver/Admin)

## 2.1.2 K Plus SME แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.2 K Plus SME

ที่มา: [https://kasikornbank.com/th/business/sme/Digital-banking/Pages/KPLUS\\_SME](https://kasikornbank.com/th/business/sme/Digital-banking/Pages/KPLUS_SME)

### 2.1.2.1 บริการที่สามารถใช้งานได้ผ่าน K Plus SME

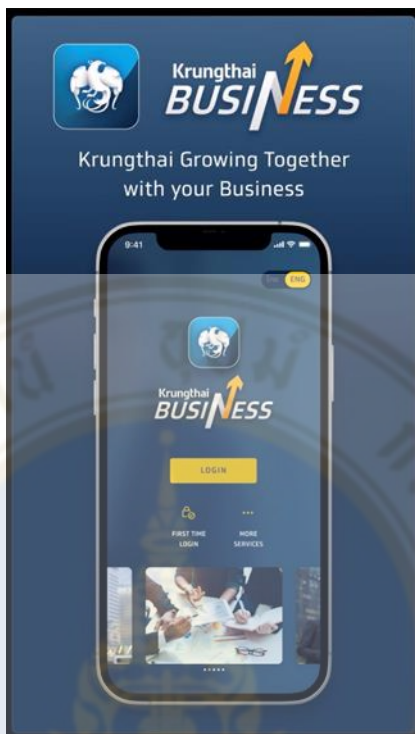
จัดการธุรกิจได้ง่ายผ่านมือถือสำหรับลูกค้า SME ช่วยให้การทำธุรกิจของผู้ประกอบการในนามนิติบุคคลสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นสิ่งที่ง่ายมากยิ่งขึ้น

### 2.1.2.2 บริการโอนเงิน ชำระเงิน และบริการด้านข้อมูลบัญชี

- ตรวจสอบสถานะเช็คได้ทั้ง "ขารับ" และ "ขาจ่าย" ด้วยหน้าเช็คจริง
- ดูรายการเช็คตัดจ่ายวันนี้ เช็ครอเคลียร์
- แจ้งเตือนกรณีเช็คมีปัญหา หรือมีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย
- อายัดเช็คได้ทันที ทุกที่ทุกเวลา
- เห็นเงินเข้า – ออกแบบเรียลไทม์
- เชื่อมทุกบัญชี ได้ทั้งบัญชีนิติบุคคล บัญชีร่วม และบัญชีบุคคลธรรมดา
- โอนเงินรวดเร็ว ทำได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง
- โอนเงินจากบัญชีที่ผูกได้สูงสุดถึง 25 บัญชี

- โอนเงินเพิ่มเพย์สำหรับลูกค้าธุรกิจ ง่าย จ่ายคล่อง ประหยัด
- ค่าธรรมเนียมการโอน
- จ่ายบิลฟรี ไม่จำกัดจำนวน
  - วงเงินการทำรายการบน K PLUS SME สูงสุดที่ 2,000,000 บาท โดยคิดรวมกันสำหรับทุกบัญชีที่อยู่บนบริการ
  - รายงานสินเชื่อทุกประเภท ได้แก่ คุยอด โอดี ต้วสัญญาใช้เงิน เงินกู้ และหนังสือค้ำประกัน
  - เช็ควงเงินที่ใช้ได้ ตรวจสอบวันหมดอายุสินเชื่อ เพื่อให้คุณไม่พลาดวันครบกำหนด ไม่เกิดยอดหนี้
  - ขอรายการเดินบัญชีย้อนหลังได้ 1 ปี พร้อมรับได้ทันที ทางอีเมล
  - เพิ่มบัญชีธนาคาร
  - สามารถเพิ่มบัญชีบุคคลธรรมดาบัญชีเดี่ยวของตนเองบัญชีบุคคลธรรมดาบัญชีร่วมของตนเอง และบัญชีนิติบุคคลรวมกันสูงสุด 25 บัญชี
  - สามารถเพิ่มบัญชีนิติบุคคลบนบริการ K PLUS SME ได้สูงสุด 3 นิติบุคคล ทั้งนี้ทุกนิติบุคคลจะต้องมีชื่อของผู้ทำรายการเป็นหนึ่งในกรรมการที่มีอำนาจตามหนังสือรับรอง
- 2.1.2.3 บริการอื่น ๆ
- รายงานสินเชื่อทุกประเภท ได้แก่ คุยอด โอดี ต้วสัญญาใช้เงิน เงินกู้ และหนังสือค้ำประกัน
  - เช็ควงเงินที่ใช้ได้ ตรวจสอบวันหมดอายุสินเชื่อ เพื่อให้คุณไม่พลาดวันครบกำหนด ไม่เกิดยอดหนี้
  - ขอรายการเดินบัญชีย้อนหลังได้ 1 ปี พร้อมรับได้ทันที ทางอีเมล

### 2.1.3 Krungthai Business แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.3 Krungthai Business

ที่มา: <https://business.krungthai.com>

#### 2.1.3.1 บริการที่สามารถใช้งานได้ผ่าน Krungthai Business

ช่วยให้การทำธุรกิจของผู้ประกอบการในนามนิติบุคคลสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องที่ง่ายมากยิ่งขึ้น โอน จ่าย รับเงิน เช็คยอดเงินคงเหลือ สร้างคำสั่งทางธุรกรรมทางการเงิน พร้อมอนุมัติได้อย่างรวดเร็ว

#### 2.1.3.2 บริการโอนเงิน ชำระเงิน และบริการด้านข้อมูลบัญชี

- สรุปข้อมูลทางการเงินของบริษัทผ่านแดชบอร์ด
- สะดวกคล่องตัว โอน-จ่ายคู่ค้าได้อย่างรวดเร็วทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- สามารถตั้งรายการล่วงหน้าอัตโนมัติได้
- รองรับการใช้งานทุกแพลตฟอร์มเชื่อมโยงทุกอุปกรณ์ทั้งคอมพิวเตอร์และมือถือแบบ Real-time

- จัดการเช็คของบริษัทผ่านบริการสั่งเช็ค อายัดเช็ค และสอบถามสถานะเช็ค
- รับเงินได้ง่ายผ่านบริการ My QR โดยสามารถสร้าง QR Code ได้บนระบบ

- จ่ายเงินเดือน (SCB Payroll / Any Bank Payroll)

#### 2.1.3.3 บริการอื่น ๆ

- รองรับบริการหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ e-WHT Plus (e-Withholding Tax Plus)

#### 2.1.3.4 ระบบรักษาความปลอดภัย

- มีระบบรักษาความปลอดภัย จัดการสิทธิ์การใช้งานได้ด้วยตนเอง เลือกใช้รหัส OTP PIN หรือ Biometric ในการยืนยันตัวตน

### 2.1.4 GSB Corporate Internet Banking แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารออมสินจำกัด (มหาชน)



#### ภาพที่ 2.4 GSB Corporate Internet Banking

ที่มา: <https://corporate.gsb.or.th>

#### 2.1.4.1 บริการที่สามารถใช้งานได้ผ่าน Krungthai Business

บริการธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้ประกอบการในนามนิติบุคคลเพื่อให้สามารถบริหารจัดการขององค์กรได้สะดวก รวดเร็ว ด้วยความปลอดภัยสูง เช่น การโอนเงินทั้งภายในธนาคารและต่างธนาคาร การโอนเงินเดือนเข้าบัญชีพนักงาน การโอนเงินเข้าบัญชีอัตโนมัติ การหัก

บัญชีอัตโนมัติ และการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการขององค์กร สามารถใช้งาน ได้ทั้งบนมือถือและคอมพิวเตอร์

#### 2.1.4.2 บริการโอนเงิน ชำระเงิน และบริการด้านข้อมูลบัญชี

• ตรวจสอบข้อมูลบัญชีที่บริษัทเปิดให้บริการกับธนาคารออมสินได้ทุกบัญชีผ่านระบบ

• สะดวกคล่องตัว โอน-จ่ายคู่ค้าได้อย่างรวดเร็วทั้งในประเทศและต่างประเทศ

• ตรวจสอบข้อมูลสรุปรายการบัญชีย้อนหลัง

• รองรับการใช้งานทุกแพลตฟอร์มเชื่อมโยงทุกอุปกรณ์ทั้งคอมพิวเตอร์และมือถือแบบ Real-time

• ตรวจสอบรายการสถานะเช็คของบริษัท

• บริการ โอนเงินทั้งบัญชีตนเองภายในธนาคารบุคคลอื่นภายในธนาคาร และ โอนเงินระหว่างธนาคาร

• บริการ โอนเงินต่างธนาคารอัตโนมัติ ภายในวันทำการเดียวกัน (Smart Credit Same Day) และภายในวันทำการถัดไป (Smart Credit Next Day)

• •จ่ายเงินเดือน (SCB Payroll / Any Bank Payroll)

#### 2.1.4.3 บริการอื่น ๆ

บริษัทสามารถบริหารจัดการผู้ใช้งานระบบได้ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ

• ผู้ดูแลระบบ มีหน้าที่ในการจัดการผู้ใช้งาน ล็อก และปลดล็อครหัสผู้ใช้งานของบริษัท

• ผู้ทำรายการสามารถสร้างรายการ โอนเงินหรือรายการอื่น ๆ ที่ต้องการดำเนินรายการด้านการเงิน

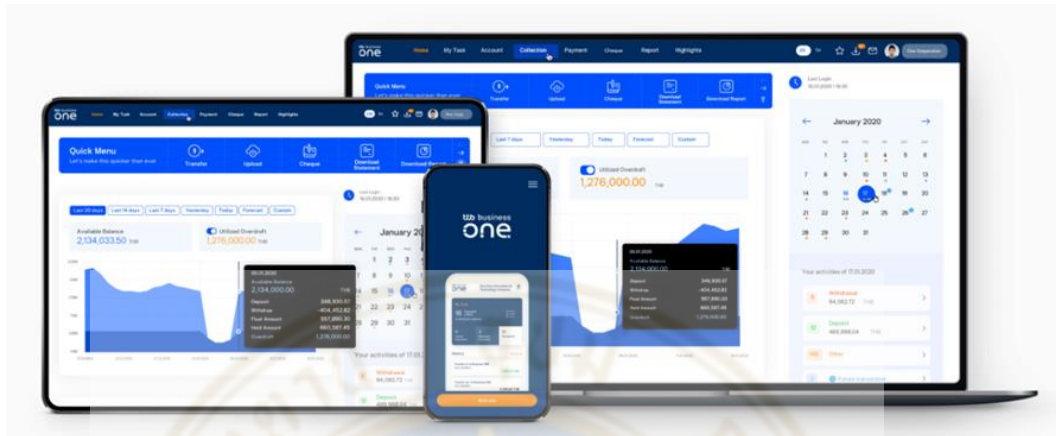
• ผู้อนุมัติรายการมีหน้าที่ในการอนุมัติรายการด้านการเงินซึ่งสามารถอนุมัติรายการผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ Mobile Application ได้

#### 2.1.4.4 ระบบรักษาความปลอดภัย

• มีความปลอดภัยสูงด้วยการกำหนดสิทธิในการทำรายการและอนุมัติรายการอีกทั้งสามารถตรวจสอบและติดตามรายการทางการเงินได้แบบทันที



## 2.1.5 TTB Business One แพลตฟอร์มในนามนิติบุคคลของธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.5 TTB Business One

ที่มา: <https://tmbbank.com>

2.1.5.1 บริการที่สามารถใช้งานได้ผ่าน Krungthai Business ระบบที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในนามนิติบุคคล ทำธุรกรรม ซื้อ ขาย จ่าย ทั้งในและต่างประเทศได้ เห็นข้อมูลพร้อมสั่งการบริหารงานครบถ้วน มองเห็นภาพรวมและข้อมูลสรุปทางการเงินภายในบริษัท ด้วย Dashboard ที่เรียกดูได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย

- 2.1.5.2 บริการโอนเงิน ชำระเงิน และบริการด้านข้อมูลบัญชี
- อนุมัติรายการธุรกรรมได้ง่าย ๆ แบบรวดเร็ว ผ่านสมาร์ตโฟน
  - เรียกดูรายการเดินบัญชีล่าสุด 3 รายการแรกเห็นเงินเข้า – ออกแบบเรียลไทม์
  - โอนเงินรวดเร็ว ทำได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมง
  - มองเห็นภาพรวมทุกบัญชีของกลุ่มบริษัท ที่มีผู้มีอำนาจลงนามเดียวกัน
  - รองรับการใช้งานทุกแพลตฟอร์มเชื่อมโยงทุกอุปกรณ์ทั้งคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และมือถือ
  - จัดการเช็คของบริษัทผ่านบริการสั่งเช็ค อายัดเช็ค และสอบถามสถานะเช็ค
  - จ่ายเงินเดือน (SCB Payroll / Any Bank Payroll)

- แสดงรายการข้อมูลธุรกรรมครบถ้วน อาทิ รับเงินจากลูกค้ารายใด และแสดงข้อมูลรายละเอียดแบบ Real-Time รองรับการรับเงินทุกช่องทาง นอกจากนี้ยังสามารถดูย้อนหลังได้ทุกประเภท

### 2.1.5.3 บริการอื่น ๆ

- เลือกจัดวางเมนูไว้บนตำแหน่งที่ต้องการในหน้าแรกเพื่อความรวดเร็วในการทำธุรกรรม

- ผู้ช่วยแนะนำวิธีการทำรายการ โอนเงิน โดยระบบจะทำการแสดงตัวเลือกซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม และวันที่บัญชีปลายทางจะได้รับเงินของการโอนเงินในแต่ละประเภท

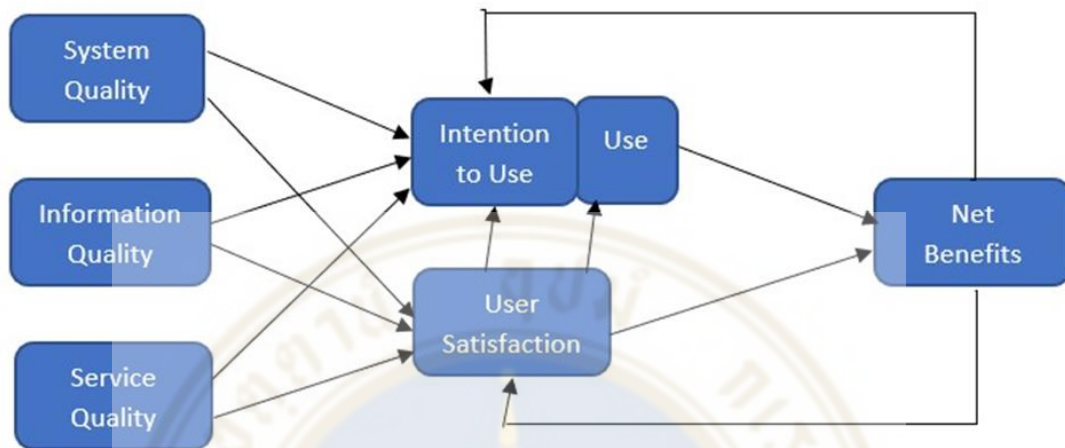
- สามารถทำรายการอื่น ๆ ต่อได้แม้ไฟล์รายการยังอัปโหลดไม่เสร็จ
- เชื่อมต่อระบบด้วย Open API ไปยังระบบพันธมิตรของบริษัท เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากธนาคาร ไปใช้ประโยชน์ต่อในด้านอื่น ๆ เช่น ระบบ HR, ERP, CRM หรือระบบอื่น ๆ ในอนาคต

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model)

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ได้มีการพัฒนาแนวคิดและออกแบบ โดย DeLone และ McLean (2003) เพื่อนำทฤษฎีมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย คือ คุณภาพระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของระบบ ณ ขณะให้บริการ รวมไปถึงการปราศจากข้อผิดพลาดต่าง ๆ ของระบบ คุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยคำนึงถึงความแม่นยำของการแสดงผลของข้อมูล การบันทึกข้อมูล คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยคำนึงถึงการให้บริการ คุณค่า ผู้ใช้บริการ หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับระบบ ความต้องการใช้งานระบบ (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use) โดยคำนึงถึงความต้องการใช้งานระบบของผู้ใช้บริการ ความถี่ในการดำเนินการต่าง ๆ ส่งผลไปสู่การใช้งานระบบของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ว่ามีพฤติกรรมใช้ซ้ำหรือไม่ และประโยชน์โดยรวมของระบบ (Net Benefits) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้บริการ

DeLone และ McLean (2003) กล่าวว่า องค์กรธุรกิจมีแนวโน้มการใช้งานและการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 6 เรื่องควรออกแบบให้มีเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่คำนึงถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย ดังแสดง



ภาพที่ 2.6 โมเดลแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean  
ที่มา: โมเดลแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003)

### 2.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

DeLone และ McLean (1992) ได้ให้คำอธิบายว่า ตัวแปรสำคัญที่ชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบคือคุณภาพระบบ ซึ่งจากแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศจะเห็นว่าคุณภาพของระบบเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดในการทราบถึงประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ ซึ่งสภาพแวดล้อมทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นตัวแปรชี้วัดลักษณะที่ต้องการของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

DeLone และ McLean (2003) ได้กล่าวถึงหลักการในการพิจารณาวัดคุณภาพระบบเป็น 5 มิติ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความพยายามในการใช้บริการของผู้ใช้ไม่จำเป็นจะต้องใช้ความพยายามมาก ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายและใช้งานได้อย่างถูกต้อง
2. ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึง การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เป็นข้อมูลสำคัญ ให้รอดพ้นจากสถานการณ์เสี่ยงหรืออันตรายไว้ความกังวลต่าง ๆ
3. ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ระดับความมีประสิทธิภาพของระบบที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง และไม่มีข้อผิดพลาดในการใช้งานภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย

4. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง ระยะเวลาในการตอบสนองของระบบต่อการใช้งานภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย มีความรวดเร็ว สม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพที่ดี

5. สะดวกต่อการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยไม่ต้องมีความซับซ้อนของการเข้าถึงระบบ บริการได้อย่างสะดวกแก่ผู้ให้บริการและเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการศึกษางานวิจัยในหัวข้อที่หลากหลาย พบว่ามีทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

Vroom (1964) ได้อธิบายว่า ผลที่ได้จากการที่แต่ละบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากความรู้สึกนึกคิดและความพึงพอใจในสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกนึกคิดในเชิงบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น แต่หากเป็นในทางตรงกันข้ามความรู้สึกนึกคิดในเชิงลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นจะหมายถึงความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกเป็นสุขจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน (Wolman, 1973)

Kotler (2000) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล เมื่อได้ประสบกับเหตุการณ์บางอย่าง จึงทำให้มีความรู้สึกทั้งความสุขและความผิดหวัง ความแตกต่างของความรู้สึกนี้เกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับการคาดหวังในสิ่งที่ตนต้องการ หากภายหลังมีการประเมินจากประสบการณ์ที่พบเจอได้รับบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีกว่าที่คาดการณ์เอาไว้ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและแสดงออกในเชิงบวก (Oliver, 1980)

ในส่วนของการศึกษาในประเทศไทย ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ทำการศึกษาและอธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า อารมณ์ความรู้สึกที่มีความสุขและความคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ ซึ่งความรู้สึกนั้นจะนำไปสู่การให้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง โดยความพึงพอใจอย่างที่สุดของลูกค้าที่เกิดขึ้น ในที่สุดจะเปลี่ยนเป็นความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

#### การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ได้มีแนวทางในการพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจที่เกิดจากความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ (Satisfactory Service) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ความหมายคือ การบริการงาน ให้แก่ ผู้ใช้บริการทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียม เสมอภาคกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ ซึ่งผู้ให้บริการ ทุกคนจะได้รับการบริการและการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
  - การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) ความหมายคือ ความสามารถในการให้ บริการตามความจำเป็นของสถานการณ์ โดยจะเป็นการปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ให้บริการในบริการนั้น ๆ
  - การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ความหมายคือ การให้บริการที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการ เช่น สถานที่ บุคลากร เครื่องมือในการรองรับ ระบบ วัสดุอุปกรณ์ ต้องมีการจัดการอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ
  - การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ความหมายคือ การให้บริการที่ไม่ยึดความพึงพอใจของกรณีเป็นหลัก แต่จะมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยจะคำนึงถึง ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ซึ่งจะมีการให้บริการตลอดจนผู้ให้บริการบรรลุผลในบริการนั้น ๆ
  - การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ความหมายคือ การให้บริการต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาด้านปริมาณคุณภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม อย่างสม่ำเสมอ

จากข้างต้นที่กล่าวมาทั้งหมด ความหมายของความพึงพอใจมีความเหมือนและแตกต่างกันไปในแต่ละปัจจัย สถานการณ์และประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ของแต่ละบุคคล รวมไปถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน จึงสรุปเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการจะต้องมีคุณภาพ และบริการต้องมีระดับที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ความเต็มใจที่จะจ่ายเกิดจากผลเปรียบเทียบระหว่างการประเมินรูปแบบและคุณภาพของการบริการกับราคาค่าบริการที่ผู้ให้บริการจะต้องจ่ายออกไปซึ่งผู้ให้บริการจะเป็นผู้กำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการทั้งนี้ความสามารถในการจ่ายของผู้ใช้บริการจะมีส่วนในการประเมินว่าราคาค่าบริการนั้นสูงหรือต่ำ
3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการควรจัดสรรพื้นที่และสถานที่ให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการเพื่อความสะดวกแก่การเข้าถึงบริการนั้น ๆ และต้องคำนึงถึงสิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการได้ครบทุกด้านรวมถึงการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อช่วยลดขั้นตอนและเวลา

4. การส่งเสริมและแนะนำการให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นต่อการประกอบการพิจารณาและประเมินเพื่อก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้ให้บริการ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และคุณภาพของการบริการผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

5. ผู้ให้บริการ จำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ ใฝ่ใจ และให้ความสำคัญแก่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ ทั้งนี้จะต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมบริการและนำเสนอบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มที่

6. สภาพแวดล้อม ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมโดยรอบของอาคารสถานที่ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญแก่ผู้มาใช้บริการอย่างที่สุด

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการตอบสนองที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การพัฒนากุศลการมารวมกันกับเทคโนโลยีจะส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากข้อมูลขั้นต้นที่กล่าวมาในส่วนของความหมายของความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นในเชิงบวกหรือเชิงลบนั้นขึ้นอยู่กับในหลาย ๆ ปัจจัยซึ่งจะสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิจัยหลาย ๆ ท่าน แต่โดยสรุปแล้ว ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกในเชิงบวกที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลต่อเนื่องจากการได้รับ บรรลุ หรือกระทำการสิ่งนั้นจนสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ หรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ และในทางตรงกันข้ามหากไม่สามารถได้รับ หรือไม่สำเร็จตามที่คาดหวัง บุคคลนั้นจะเกิดทัศนคติในเชิงลบหรือแสดงถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ปิยาภา ศรีศิริ (2549) ได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลสอดคล้องกับ ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้ประโยชน์ของบริการ ศึกษาความพึงพอใจในบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (K-Mobile Banking Plus) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจในบริการ ผลการวิจัยได้ข้อสรุปว่า คุณภาพการบริการนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก

ดังนั้นในการศึกษาวัดผลความพึงพอใจให้เกิดประสิทธิภาพนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม รวมไปถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการและใช้บริการ

### 2.2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ (Decision Making is Service)

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ สามารถอธิบายถึง องค์ประกอบทั้ง 6 ซึ่งแต่ละองค์ประกอบ จะมีความสัมพันธ์ต่อกัน ประกอบไปด้วย

องค์ประกอบที่ 1 ข้อมูลข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ 2 วิธี คือ วิธีที่ 1 จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้วัยวะของตนเอง สัมผัสกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นโดยตรง เช่น ได้เห็น ได้ดม ได้กลิ่น ได้รับประทาน ได้สัมผัสด้วยตนเอง อจึงเกิดเป็นความรู้สึกว่าสิ่งนั้นตรงตามความต้องการหรือไม่ เป็นต้น และวิธีที่ 2 จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่นจากสื่อต่าง ๆ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสารมวลชน แล้วทำให้เกิดการเรียนรู้ในผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าตรงต่อความต้องการของตนเองมากน้อยเพียงใด

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายทางการค้า อธิบายถึง ลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งในด้าน รูปร่าง รสชาติ สี ขนาด ความทนทาน การออกแบบ บรรจุภัณฑ์ และคุณภาพของบริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการนึกถึง

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่มีต่อเครื่องหมายทางการค้า เป็นความรู้สึกทั้งในเชิงบวก และเชิงลบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ นั้นหมายถึงความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ที่เกิดจากการรับรู้ข่าวสารหรือข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการ จนเกิดการนึกถึงเครื่องหมายทางการค้านั้น ๆ หากได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก ความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นจะเกิดเป็นบวกเช่นกัน แต่ถ้าในทางตรงกันข้ามความรู้สึกจะเป็นลบก็ต่อเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารในเชิงลบ และทำให้เกิดเจตคติในทางลบต่อเครื่องหมายทางการค้า ส่งผลให้มีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นการประเมินเพื่อตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นตรงตามความต้องการของตนเองหรือไม่ ซึ่งความเชื่อมั่นเกิดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายทางการค้านั้น ร่วมกัน นำไปสู่ความมุ่งมั่นที่จะใช้หรือไม่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นต่อไปอีกด้วย

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นในการใช้ อธิบายถึง การตัดสินใจใช้โดยการผ่านกระบวนการคิดและวางแผนการใช้ เช่น ใช้เมื่อไร ซื้อที่ไหน คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องเป็นอย่างไร เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 6 การซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ อธิบายถึง ขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งแสดงออกโดยมีพฤติกรรมซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น

Plunkett & Attner (1994) กระบวนการตัดสินใจ (Process of Decision Making) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นการตัดสินใจ

แบบเป็นลำดับขั้น เป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล มีกฎเกณฑ์ ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อประกอบการตัดสินใจ

อดุลย์ จาตุรงค์กุลและดลยา จาตุรงค์กุล (2545) อธิบายถึง การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม กับกระบวนการตัดสินใจของนักวิจัยหลายท่าน พบว่า การแก้ปัญหาในการประกอบการตัดสินใจ และประเมินคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้บริโภคมักใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจ แต่บางครั้งอาจเกิดจากอารมณ์จึงทำให้เกิดการตัดสินใจ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ มักประกอบไปด้วยการผสมระหว่างเหตุผลและอารมณ์

### 2.3 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต หรือแพลตฟอร์มบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่อย่างโทรศัพท์มือถือ มีหลากหลายตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการเปรียบเทียบผลการศึกษาและคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เช่น

จุฑาภรณ์ ไรวอน (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทร กรุงเทพมหานคร” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มลูกค้าผู้ให้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต สาทร กรุงเทพมหานคร 400 คน โดยเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดของผู้บริโภค และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทร กรุงเทพมหานครหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล จะมีความแตกต่างกันในปัจจัยทางด้าน อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้ มีผลต่อผลต่อการใช้บริการ บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทางด้านของปัจจัยทัศนคติ ด้านค่านิยม การใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีผลในระดับมาก ต่อการสร้าง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย ตอบสนองชีวิตคนเมือง และเหมาะสมกับยุคใหม่ ด้าน ความน่าเชื่อถือ มีผลในระดับมากทุก ๆ ปัจจัย ในส่วนของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้าน กระบวนการมีความสำคัญในระดับที่มากที่สุด กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความไม่ ซับซ้อนในการใช้งานของแอปพลิเคชัน มีความแม่นยำ มีมาตรฐาน ดัดต่อสอบถามผู้ให้บริการได้ และมีนโยบายที่ชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

เตชะพิทย์ ผลวางศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งาน โมบายแบงก์กิ้งซ้ำในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กรและคุณภาพของโปรแกรมประยุกต์” เป็นงานวิจัยเชิง

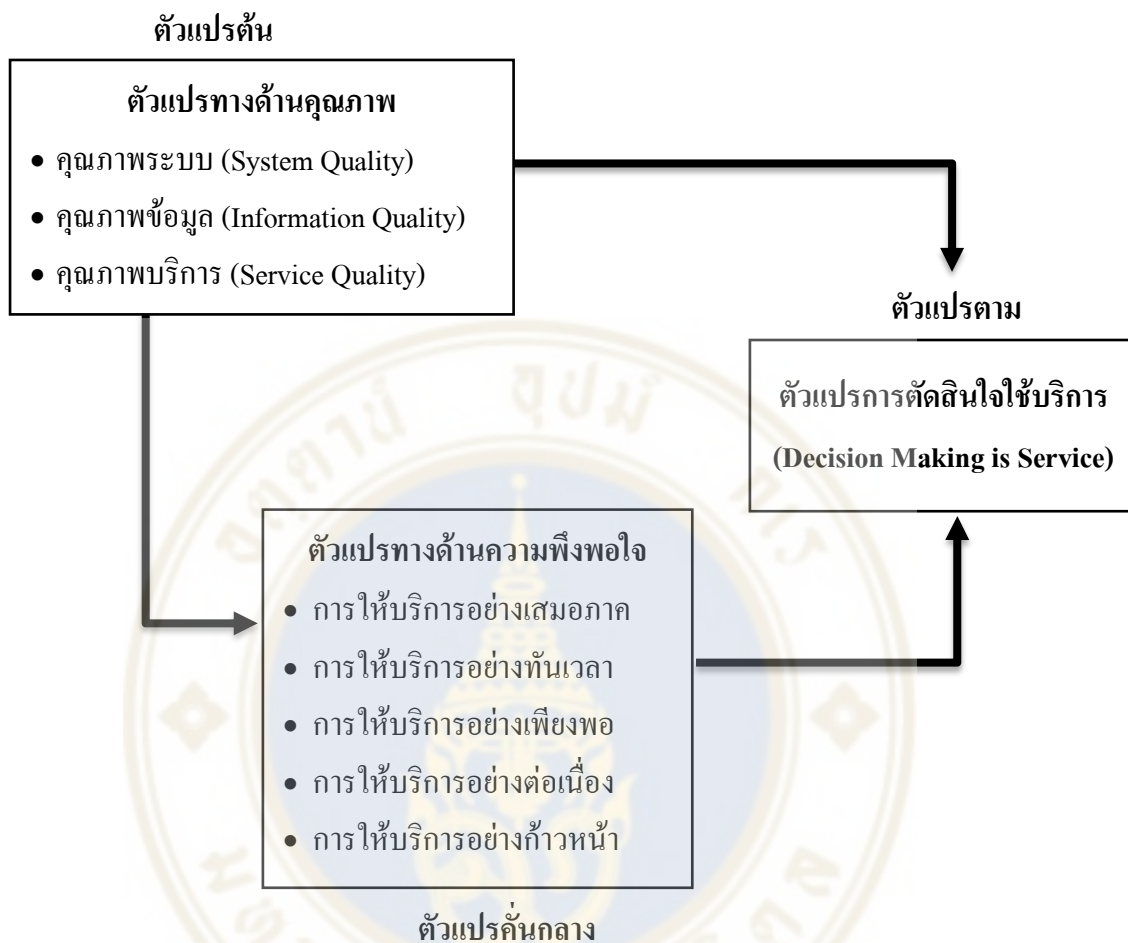


ปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มประชากรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประสบการณ์การใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในงานวิจัยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยเป็นการศึกษาทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ร่วมกับปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์องค์กร ความมั่นคงของระบบ และความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร ผลการศึกษาที่ได้คือ ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพข้อมูล ความมั่นคงของระบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งความมั่นคงของระบบมีผลในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นมุมมองในด้านความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว หรือการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของลูกค้า

ภัทรา มหามงคล (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยเป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยส่วนบุคคล ความมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ การพิจารณาถึงเหตุผลหรือความจำเป็นในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย และพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการหลังจากที่ตัดสินใจใช้บริการไปแล้ว

ญาณิศา พลอยขุม (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน โดยเป็นการศึกษาทฤษฎีคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิที่ได้รับของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพระบบด้านความง่ายในการใช้ มีอิทธิพลทางบวกในระดับมากที่สุด รองลงมาจะให้ความสำคัญกับคุณภาพระบบด้านความมีเสถียรภาพ และอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ คุณภาพระบบด้านความปลอดภัย รองลงมาจะเป็นคุณภาพระบบด้านความเร็ว และอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานคือการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับ

## 2.4 กรอบงานวิจัย



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีการนำแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลผ่าน โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบเรียงการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 แหล่งข้อมูลที่มาที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.3 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- 3.7 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.8 วิธีการทางสถิติ

#### 3.1 แหล่งข้อมูลที่มาใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการสอบถามกลุ่มประชากรตัวอย่าง ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีการจดทะเบียนดำเนินกิจการในรูปแบบบริษัท หรือนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแห่งประเทศไทย

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการทำการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผลงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ หนังสือและตำรา วารสาร บทความ รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

### 3.2 ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการเรียบเรียงการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทเท่านั้น และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมา เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแสดงผลการวิจัยเป็นร้อยละ ทั้งนี้การวิจัยจะดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีการจดทะเบียนดำเนินกิจการในรูปแบบบริษัทหรือนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแห่งประเทศไทย

### 3.4 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

#### 3.4.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีการจดทะเบียนดำเนินกิจการในรูปแบบบริษัทหรือนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแห่งประเทศไทย โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนรวมประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Yamane (ประสพชัย พสุนนท์, 2553) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งสิ้น 756,344 บริษัท

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{756,344}{1 + (756,344)(0.05)^2}$$

$$n = 399.788568$$

$$n \approx 400$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 399.788568 บริษัท จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 บริษัท ตามความเหมาะสม

### 3.4.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกตัวแทนในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากการส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ (Google Form) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมทั่วไปในด้านการใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ เป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choices) ลักษณะแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อศึกษาด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (Likert Scale) ประกอบไปด้วยทั้งหมด 4 หัวข้อ ดังนี้

ความง่ายในการใช้งาน	จำนวน 5 ข้อ
ความปลอดภัยในการใช้งาน	จำนวน 5 ข้อ
ความมีเสถียรภาพ	จำนวน 5 ข้อ
ความรวดเร็วในการตอบสนอง	จำนวน 5 ข้อ
ความง่ายในการเข้าถึง	จำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 3.1 แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ  
ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สำหรับใช้ศึกษางานวิจัย

ข้อคำถาม	แหล่งอ้างอิง
<p><b>ความง่ายในการใช้งาน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มใช้งานได้ง่ายคุณ</li> <li>2. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มมีความง่ายในการใช้งาน</li> <li>3. บริษัทท่านสามารถใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างราบรื่น</li> <li>4. บริษัทท่านสามารถใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างคล่องแคล่ว</li> <li>5. โดยภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย</li> </ol>	<p>ญาณิศา พลอยชุม (2557)</p>
<p><b>ความปลอดภัยในการใช้งาน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทางธนาคารแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตโดยรักษาข้อมูลของบริษัทท่าน</li> <li>2. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มให้บริการโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรมของบริษัท</li> <li>3. บริษัทท่านสามารถใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มโดยไร้ความกังวลใจและความกลัว</li> <li>4. บริษัทท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม</li> <li>5. โดยภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีความปลอดภัย</li> </ol>	<p>ญาณิศา พลอยชุม (2557)</p>
<p><b>ความมีเสถียรภาพ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริษัทท่านสามารถใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ</li> <li>2. บริษัทท่านสามารถใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ</li> <li>3. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ</li> </ol>	<p>ญาณิศา พลอยชุม (2557)</p>

ตารางที่ 3.1 แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ  
ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สำหรับใช้ศึกษางานวิจัย (ต่อ)

ข้อคำถาม	แหล่งอ้างอิง
4. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง 5. โดยภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
<b>ความรวดเร็วในการตอบสนอง</b> 1. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้ 2. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์ในระยะเวลาที่เหมาะสม 3. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์อย่างทันท่วงที 4. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว 5. โดยภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถตอบสนองได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	ญาณิศา พลอยชุม (2557)
<b>ความง่ายในการเข้าถึง</b> 1. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงได้ง่าย 2. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงได้สะดวก 3. บริษัทท่านสามารถเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ดี 4. บริษัทท่านสามารถใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้สะดวก 5. โดยภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้โดยง่าย	ญาณิศา พลอยชุม (2557)

โดยคำถามในส่วนนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 5	มากที่สุด
ระดับ 4	มาก
ระดับ 3	ปานกลาง
ระดับ 2	น้อย
ระดับ 1	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วมาแบ่งเป็น  
 5 อันดับภาคชั้นของคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างอันดับภาคชั้น (พิสัย) กำหนดเป็น  
 5 อันดับภาคชั้น กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา, 2558) ซึ่งจะได้เกณฑ์การประเมินส่วน  
 ที่ 3 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันดับภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์ม  
 ทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง

4.21-5.00	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยมาก
2.61-3.40	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยน้อยสุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินผ่าน  
 แพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตรประมาณค่า  
 (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด  
 (Likert Scale) ประกอบไปด้วยทั้งหมด 5 ข้อย่อย ดังนี้



ตารางที่ 3.2 แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สำหรับใช้ศึกษางานวิจัย

ข้อคำถาม	แหล่งอ้างอิง
<p><b>ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริษัทท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการเข้าถึงในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม</li> <li>2. บริษัทท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้ระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม</li> <li>3. บริษัทท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม</li> <li>4. บริษัทท่านพึงพอใจต่อความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม</li> <li>5. โดยภาพรวมบริษัทท่านพึงพอใจระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม</li> </ol>	<p>ญาณีสา พลอยชุม (2557)</p>

โดยคำถามในส่วนนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 5	มากที่สุด
ระดับ 4	มาก
ระดับ 3	ปานกลาง
ระดับ 2	น้อย
ระดับ 1	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วมาแบ่งเป็นอันตรภาคชั้นของคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างอันตรภาคชั้น (พิสัย) กำหนดเป็น 5 อันตรภาคชั้น กัลยา วานิชย์บัญชา และ จูฑิตา วานิชย์บัญชา, 2558) ซึ่งจะได้เกณฑ์การประเมินส่วนที่ 3 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นของความพร้อมใจของผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง

4.21-5.00	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยมาก
2.61-3.40	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยน้อยสุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อศึกษาด้านการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (Likert Scale) ประกอบไปด้วย 6 ข้อย่อย

**ตารางที่ 3.3** แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สำหรับใช้ศึกษางานวิจัย

ข้อความ	แหล่งอ้างอิง
<p><b>การตัดสินใจเลือกใช้บริการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>บริษัทท่านพิจารณาถึงเหตุผลหรือความจำเป็นในการใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ</li> <li>บริษัทท่านทำการศึกษาข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ</li> <li>บริษัทท่านพิจารณาถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์</li> </ol>	ภัทรา มหามงคล (2554)

ตารางที่ 3.3 แสดงการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สำหรับใช้ศึกษางานวิจัย (ต่อ)

ข้อคำถาม	แหล่งอ้างอิง
<p>4. บริษัทท่านพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม หลังจากที่ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ</p> <p>5. บริษัทท่านใช้ระดับความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการในครั้งต่อไป</p> <p>ท่านคิดว่าจะแนะนำการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ให้แก่บริษัทอื่น ๆ หรือลูกค้าทางธุรกิจของบริษัท</p>	

โดยคำถามในส่วนนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 5	มากที่สุด
ระดับ 4	มาก
ระดับ 3	ปานกลาง
ระดับ 2	น้อย
ระดับ 1	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วมาแบ่งเป็นอันตรภาคชั้นของคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างอันตรภาคชั้น (พิสัย) กำหนดเป็น 5 อันตรภาคชั้น กัลยา วานิชย์บัญชา และ ฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558) ซึ่งจะได้เกณฑ์การประเมินส่วนที่ 3 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นในการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง

4.21-5.00	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยมาก
2.61-3.40	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	มีระดับเห็นด้วยน้อยสุด

### 3.6 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม รวมไปถึงการใช้ภาษาที่เหมาะสม ความครอบคลุมเนื้อหา และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งจำนวน 40 บริษัท (ชุด) เพื่อตรวจสอบถึงความเข้าใจในคำถามแต่ละข้อ ว่าสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการศึกษา และแต่ละคำถามมีความเหมาะสมหรือมีความยากหรือง่ายต่อการเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างเพียงใด

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยการทำการทดสอบ เพื่อตรวจสอบดูว่า แบบสอบถามมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด และนำผลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งหากได้ผลมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง (วดีนาพร บัณฑุชัยม, 2553)

### 3.7 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการในนามบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม และแจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการ รวมตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

ขั้นที่ 2 รวบรวมเก็บแบบสอบถาม และประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมาว่ามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้หรือไม่ และดำเนินการจัดทำตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.8 วิธีการทางสถิติ

การวิจัยเชิงปริมาณปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปร โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Model) ซึ่งมีชนิดทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้เป็นค่าจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น เพื่อศึกษาด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น เพื่อศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น เพื่อศึกษาด้านการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรคั่นกลาง สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในเชิงพรรณนาและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม รวมจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ของข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis หรือ CFA) และวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง (System Equation Model : SEM) ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, CMIN/df., CFI, GFI, IFI, NFI, AGFI, RMSEA และ RMR โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย สรุปผลงานวิจัยได้เป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 4.2 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

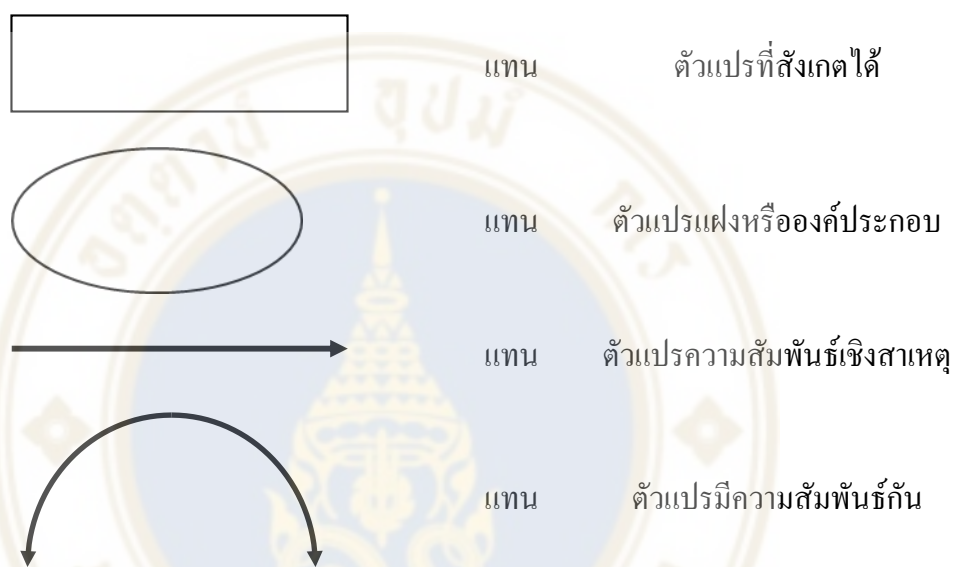
ส่วนที่ 4.3 ผลวิเคราะห์ตรวจสอบสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ส่วนที่ 4.4 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ส่วนที่ 4.5 ผลวิเคราะห์สมการ โครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

### การกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำเสนอในบทที่ 4 นี้ ผู้วิจัยกล่าวถึงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัยกำหนดสัญลักษณ์ของโมเดลเชิงสาเหตุของเครื่องหมายที่ใช้



### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
C.V.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (coefficient of variation)
r.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
$\chi^2$	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi - square)
$\lambda$	หมายถึง	น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading)
e.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (error) ของตัวบ่งชี้
Sig.	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df.	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ

R <sup>2</sup>	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง
**	หมายถึง	อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001
*	หมายถึง	อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual)
NFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed fit index)
IFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index)
CFA	หมายถึง	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)
AVE	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้
CR.	หมายถึง	ค่าความเที่ยงรวม

#### ความหมายและตัวของตัวแปรงานวิจัย

PEU1	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย
PEU2	คือ	ระบบสารสนเทศในการใช้งานแพลตฟอร์มเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่านในการเรียนรู้วิธีใช้ระบบ
PEU3	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเสร็จสิ้นโดยไม่เกิดปัญหา
PEU4	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างคล่องแคล่ว
PEU5	คือ	ระบบสารสนเทศของแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลได้ง่าย เช่น การเพิ่ม/ลดพนักงานหน้าที่ต่าง ๆ การใช้ระบบ เพิ่ม/ลบบัญชีในระบบ แก้ไขข้อมูลของบริษัท เป็นต้น



SEC1	คือ	ระบบสารสนเทศกับการแสดงออกของธนาคารด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลของบริษัทท่าน
SEC2	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มให้บริการ โดยจะไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรมของบริษัท
SEC3	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มโดยไร้ความกังวลใจและความกลัว
SEC4	คือ	ระบบสารสนเทศด้านความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม
SEC5	คือ	ระบบสารสนเทศในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ยากต่อการขโมยข้อมูลจากบุคคลอื่น
RET1	คือ	ระบบสารสนเทศว่าระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ
RET2	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ
RET3	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ
RET4	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง
RET5	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
RES1	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การเรียกใช้งานระบบทันทีที่เปิดใช้งาน
RES2	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์เมื่อเรียกดูบัญชีบริษัทในระยะเวลาที่เหมาะสม
RES3	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การตั้งคำสั่งธุรกรรมในบริษัทอย่างทันที่
RES4	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์คำสั่งอนุมัติรายการธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว

RES5	คือ	ระบบสารสนเทศกับภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถตอบสนองรายการเงินเข้าบัญชีและเงินโอนไปสู่ลูกค้าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม
COA1	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงการสมัครใช้บริการได้ง่าย
COA2	คือ	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงได้สะดวก สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ได้หลากหลาย อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ค สมาร์ทวอตช์
COA3	คือ	ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลและวิธีการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย
COA4	คือ	ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงการค้นหารายชื่อบัญชีลูกค้าและทำรายการคำสั่งการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย
COA5	คือ	ระบบสารสนเทศในการจ่ายเงินเดือนพนักงานและการสั่งซื้อเช็คผ่านแพลตฟอร์มได้โดยง่าย
SAT1	คือ	ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม
SAT2	คือ	รวดเร็วในการตอบสนองของระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม
SAT3	คือ	ความปลอดภัยในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม
SAT4	คือ	ความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม
SAT5	คือ	โดยภาพรวมต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม
USE1	คือ	การพิจารณาถึงเหตุผลและความจำเป็นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม
USE2	คือ	การศึกษาข้อมูลและวิธีการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม
USE3	คือ	ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์
USE4	คือ	ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม
USE5	คือ	ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม
USE6	คือ	การแนะนำการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ให้แก่บริษัทอื่น ๆ หรือลูกค้าทางธุรกิจของบริษัท

### เกณฑ์ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่า Chi-Square ( $\chi^2$ -test) ควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามแนวคิดของ Hair et al. (2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996)

ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ โดย CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ผลของค่าดัชนีนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และ Diamantopoulos and Siguaw (2000)

ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล ผลของค่าดัชนีนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Browne and Cudeck (1993), Hair et al. (2006) และ Mueller (1996) ค่าที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ ผลของค่าดัชนีนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และ Mueller (1996) ค่าที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป หรือมากกว่า 0.80 ตามแนวคิดของ (Gefen et al (2000) ถือว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า RMSEA ที่ดีควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 ตามแนวคิด Hair et al. (2006), Browne and Cudeck (1993)

ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจะสรุปได้ว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามแนวคิดของ Diamantopoulos, Siguaw (2000)

ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed fit index; NFI) โดยค่า NFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 จึงแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และ Diamantopoulos and Siguaw (2000)

ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index; IFI) ควรมีค่ามากกว่า 0.90 จึงแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ผลของค่าดัชนีนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และ Mueller (1996)

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนนี้เป็นการแสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การใช้บริการ เหตุผลที่บริษัทที่ไม่เลือกใช้บริการ ประเภทของธุรกิจ ธนาคารที่ใช้บริการเหตุผลที่ตัดสินใจสมัครใช้บริการ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนและร้อยละการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์อย่างน้อย 1 ธนาคาร

การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	400	88.89
ไม่เคยใช้บริการ	50	11.11
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

ผลวิเคราะห์การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์อย่างน้อย 1 ธนาคาร พบว่า เคยใช้บริการ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 และ ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 50 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.11

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลที่บริษัทที่ไม่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

เหตุผลที่บริษัทที่ไม่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	จำนวน	ร้อยละ
มีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน	22	44.00
ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยของข้อมูลบริษัท เงินในบัญชี และ ความถูกต้องของรายการในด้านต่าง ๆ ที่ทำ	14	28.00
ไม่มีสมาร์ทโฟน หรือคอมพิวเตอร์ หรือ แท็บเล็ต (ไม่มีความถนัดในการใช้งานเครื่องมือสื่อสาร	9	18.00
ชอบทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่นมากกว่า	5	10.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

ผลวิเคราะห์เหตุผลที่บริษัทที่ไม่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม เพราะว่ามีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.00 รองลงมา ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยของข้อมูลบริษัท เงินในบัญชี และความถูกต้องของรายการในด้านต่าง ๆ ที่ทำ จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.00 ไม่มีสมาร์ทโฟน หรือคอมพิวเตอร์ หรือ แท็บเล็ต (ไม่มี

ความถนัดในการใช้งานเครื่องมือสื่อสาร จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.00 และชอบทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่นมากกว่า จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปด้านประเภทของธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าปลีก/ค้าส่ง	162	40.50
อุตสาหกรรม	66	16.50
รับเหมาก่อสร้าง งานระบบ รับแต่งอาคาร/บ้าน	121	30.25
ค้าของเก่า/โบราณ	4	1.00
นำเที่ยว/บริษัททัวร์	23	5.75
นายหน้าจัดหางาน (คนเข้าทำงานข้ามประเทศ)	3	0.75
ค้าอัญมณี หรือทองคำ	5	1.25
เกษตรกรรม/ประมง	6	1.50
ร้านอาหาร	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประเภทของธุรกิจ พบว่า ประเภทค้าปลีก/ค้าส่งมากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.50 รองลงมา รับเหมาก่อสร้าง งานระบบ รับแต่งอาคาร/บ้าน จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.25 และอุตสาหกรรม จำนวน 66 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.50 นำเที่ยว/บริษัททัวร์ จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.75 ร้านอาหาร จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.50 ส่วนน้อยคือ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.50 ค้าอัญมณี หรือทองคำ จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.25 ค้าของเก่า/โบราณ จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.00 และ นายหน้าจัดหางาน (คนเข้าทำงานข้ามประเทศ) จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกร	228	24.49
ธนาคารไทยพาณิชย์	342	36.73
ธนาคารทหารไทยชนชาติ	90	9.67

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ  
ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ (ต่อ)

ธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารออมสิน	63	6.77
ธนาคารกรุงไทย	116	12.46
ธนาคารกรุงศรี	48	5.16
ธนาคารกรุงเทพ	44	4.73
<b>รวม</b>		<b>100.00</b>

\* กรณีตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ  
ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ มากสุด คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 342 คน คิดเป็น ร้อยละ  
36.73 รองลงมา ธนาคารกสิกร จำนวน 228 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.49 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 116  
คน คิดเป็น ร้อยละ 12.46 ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.67 ธนาคารออมสิน  
จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.77 ส่วนน้อย ธนาคารกรุงศรี จำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.16  
น้อยสุด ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละธนาคารที่บริษัทที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม  
ทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์เป็นประจำ

ธนาคารที่บริษัทที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม ทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์เป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกร	116	29.00
ธนาคารไทยพาณิชย์	231	57.75
ธนาคารทหารไทยชนชาติ	12	3.00
ธนาคารออมสิน	9	2.25
ธนาคารกรุงไทย	14	3.50
ธนาคารกรุงศรี	8	2.00
ธนาคารกรุงเทพ	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ผลวิเคราะห์ข้อมูลที่บริษัทที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์เป็นประจำ มากสุด ธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 231 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.55 รองลงมา ธนาคารกสิกร จำนวน 116 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.00 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.50 ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.00 ธนาคาร กรุงเทพ จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.50 ธนาคารออมสิน จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.25 น้อยสุด ธนาคารกรุงศรี จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลที่ตัดสินใจสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

เหตุผลที่ตัดสินใจสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกสบาย เพราะสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่	253	63.25
รู้สึกเป็นบริษัทที่ทันสมัย จากการใช้แพลตฟอร์มทางธุรกิจ	50	12.50
ได้รับการชักชวนหรือแนะนำจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง	16	4.00
ได้รับการชักชวนหรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	14	3.50
ต้องการได้รับสิทธิพิเศษหรือของสมนาคุณจากการสมัคร	5	1.25
มั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงินบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม	36	9.00
ลดค่าใช้จ่ายของการทำธุรกรรมทางการเงินของบริษัท	16	4.00
ได้รับการชักชวนหรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเหตุผลที่ตัดสินใจสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ มากสุด เพราะสะดวกสบาย เพราะสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ จำนวน 253 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.25 รองลงมา รู้สึกเป็นบริษัทที่ทันสมัย จากการใช้แพลตฟอร์มทางธุรกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.50 และมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงินบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.00 ได้รับการชักชวนหรือแนะนำจากเพื่อนหรือคนรอบข้างและลดค่าใช้จ่ายของการทำธุรกรรมทางการเงินของบริษัท จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.00 และได้รับการชักชวนหรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.50 ส่วนน้อยได้รับการชักชวนหรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.50 น้อยสุด ต้องการได้รับสิทธิพิเศษหรือของสมนาคุณจากการสมัคร จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง	26	6.50
จำนวน 3 - 5 ครั้ง	80	20.00
มากกว่า 5 ครั้ง	294	73.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ผลวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนครั้งที่ใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมาก มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 294 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.50 รองลงมา จำนวน 3 - 5 ครั้ง จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.00 และ น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.50

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละอันดับแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัท

รูปแบบใช้บริการ	อันดับ			รวม
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	
ตรวจสอบยอดคงเหลือ	256 (92.75)	4 (1.45)	16 (5.80)	276 (100.00)
โอนเงินระหว่างบัญชี	83 (25.54)	225 (69.23)	17 (5.23)	325 (100.00)
ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ	4 (1.19)	123 (36.72)	208 (62.09)	335 (100.00)
จ่ายเงินเดือนพนักงาน	11 (22.45)	11 (22.45)	27 (55.10)	49 (100.00)
ใช้สำหรับการอนุมัติรายการทางการเงินของบริษัทแทนการเซ็นด้วยมือ	21 (15.67)	33 (24.63)	80 (59.70)	134 (100.00)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลอันดับแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในการทำธุรกรรมมากที่สุด อันดับ 1 คือ ตรวจสอบยอดคงเหลือ จำนวน 256 คน คิดเป็น ร้อยละ 92.75 มากที่สุด อันดับ 2 คือ โอนเงินระหว่างบัญชี จำนวน 225 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.23 และมากที่สุดอันดับ 3 คือ ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ จำนวน 208 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.09



## 4.2 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ในส่วนนี้ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านความพึงพอใจในการใช้งานและด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

### 4.2.1 ด้านความง่ายในการใช้งาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความง่ายในการใช้งาน

(n = 400)				
ตัวย่อ	ด้านความง่ายในการใช้งาน	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
PEU1	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย	4.66	0.55	มากที่สุด
PEU2	ระบบสารสนเทศในการใช้งานแพลตฟอร์มเป็นเรื่องง่ายสำหรับในการเรียนรู้วิธีใช้ระบบ	4.52	0.65	มากที่สุด
PEU3	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเสร็จสิ้นโดยไม่เกิดปัญหา	4.40	0.66	มากที่สุด
PEU4	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างคล่องแคล่ว	4.51	0.63	มากที่สุด
PEU5	ระบบสารสนเทศของแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลได้ง่าย เช่น การเพิ่ม/ลดพนักงานหน้าที่ต่าง ๆ การใช้ระบบเพิ่ม/ลบบัญชีในระบบแก้ไขข้อมูลของบริษัท เป็นต้น	4.25	0.78	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.47</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านความง่ายในการใช้งาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ในรายด้านมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุด “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย” มีค่าเฉลี่ย

4.66 รองลงมา “ระบบสารสนเทศในการใช้งานแพลตฟอร์มเป็นเรื่องง่ายสำหรับในการเรียนรู้วิธีใช้ระบบ” ( $\bar{X} = 4.52$ ), “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างคล่องแคล่ว” ( $\bar{X} = 4.51$ ), “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเสร็จสิ้นโดยไม่เกิดปัญหา” ( $\bar{X} = 4.40$ ), และ “ระบบสารสนเทศของแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลได้ง่าย เช่นการเพิ่ม/ลดพนักงานหน้าที่ต่าง ๆ การใช้ระบบเพิ่ม/ลบบัญชีในระบบแก้ไขข้อมูลของบริษัท เป็นต้น” ( $\bar{X} = 4.25$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

(n = 400)				
ตัวย่อ	ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
SEC1	ระบบสารสนเทศกับการแสดงออกของธนาคารด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลของบริษัท	4.45	0.64	มากที่สุด
SEC2	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มให้บริการ โดยจะไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรมของบริษัท	4.33	0.67	มากที่สุด
SEC3	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มโดยไร้ความกังวลใจและความกลัว	4.37	0.68	มากที่สุด
SEC4	ระบบสารสนเทศด้านความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	4.38	0.64	มากที่สุด
SEC5	ระบบสารสนเทศในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ยกต่อการขโมยข้อมูลจากบุคคลอื่น	4.32	0.71	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.37</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านความปลอดภัยในการใช้งานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุดในประเด็น “ระบบสารสนเทศกับการแสดงออกของธนาคารด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลของบริษัท” มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา “ระบบสารสนเทศด้านความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้

งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม” ( $\bar{X} = 4.38$ ), “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม โดยไร้ความกังวลใจและความกลัว” ( $\bar{X} = 4.37$ ), “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มให้บริการ โดยจะไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรมของบริษัท” ( $\bar{X} = 4.33$ ), และ “ระบบสารสนเทศในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ยกต่อการขโมยข้อมูลจากบุคคลอื่น” ( $\bar{X} = 4.32$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความมีเสถียรภาพ

(n = 400)				
ตัวย่อ	ด้านความมีเสถียรภาพ	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
RET1	ระบบสารสนเทศว่าระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ	4.42	0.71	มากที่สุด
RET2	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ	4.41	0.75	มากที่สุด
RET3	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ	4.36	0.66	มากที่สุด
RET4	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง	4.38	0.74	มากที่สุด
RET5	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.32	0.62	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.38</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านความมีเสถียรภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุดในประเด็น “ระบบสารสนเทศว่าระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ” มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ” ( $\bar{X} = 4.41$ ), “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรม

ทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง” ( $\bar{X} = 4.38$ ), “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ” ( $\bar{X} = 4.36$ ), และ “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” ( $\bar{X} = 4.32$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง

(n = 400)

ตัวย่อ	ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
RES1	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การเรียกใช้งานระบบทันทีที่เปิดใช้งาน	4.47	0.64	มากที่สุด
RES2	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์เมื่อเรียกดูบัญชีบริษัทในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.45	0.65	มากที่สุด
RES3	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การตั้งคำสั่งธุรกรรมในบริษัทอย่างทันท่วงที	4.48	0.68	มากที่สุด
RES4	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์คำสั่งอนุมัติรายการธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว	4.38	0.72	มากที่สุด
RES5	ระบบสารสนเทศกับภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถตอบสนองรายการเงินเข้าบัญชีและเงินโอนไปสู่คู่ค้าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.41	0.65	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.44</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุดในประเด็น “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การตั้งคำสั่ง

ธุรกรรมในบริษัทอย่างทันที” มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การเรียกใช้งานระบบทันทีที่เปิดใช้งาน” ( $\bar{X} = 4.47$ ), “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์เมื่อเรียกบัญชีบริษัทในระยะเวลาที่เหมาะสม” ( $\bar{X} = 4.45$ ), “ระบบสารสนเทศกับภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถตอบสนองรายการเงินเข้าบัญชีและเงินโอนไปสู่ลูกค้าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม” ( $\bar{X} = 4.41$ ), และ “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์คำสั่งอนุมัติรายการธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว” ( $\bar{X} = 4.38$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความง่ายในการเข้าถึง

(n = 400)				
ตัวย่อ	ด้านความง่ายในการเข้าถึง	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
COA1	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงการสมัครใช้บริการได้ง่าย	4.43	0.72	มากที่สุด
COA2	ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงได้สะดวก สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ได้หลากหลาย อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ ไอแพด สมาร์ทวอช	4.44	0.70	มากที่สุด
COA3	ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลและวิธีการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย	4.45	0.70	มากที่สุด
COA4	ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงการค้นหารายชื่อบัญชีลูกค้าและทำรายการคำสั่งการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย	4.47	0.68	มากที่สุด
COA5	ระบบสารสนเทศในการจ่ายเงินเดือนพนักงานและการสั่งซื้อเช็คผ่านแพลตฟอร์มได้โดยง่าย	4.44	0.65	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.45</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านความง่ายในการเข้าถึง โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุดในประเด็น “ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงการค้นหารายชื่อบัญชีลูกค้าและทำรายการคำสั่งการทำธุรกรรม

ทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย” มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา “ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูล และวิธีการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย” ( $\bar{X} = 4.45$ ), “ระบบสารสนเทศในการจ่ายเงินเดือนพนักงานและการสั่งซื้อเช็คผ่านแพลตฟอร์มได้โดยง่าย” ( $\bar{X} = 4.44$ ), “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงได้สะดวก สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ได้หลากหลาย อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ ไอแพด สมาร์ทวอช” ( $\bar{X} = 4.44$ ), และ “ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงการสมัครใช้บริการได้ง่าย” ( $\bar{X} = 4.43$ )

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

(n = 400)				
ตัวย่อ	ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
SAT1	ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	4.60	0.58	มากที่สุด
SAT2	รวดเร็วในการตอบสนองของระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	4.55	0.56	มากที่สุด
SAT3	ความปลอดภัยในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	4.50	0.65	มากที่สุด
SAT4	ความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	4.44	0.67	มากที่สุด
SAT5	โดยภาพรวมต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	4.49	0.64	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.51</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจในการใช้งานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุดในประเด็น “ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม” มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา “รวดเร็วในการตอบสนองของระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม” ( $\bar{X} = 4.55$ ), “ความปลอดภัยในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรม

ทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม” ( $\bar{X} = 4.50$ ), “โดยภาพรวมต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม” ( $\bar{X} = 4.49$ ), และ “ความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม” ( $\bar{X} = 4.44$ )

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ

(n = 400)

ตัวย่อ	ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า
USE1	การพิจารณาถึงเหตุผลและความจำเป็นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม	4.67	0.52	มากที่สุด
USE2	การศึกษาข้อมูลและวิธีการใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	4.58	0.63	มากที่สุด
USE3	ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	4.59	0.61	มากที่สุด
USE4	ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม	4.55	0.59	มากที่สุด
USE5	ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม	4.59	0.61	มากที่สุด
USE6	การแนะนำการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ให้แก่บริษัทอื่น ๆ หรือลูกค้าทางธุรกิจของบริษัท	4.55	0.62	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.59</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 ในรายด้านมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน โดยสูงสุด “การพิจารณาถึงเหตุผลและความจำเป็นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม” มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา “ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของ

ธนาคารพาณิชย์” ( $\bar{X} = 4.59$ ), “ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม” ( $\bar{X} = 4.59$ ), “การศึกษาข้อมูลและวิธีการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม” ( $\bar{X} = 4.58$ ), “การแนะนำการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ให้แก่บริษัทอื่น ๆ หรือลูกค้าทางธุรกิจของบริษัท” ( $\bar{X} = 4.55$ ) และ “ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม” ( $\bar{X} = 4.55$ )

### 4.3 การวิเคราะห์ตรวจสอบสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ในส่วนนี้วิเคราะห์ตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพื่อทดสอบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุประมวลผลข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลได้ดังนี้

#### 4.3.1 การตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ของตัวแปร

ในส่วนนี้ทำการวิเคราะห์เพื่อทำการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีจำนวน 7 ตัวแปรแฝง รวมทั้งหมด 36 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.587 – 0.755 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและมีค่าไม่เกิน 0.80 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน และด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ มีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใด ๆ ไว้ มีความเที่ยงตรงมีความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงเป็นไปตามเกณฑ์นำเข้าโมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย แสดงผลดังตารางที่



**ตารางที่ 4.16** ผลการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ตัวแปร	ด้านความ ง่ายในการ ใช้งาน	ด้านความ ปลอดภัยใน การใช้งาน	ด้าน ความมี เสถียรภาพ	ด้านความ รวดเร็ว ในการ ตอบสนอง	ด้านความ ง่ายในการ เข้าถึง	ด้านความ พึงพอใจใน การใช้งาน	ด้านการ ตัดสินใจ เลือกใช้
ด้านความง่ายในการใช้งาน	1.000						
ด้านความปลอดภัยใน การใช้งาน	0.681	1.000					
ด้านความมีเสถียรภาพ	0.645	0.678	1.000				
ด้านความรวดเร็วใน การตอบสนอง	0.728	0.712	0.749	1.000			
ด้านความง่ายในการเข้าถึง	0.672	0.642	0.735	0.753	1.000		
ด้านความพึงพอใจใน การใช้งาน	0.711	0.708	0.740	0.755	0.717	1.000	
ด้านการตัดสินใจเลือกใช้	0.590	0.594	0.587	0.649	0.630	0.649	1.000

\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

#### 4.3.2 การตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบค่าสถิติตัวแปรแบบจำลองผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย รวมทั้งหมด 7 ตัวแปรแฝง ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน และด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ รวมทั้งหมด 36 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าพิสัยที่ 2.00 – 4.00 ค่าต่ำสุด 1.00 และสูงสุด 5.00 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.25 – 4.67 อยู่ในเกณฑ์ระดับระดับมากที่สุด ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.52 – 0.78 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีการกระจายอยู่ใกล้กับค่าเฉลี่ยโดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังกล่าวมีค่าไม่เกิน 30% ค่าเฉลี่ยและมีความแปรปรวน (Variance) ค่ากำลังสองของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวัดการกระจายของข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.27 – 0.61 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) หรือความไม่สมมาตรการแจกแจงในภาพรวมตัวแปรมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวา

จนถึงเบ้ซ้าย แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดมีค่าคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย มีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง (-1.52) ถึง (-0.71) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าระหว่าง (-0.49) ถึง 3.53 ตัวแปรมีความโด่งสูงกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ผลวิเคราะห์ตัวแปรมีความโด่งสูงกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ซึ่งเกณฑ์ของความเบ้และความโด่งที่ยอมรับได้คือโค้งปกติมีค่าความเบ้ไม่เกิน 3.00 และ ค่าความโด่งไม่เกิน 10.00 (พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2556) มีค่าสัมประสิทธิ์ของความแปรปรวน (Coefficient of Variation : CV) ระหว่าง 11.04% - 18.35% น้อยกว่า 20.0% แสดงให้เห็นว่ามีการกระจายของข้อมูลที่เหมาะสม (Griffiths JC, 1967) จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรมีความเที่ยงความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์นำเข้าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้แสดงผลดังตาราง 4.17

**ตารางที่ 4.17** การตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงพรรณนาตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ตัวแปร	พิสัย	ต่ำสุด	สูงสุด	$\bar{X}$	SD.	แปรปรวน	ความเบ้	ความโด่ง	CV.
<b>ด้านความง่ายในการใช้งาน</b>									
PEU1	2.00	3.00	5.00	4.66	0.55	0.31	-1.35	0.86	11.90%
PEU2	3.00	2.00	5.00	4.52	0.65	0.42	-1.25	1.33	14.34%
PEU3	3.00	2.00	5.00	4.40	0.66	0.44	-0.86	0.50	15.09%
PEU4	3.00	2.00	5.00	4.51	0.63	0.39	-1.02	0.57	13.87%
PEU5	4.00	1.00	5.00	4.25	0.78	0.61	-0.97	1.09	18.35%
<b>ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน</b>									
SEC1	3.00	2.00	5.00	4.45	0.64	0.40	-1.07	1.65	14.28%
SEC2	3.00	2.00	5.00	4.33	0.67	0.45	-0.80	0.73	15.53%
SEC3	4.00	1.00	5.00	4.37	0.68	0.46	-1.10	2.32	15.59%
SEC4	3.00	2.00	5.00	4.38	0.64	0.41	-0.75	0.65	14.55%
SEC5	3.00	2.00	5.00	4.32	0.71	0.50	-0.71	-0.06	16.34%
<b>ด้านความมีเสถียรภาพ</b>									
RET1	3.00	2.00	5.00	4.42	0.71	0.51	-1.24	1.54	16.15%
RET2	4.00	1.00	5.00	4.41	0.75	0.57	-1.39	2.35	17.10%
RET3	3.00	2.00	5.00	4.36	0.66	0.44	-0.87	0.96	15.16%
RET4	4.00	1.00	5.00	4.38	0.74	0.55	-1.33	2.39	16.96%
RET5	3.00	2.00	5.00	4.32	0.62	0.39	-0.73	1.32	14.44%

**ตารางที่ 4.17** การตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงพรรณนาตัวแปรแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (ต่อ)

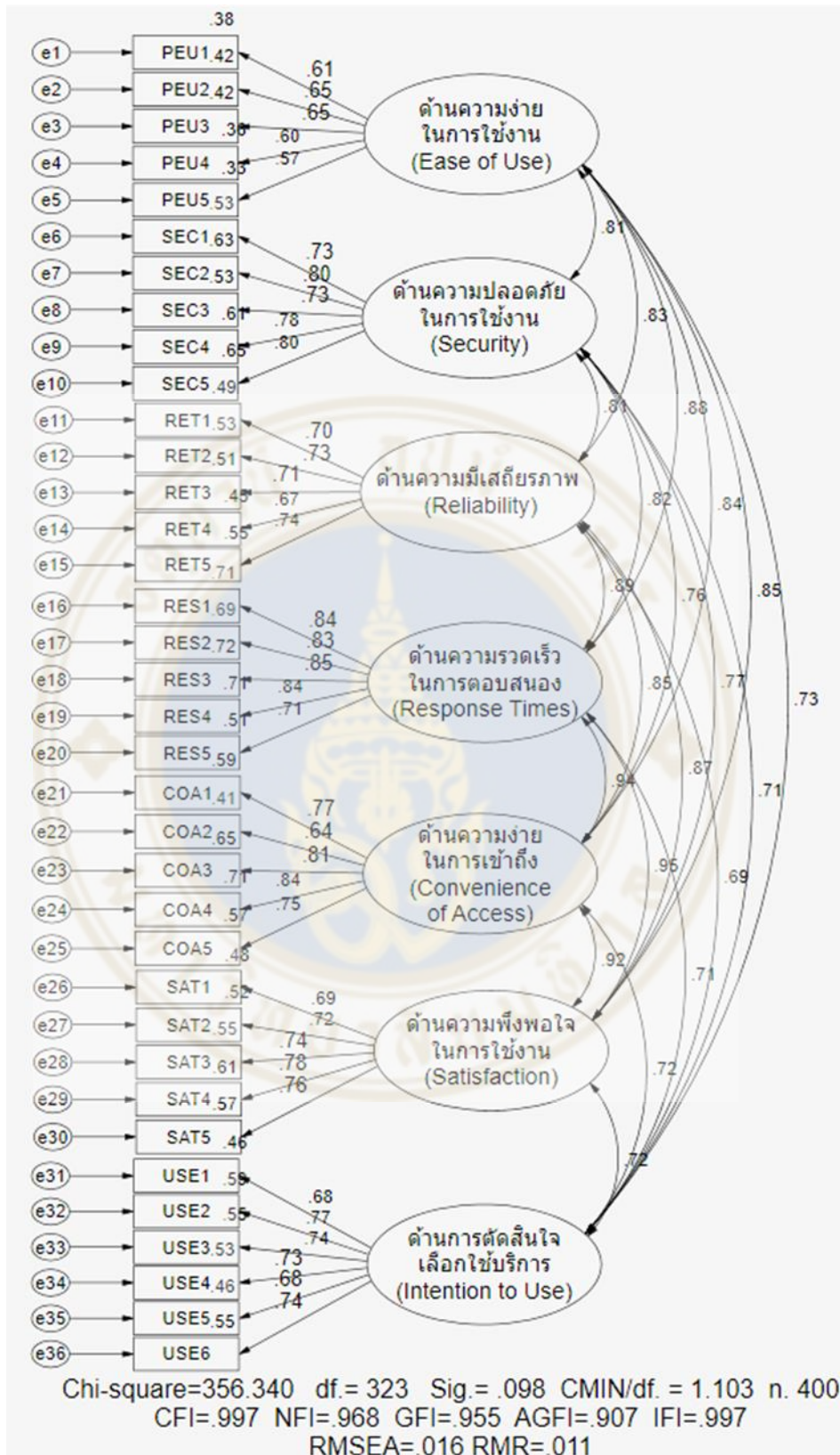
ตัวแปร	พิสัย	ต่ำสุด	สูงสุด	$\bar{X}$	SD.	แปรปรวน	ความเบ้	ความโด่ง	CV.
<b>ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง</b>									
RES1	3.00	2.00	5.00	4.47	0.64	0.41	-1.16	1.78	14.23%
RES2	3.00	2.00	5.00	4.45	0.65	0.42	-1.20	2.11	14.63%
RES3	3.00	2.00	5.00	4.48	0.68	0.46	-1.21	1.33	15.16%
RES4	3.00	2.00	5.00	4.38	0.72	0.51	-1.20	1.70	16.33%
RES5	3.00	2.00	5.00	4.41	0.65	0.42	-0.76	0.05	14.66%
<b>ด้านความง่ายในการเข้าถึง</b>									
COA1	3.00	2.00	5.00	4.43	0.72	0.52	-1.16	1.04	16.31%
COA2	4.00	1.00	5.00	4.44	0.70	0.49	-1.52	3.53	15.80%
COA3	3.00	2.00	5.00	4.45	0.70	0.48	-1.33	2.01	15.62%
COA4	3.00	2.00	5.00	4.47	0.68	0.46	-1.30	1.88	15.17%
COA5	2.00	3.00	5.00	4.44	0.65	0.42	-0.74	-0.49	14.55%
<b>ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน</b>									
SAT1	3.00	2.00	5.00	4.60	0.58	0.33	-1.26	1.44	12.52%
SAT2	3.00	2.00	5.00	4.55	0.56	0.32	-0.94	0.84	12.41%
SAT3	3.00	2.00	5.00	4.50	0.65	0.42	-1.17	1.17	14.41%
SAT4	3.00	2.00	5.00	4.44	0.67	0.45	-1.08	1.16	15.16%
SAT5	3.00	2.00	5.00	4.49	0.64	0.42	-1.23	1.81	14.36%

#### 4.4 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ในส่วนนี้เป็นการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน และด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบเชิงยืนยันใช้เทคนิคการเชื่อมลูกศรระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน

ระหว่างสองตัวแปรพิจารณาจากค่า MI (Modification Indices) ผลวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีมีค่า Chi – Square = 127.120 df = 103.0 Sig. = 0.054 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.234 < 2.0 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.998 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.979 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.933 > 0.80, ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.022 < 0.05, ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อนหรือรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.017 < 0.05, ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.992 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.998 > 0.90 ซึ่งดัชนีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้แสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) ดังภาพ 4.1 และตาราง 4.18





ภาพที่ 4.1 องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

**ตารางที่ 4.18** ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ตัวแปร	$\lambda$	SE.	t-value	R <sup>2</sup>	AVE	CR.
ด้านความง่ายในการใช้งาน					0.502	0.775
PEU1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.61	-	-	38.0%		
PEU2	0.65	0.11	11.539**	42.0%		
PEU3	0.65	0.12	10.431	42.0%		
PEU4	0.60	0.12	9.351	36.0%		
PEU5	0.58	0.14	9.415	33.0%		
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน					0.590	0.878
SEC1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.73	-	-	53.0%		
SEC2	0.80	0.07	15.405**	63.0%		
SEC3	0.73	0.08	13.931**	53.0%		
SEC4	0.78	0.07	14.985**	61.0%		
SEC5	0.81	0.07	16.542**	65.0%		
ด้านความมีเสถียรภาพ					0.506	0.837
RET1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.70	-	-	49.0%		
RET2	0.73	0.08	13.259**	53.0%		
RET3	0.71	0.07	13.192**	51.0%		
RET4	0.67	0.07	14.412**	45.0%		
RET5	0.74	0.07	13.590**	55.0%		
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง					0.669	0.910
RES1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.84	-	-	69.0%		
RES2	0.83	0.04	24.938**	57.0%		
RES3	0.85	0.05	21.840**	71.0%		
RES4	0.84	0.06	19.923**	71.0%		
RES5	0.72	0.05	16.645**	51.0%		
ด้านความง่ายในการเข้าถึง					0.586	0.875
COA1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.77	-	-	59.0%		
COA2	0.64	0.06	13.070**	41.0%		
COA3	0.81	0.06	17.026**	65.0%		
COA4	0.84	0.06	16.798**	71.0%		
COA5	0.75	0.06	14.385**	57.0%		

**ตารางที่ 4.18** ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (ต่อ)

ตัวแปร	$\lambda$	SE.	t-value	R <sup>2</sup>	AVE	CR.
ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน					0.546	0.857
SAT1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.69	-	-	48.0%		
SAT2	0.72	0.08	13.415**	52.0%		
SAT3	0.74	0.09	13.853**	55.0%		
SAT4	0.78	0.10	12.991**	61.0%		
SAT5	0.76	0.08	14.755**	55.0%		
ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					0.523	0.868
USE1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.68	-	-	46.0%		
USE2	0.77	0.10	13.472**	59.0%		
USE3	0.74	0.11	12.173**	55.0%		
USE4	0.73	0.09	13.031**	46.0%		
USE5	0.68	0.10	12.117**	72.0%		
USE6	0.75	0.10	13.422**	53.0%		

\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

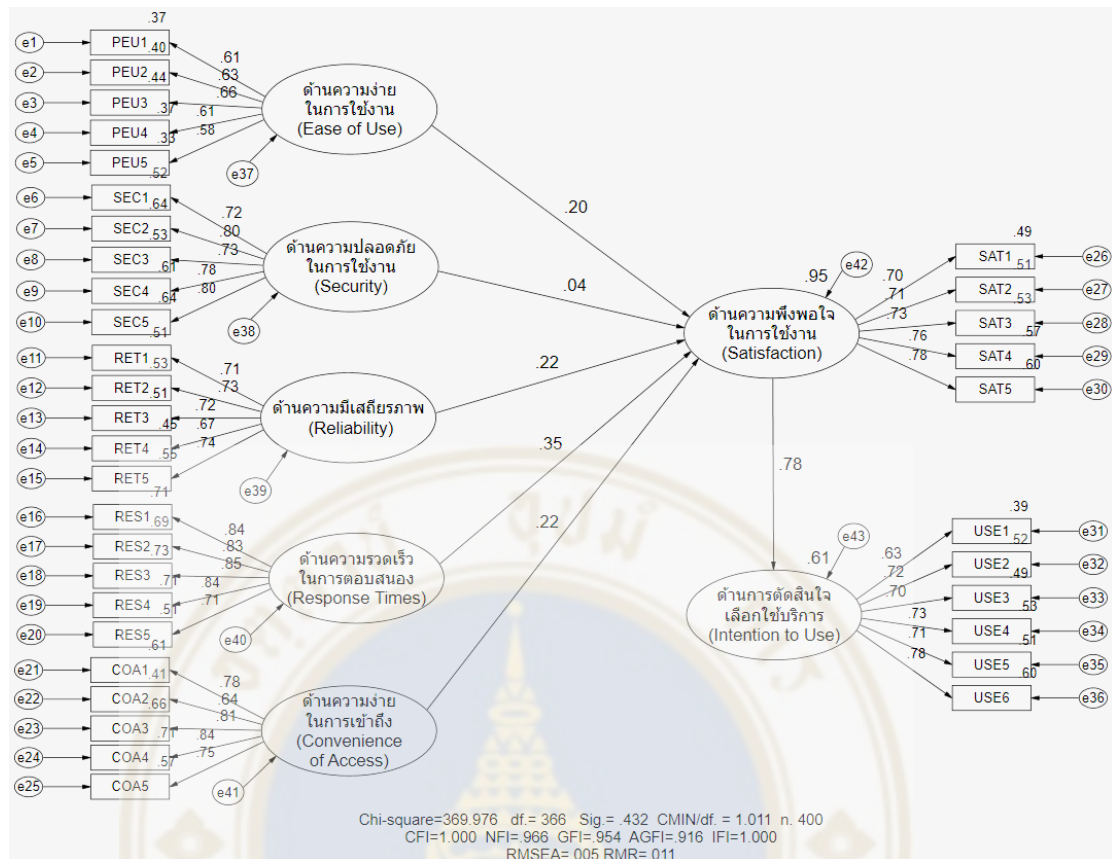
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ประกอบด้วย 7 ตัวแปรแฝง ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน และด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ รวมทั้งหมด 36 ตัวแปรสังเกตได้ โดยผลวิเคราะห์พบว่า มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.58– 0.85 มากกว่า 0.40 มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.04 – 0.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R<sup>2</sup>) ระหว่างตัวแปร 33.0% - 72.0% ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนถูกสกัดได้ (AVE) แสดงค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรแฝงเมื่อเทียบกับความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนในการวัดที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ระหว่าง 0.502 – 0.669 มากกว่า 0.50 (Fornell & Larcker, 1981) แสดงว่าโมเดลการวัดมีความตรงเชิงลู่เข้าที่ดีคือว่าตัวแปรมีความเป็นเอกภาพที่ดี และมีค่าความเที่ยงรวม (CR) แสดงค่าสัดส่วนความแปรปรวนร่วมกันของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในตัวแปรแฝงเดียวกันระหว่าง 0.775 – 0.910 มากกว่า 0.60 (Diamantopoulos & Siguaw, 2000) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง ซึ่งผลมีค่าการวัด

มีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงที่บ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ สามารถนำเข้าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

#### 4.5 การวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ในส่วนนี้วิเคราะห์สมการโครงสร้าง (System Equation Model : SEM) ของโมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างและทำการปรับโมเดลให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้ค่าสถิติเป็นที่ยอมรับ โดยวิธีเชื่อมตัวแปร Modification Indices และทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณา ค่าน้ำหนักตัวแปรและค่า R<sup>2</sup> เพื่อทำการตรวจสอบความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้ สรุปผลวิเคราะห์ได้ดังนี้





ภาพที่ 4.2 สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ดัชนี	เกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ผลสรุป	แนวคิดในการอ้างอิง
Chi-Square		369.976	df. = 366.00	
Sig.	> 0.05	0.432	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996)
CMIN/df.	< 2.0	1.011	ตรงเกณฑ์	Bollen (1989), Diamantopoulos and Siguaw (2000)
GFI	> 0.90	0.954	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Browne and Cudeck (1993)
AGFI	> 0.80	0.916	ตรงเกณฑ์	Durande-Moreau an Usunier(1999), Harrison walker (2001)
NFI	> 0.90	0.966	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Diamantopoulos and Siguaw (2000)
IFI	> 0.90	1.000	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Mueller (1996)
CFI	> 0.90	1.000	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Diamantopoulos and Siguaw (2000)
RMR	< 0.05	0.011	ตรงเกณฑ์	Diamantopoulos, Siguaw (2000)
RMSEA	< 0.05	0.005	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Schumacker & Lomax (2010)

จากภาพโมเดลสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยหลังจากปรับค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปร โดยใช้ค่าสถิติจากวิธีเชื่อมตัวแปร (Modification Index) ผลวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Chi – Square เท่ากับ 369.976 df. เท่ากับ 366.00 Sig. 0.432 > 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 1.011 < 2.0 สอดคล้องกับตามแนวคิดของ Hair et al. (2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996) ผลการวิเคราะห์จากการปรับโมเดล พบว่า ดัชนีมีความสอดคล้องผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้ง 7 ดัชนี สรุปได้ดังนี้

1. ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 1.000 > 0.90 ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) ซึ่ง CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

2. ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.954 > 0.90 ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และ Mueller (1996) ซึ่ง GFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

3. ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ ผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.916 > 0.80 ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Durande-Moreau an Usunier (1999) AGFI ที่ดีควรมีค่า 0.80 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

4. ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า RMSEA ที่ดีมากควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 ผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.005 < 0.05 เป็นค่าที่ดีมาก ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดตรงตามเกณฑ์ Hair et al. (2006), Browne and Cudeck (1993) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

5. ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed fit index; NFI) เป็นดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์โดยค่า NFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.966 > 0.90 ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และ Diamantopoulos and Sigaw (2000) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

6. ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index; IFI) เป็นค่าดัชนีที่ทดสอบเปรียบเทียบรูปแบบทดสอบกับรูปแบบฐานที่ตัวแปรทุกตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กับมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งจะแสดงว่ารูปแบบทางทฤษฎีสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้อย่างดี ค่า IFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ผลการวิเคราะห์หามีค่าเท่ากับ  $1.000 > 0.90$  ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

7. ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า RMR ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งค่าที่ดีควรมีค่าเท่ากับ 0 หรือเข้าใกล้ 0 มากที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์หามีค่าเท่ากับ  $0.011 < 0.05$  ซึ่งเป็นค่า RMR ที่ดีมาก ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิด ตรงตามเกณฑ์ Diamantopoulos, Siguaw (4000) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีทั้ง 7 ตัว มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่าสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ แสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) หรือ OK Fit Confirm สรุปผลทดสอบได้ดังตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** ผลการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

	ตัวแปร (เส้นทาง)		$\lambda$	SE.	t-value	Sig.	R <sup>2</sup>
H1	ด้านความพึงพอใจ <-- ด้านความง่ายในการใช้		0.20	0.12	1.997	0.046*	95.00%
H2	ด้านความพึงพอใจ <-- ด้านความปลอดภัย		0.04	0.06	0.604	0.546	95.00%
H3	ด้านความพึงพอใจ <-- ด้านความมีเสถียรภาพ		0.22	0.07	2.478	0.013*	95.00%
H4	ด้านความพึงพอใจ <-- ด้านรวดเร็วตอบสนอง		0.35	0.11	2.333	0.020*	95.00%
H5	ด้านความพึงพอใจ <-- ด้านความง่ายเข้าถึง		0.22	0.08	2.033	0.042*	95.00%
H6	ด้านการตัดสินใจเลือกใช้ <-- ด้านความพึงพอใจ		0.78	0.06	10.900	0.000*	61.00%

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ตัวแปรประกอบด้วย ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความง่ายในการเข้าถึง

ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ตัวแปรผล คือ ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ผลวิเคราะห์มีนัยสำคัญค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.58–0.85 มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.04 – 0.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ ( $R^2$ ) ระหว่างตัวแปรเท่ากับ 0.33 – 0.73 นำมาสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

- สมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พบว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยรวมเท่ากับ 0.16 (0.20x0.78) สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H1.1 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- สมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน H1.2 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

- สมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 พบว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปร

ส่งผ่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยรวมเท่ากับ 0.17 ( $0.22 \times 0.78$ ) สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H1.3 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- สมมติฐานที่ 1.4: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 พบว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยรวมเท่ากับ 0.27 ( $0.35 \times 0.78$ ) สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H1.4 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- สมมติฐานที่ 1.5: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 พบว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยรวมเท่ากับ 0.17 ( $0.22 \times 0.78$ ) สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H1.5 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.78 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.06 มีค่า t - value เท่ากับ 10.900 และ ค่า Sig. เท่ากับ  $0.000 < 0.05$  สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H2 หรือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 61.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 3 ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

- สมมติฐานที่ 3.1: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.20 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.12 มีค่า t - value เท่ากับ 1.997 และ ค่า Sig. เท่ากับ  $0.046 < 0.05$  สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H3.1 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- สมมติฐานที่ 3.2: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.04 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.06 มีค่า t - value เท่ากับ 0.604 และ ค่า Sig. เท่ากับ  $0.546 > 0.05$  สรุปผลการทดสอบเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน H3.2 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

- สมมติฐานที่ 3.3: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.22 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.07 มีค่า t. - value เท่ากับ 2.478 และ ค่า Sig. เท่ากับ  $0.013 < 0.05$  สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H3.3 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- สมมติฐานที่ 3.4: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.4 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.35 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.11 มีค่า t. - value เท่ากับ 2.333 และ ค่า Sig. เท่ากับ  $0.020 < 0.05$  สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H3.4 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- สมมติฐานที่ 3.5: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.5 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.22 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.08 มีค่า t. - value เท่ากับ 2.033 และ ค่า Sig. เท่ากับ  $0.042 < 0.05$  สรุปผลการทดสอบเป็นการยอมรับสมมติฐาน H3.5 หรือ ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตารางที่ 4.21** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

	สมมติฐาน	ผลทดสอบ	เส้นทาง	สัมประสิทธิ์
H1	ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม			
H1.1	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ	ทางอ้อม	0.17
H1.2	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ปฏิเสธ	-	-
H1.3	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ	ทางอ้อม	0.17
H1.4	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ	ทางอ้อม	0.27
H1.5	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ	ทางอ้อม	0.17
H2	ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ H2	ทางตรง	0.78



**ตารางที่ 4.21** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (ต่อ)

	สมมติฐาน	ผลทดสอบ	เส้นทาง	สัมประสิทธิ์
H3	ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม			
H3.1	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ	ทางตรง	0.20
H3.2	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ปฏิเสธ	-	-
H3.3	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ	ทางตรง	0.22
H3.4	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ	ทางตรง	0.35
H3.5	ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม	ยอมรับ	ทางตรง	0.22

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบคุณภาพ การให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

4. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสำเร็จคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในเชิงพรรณนาและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม รวมจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือตามแนวคิดของครอนบัค (Cronbach Alpha Formula) จำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ผลทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือที่ 0.940 ตัวแปรงานวิจัยนี้ได้นำตัวแปรมาใช้ในการศึกษาเพื่อสร้างกรอบแนวคิด ประกอบด้วย ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความง่ายในการเข้าถึง ตัวแปรกึ่งกลาง (Mediators variable) คือ ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน และตัวแปรผล (Dependent variable) คือ ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

การรวบรวมข้อมูลทุกข้อมูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากการค้นคว้าและรวบรวมจากเอกสารหนังสือ และรายงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด

คุณภาพระบบ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ และข้อมูลการเลือกใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ข้อมูลปฐมภูมิทำรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามด้วยการกรอกด้วยตนเองและรวบรวมแบบสอบถามและนำมาลงรหัส หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ของข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis หรือ CFA) และวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (System Equation Model : SEM) ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, CMIN/df., CFI, GFI, IFI, NFI, AGFI, RMSEA และ RMR โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสรุปผลวิจัยดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

## 5.1 สรุปผลวิจัย

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลนำมาสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมจากผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ประเภทค้าปลีก/ค้าส่งมากที่สุด ร้อยละ 40.50 รองลงมา รับเหมาก่อสร้าง งานระบบ รับแต่งอาคาร/บ้าน ร้อยละ 30.25 และอุตสาหกรรม ร้อยละ 16.50 นำเที่ยว/บริษัททัวร์ ร้อยละ 5.75 ร้านอาหาร ร้อยละ 2.50 ส่วนมากธนาคารที่ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 36.73 รองลงมา ธนาคารกสิกร คิดเป็น ร้อยละ 24.49 ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 12.46 โดยส่วนมากใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 57.55 รองลงมา ธนาคารกสิกร ร้อยละ 29.00 ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 3.50 โดยมีเหตุผลที่ตัดสินใจสมัครใช้บริการ มากสุด เพราะสะดวกสบาย เพราะสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ร้อยละ 63.25 รองลงมา รู้สึกเป็นบริษัทที่ทันสมัย จากการใช้แพลตฟอร์มทางธุรกิจ ร้อยละ 12.50 และมั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงินบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม ร้อยละ 9.00 โดยมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 73.50 รองลงมา จำนวน 3 - 5 ครั้ง ร้อยละ 20.00 และ น้อยกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 6.50 โดย

อันดับแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในการทำธุรกรรมมากที่สุด อันดับ 1 ตรวจสอบยอดคงเหลือ ร้อยละ 92.75 อันดับ 2 โอนเงินระหว่างบัญชี ร้อยละ 69.23 และอันดับ 3 ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ ร้อยละ 62.09 สำหรับกลุ่มไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 11.11 โดยมีเหตุผลไม่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม เพราะว่ามีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ร้อยละ 44.00 รองลงมา ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยของข้อมูลบริษัท เงินในบัญชี และความถูกต้องของรายการในด้านต่าง ๆ ที่ทำ ร้อยละ 28.00

2. ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยสูงสุดด้านความง่ายในการใช้งาน รองลงมา ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความมีเสถียรภาพ และด้านความปลอดภัยในการใช้งาน สรุปผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

- ด้านความง่ายในการใช้งานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 สูงสุด ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา ระบบสารสนเทศในการใช้งานแพลตฟอร์มเป็นเรื่องง่ายสำหรับในการเรียนรู้วิธีใช้ระบบ, ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างคล่องแคล่ว, ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเสร็จสิ้นโดยไม่เกิดปัญหา, และ ระบบสารสนเทศของแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลได้ง่าย เช่น การเพิ่ม/ลดพนักงานหน้าที่ต่าง ๆ การใช้ระบบเพิ่ม/ลบบัญชีในระบบแก้ไขข้อมูลของบริษัท เป็นต้น

- ด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 โดยสูงสุด ระบบสารสนเทศกับการแสดงออกของธนาคารด้านความซื่อสัตย์ สุจริตโดยรักษาข้อมูลของบริษัท” มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ระบบสารสนเทศด้านความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม, ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม โดยไร้ความกังวลใจและความกลัว, ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มให้บริการ โดยจะไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรมของบริษัท และระบบสารสนเทศในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ยกต่อการขโมยข้อมูลจากบุคคลอื่น

- ด้านความมีเสถียรภาพ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 โดยสูงสุด ระบบสารสนเทศว่าระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ, ระบบสารสนเทศใน

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมงระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง,ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอและระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 โดยสูงสุดระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การตั้งคำสั่งธุรกรรมในบริษัทอย่างทันท่วงท มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การเรียกใช้งานระบบทันทีที่เปิดใช้งาน, ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์เมื่อเรียกดูบัญชีบริษัท ในระยะเวลาที่เหมาะสม,ระบบสารสนเทศกับภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม สามารถตอบสนองรายการเงินเข้าบัญชีและเงินโอนไปสู่ลูกค้าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม, และ ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์คำสั่งอนุมัติรายการธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว

- ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงการค้นหารายชื่อบัญชีลูกค้าและทำรายการคำสั่งการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา ระบบสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลและวิธีการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย, ระบบสารสนเทศในการจ่ายเงินเดือนพนักงานและการสั่งซื้อเช็คผ่านแพลตฟอร์มได้โดยง่าย, ระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงได้สะดวก สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ได้หลากหลาย อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ ไอแพด สมาร์ทวอช และระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงการสมัครใช้บริการได้ง่าย

3. ผลวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 สูงสุดในประเด็น ความง่ายในการเข้าถึงระบบ และพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา รวดเร็วในการตอบสนองของระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม,ความปลอดภัยในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม, โดยภาพรวมต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มและควมมีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม

4. ผลวิเคราะห์ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 โดยสูงสุด การพิจารณาถึงเหตุผลและความจำเป็นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์, ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม, การศึกษาข้อมูลและวิธีการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม, การแนะนำการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ให้แก่บริษัทอื่น ๆ หรือคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัทและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากที่ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม

5. ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์มีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนถูกสกัดได้ (AVE) ระหว่าง 0.502 – 0.669 ค่าความเที่ยงรวม (CR) ระหว่าง 0.775 – 0.910 ผลวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.58– 0.85 มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.04 – 0.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ ( $R^2$ ) ระหว่างตัวแปรเท่ากับ 0.33 – 0.73 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ มีค่า Chi – Square เท่ากับ 369.976 df. เท่ากับ 366.00 Sig. 0.432 > 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 1.011 < 2.0 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.954 > 0.09 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.916 > 0.80 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.005 < 0.05 ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.966 > 0.90 ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.011 < 0.05 โดยแบบจำลองโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติที่ 0.05

6. ผลวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย นำสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยรวมเท่ากับ 0.16 มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยรวมเท่ากับ 0.17 โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 : ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยรวมเท่ากับ 0.27 โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 : ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม โดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยรวมเท่ากับ 0.17 โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลทดสอบ ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมโดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 61.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 3 ปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 3.1: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.20 โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3.2: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 3.3: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.22 โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3.4: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.35 โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3.5: ปัจจัยคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.22 โดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 95.0% ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม นำมาอภิปรายผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. จากวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสำเร็จคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการและการตัดสินใจใช้บริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Chi – Square เท่ากับ 369.976 df. เท่ากับ 366.00 Sig. 0.432 และ CMIN/df. เท่ากับ 1.011 ตามแนวคิด Hair et al. (2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996) คำนวณวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.000 ตามแนวคิด Hair et al. (2006) คำนวณวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.954 ตามแนวคิด Hair et al. (2006) และ Mueller (1996) คำนวณวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.916 ตามแนวคิด Durande-Moreau an Usunier (1999) คำนวณวัดค่าที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.005 ตามแนวคิด Hair et al. (2006), Browne and Cudeck (1993) คำนวณวัดความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.966 ตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และ Diamantopoulos and Siguaw (2000) คำนวณวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 1.000 ตามแนวคิดของ Hair et al. (2006) และคำนวณวัดค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.011 ตามแนวคิด Diamantopoulos, Siguaw (4000) โดยแบบจำลองโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในด้านคุณภาพทั้ง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ปัจจัยคุณภาพระบบมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ โดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความง่ายในการเข้าถึง และด้านความง่ายในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัย ญานิสสา พลอยชุม (2557) ที่ศึกษาพบว่าอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งานความพึงพอใจและประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

3. จากวัตถุประสงค์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ปัจจัยคุณภาพระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ โดยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลสูงสุด

รองลงมา ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความง่ายในการเข้าถึง และด้านความง่ายในการใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิด DeLon และ McLean (1992) ที่กล่าวว่า คุณภาพระบบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัย ภาณุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ที่พบว่าคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก

4. จากวัตถุประสงค์ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม สอดคล้องกับแนวคิด เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ของแต่ละบุคคลนำไปสู่การตัดสินใจ

### 5.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. จากผลวิจัยปัจจัยคุณภาพระบบมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ โดยด้านความพึงพอใจในการใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อพัฒนาแพลตฟอร์มให้เสถียร ระบบมีเมนูและระบบนำทางในการเข้าใช้งานที่หลากหลาย ความครอบคลุมของระบบการให้บริการ มีระบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่ครบวงจร และการใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการให้บริการ ความมั่นคงของระบบการปฏิบัติการ การวางเครือข่ายระบบที่มีประสิทธิภาพโดยมีระบบป้องกันข้อมูลและมีการใช้ที่ทันสมัยโดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ

2. จากผลวิจัยปัจจัยคุณภาพระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจ โดยด้านความเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลสูงสุด ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อความพร้อมในการใช้งานสามารถเข้าใช้งานได้ในเวลาที่ต้องการ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเหมาะสมกับยุคดิจิทัล การพัฒนาระบบให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดขึ้นจากบริการได้เป็นอย่างดีโดยมุ่งเน้นการให้บริการโดยมุ่งถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก เช่น ระบบ Call center สำหรับลูกค้าทางธุรกิจควรมีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับการแจ้งปัญหาและวิธีการแก้ไขให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. จากผลวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ ในผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพระบบในมิติความมีเสถียรภาพ โดย

มีการปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมั่นคง สามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบและยังสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลาของผู้ใช้งานต้องการ หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้น เช่น ผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงมือถือสำหรับเข้าใช้แพลตฟอร์มทางธุรกิจ ควรคิดถึงวิธีการในการเข้าใช้งานระบบได้ต่ออย่างง่ายและปลอดภัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการให้มากยิ่งขึ้น

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจเพื่อผลการศึกษากจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาแพลตฟอร์มให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการในแต่ละธุรกิจ
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยคุณภาพระบบและปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์เพื่อผลการศึกษาจะใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์และใช้ต่อยอดงานวิจัยต่อไป
3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาภาพรวมของแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินในนามนิติบุคคลแบบไม่เจาะจงธนาคาร ดังนั้นในการศึกษาเพื่อทำวิจัยในอนาคตควรศึกษาแบบเปรียบเทียบแพลตฟอร์มของกลุ่มธนาคาร ซึ่งจะสามารถเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่โดดเด่นและแตกต่างกัน

#### 5.5 ข้อจำกัดงานวิจัย

1. วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ เป็นโดยการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากการส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ (Google Form) ให้กับคนรู้จัก ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ได้ อาจมีความเฉพาะของลักษณะทางประชากรศาสตร์อย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นมีสัดส่วนมากกว่า 40.50 % เป็นผู้ประกอบการค้าปลีก/ค้าส่ง และมีสัดส่วนมากกว่า 30.25 % เป็นผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างงานระบบ รับแต่งอาคาร/บ้าน จึงส่งผลให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่สื่อถึงกลุ่มประชากรตัวอย่างในนามบริษัทที่แสดงถึงความหลากหลายและกระจายตัวของประเภทธุรกิจมากเท่าที่ควร

2. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแพลตฟอร์มธุรกรรมทางการเงินในนามนิติบุคคลเท่านั้น ดังนั้นจึงควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยใช้บริการเพิ่มเติมเพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม รวมทั้งวิธีที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรกลุ่มนี้ได้ เพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการที่มากขึ้น



## บรรณานุกรม

- จุฑาภรณ์ ไร่วอน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). รายงานผลวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- โชติรส นพเกล้า และนรินทร์ วรพณิชช. (2563). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่กับการใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). รายงานผลวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ญาณิศา พลอยหอม. (2557). อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เตชะพิทย์ ผลาวงศ์. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งาน โนบายแบงก์กิ้งซ่าในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กรและคุณภาพของโปรแกรมประยุกต์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถิรดา มธูรสพรวัฒนา. (2561). ทักษะคิดและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรา มหามงคล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์. (2560). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบน โทรศัพท์มือถือ. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เมทินี จันทรีกระแจะ. (2558). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุริย์พร เหมืองหลิ่ง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์จาตุรงค์กุลและคลยา จาตุรงค์กุล. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อัญญา สายสนั่น ณ อุษยา. (2558). *การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- Bhattacharjee, A. (2001a). An empirical analysis of the antecedents of electronic commerce service continuance. *Decision support systems*, 32(2), 201-214.
- Bhattacharjee, A. (2001b). Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *Mis Quarterly*, 351-370.
- BLTBANGKOK. (2561). *ยอดทำธุรกรรมออนไลน์พุ่ง เตรียมพร้อมสู่สังคมไร้เงินสด*. สืบค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2564. เข้าถึงได้จาก <https://www.bltbangkok.com/news/4504/>
- BOT. (2557). *แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการควบคุมความเสี่ยงของระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนธุรกิจหลัก (IT Best Practices)*. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2564. เข้าถึงได้จาก [https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg\\_HB/RiskMgt\\_Manual/](https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg_HB/RiskMgt_Manual/)
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Mis Quarterly*, 319-340.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4), 9–30.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Koo, C., Wati, Y., & Chung, N. (2013). A study of mobile and internet banking service: Applying for IS success model. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 23(1), 65-86.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2002). *Principles of marketing* (9th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Li, T. (2014). *Applying the IS success model to mobile banking apps*. Lethbridge, Alta.: University of Lethbridge, Faculty of Management.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Plunkett & Attner, (1994). *กระบวนการตัดสินใจ*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://phironizz.igetweb.com/index.php?mo=3&art=193819>.
- Veeraraghavan Jagannathan, M. (2014). Information Systems Success in the Context of Internet Banking: Scale Development. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 19(3).
- Wang, L., & Chaipoopirutana, S. (2014). The Influence of Perceived Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction and Value on Customer Loyalty of Agriculture Bank of China in Kunming, China. *International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management*, 172-176.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of management information systems*, 5-33.
- Yonck, R. (2010). *The Age*. The Futurist, 15.
- Zahedi, F. (1987). Reliability of information systems based on the critical success factors-formulation. *Mis Quarterly*, 187-203.
- Zameer, H., Tara, A., Kausar, U., Mohsin, A., Estelami, H., & Eriksson, K. (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4).





## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์  
ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

#### คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์ม  
ทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กรณีศึกษา ผู้ใช้ที่เป็นผู้ประกอบการ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมทั่วไปในด้านการใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ  
ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนาม  
บริษัทของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัท  
ของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 4 การตัดสินใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ  
ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม  
ในแบบสอบถามนี้จนครบทุกข้อ และผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลและความเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็น  
ความลับอย่างเคร่งครัด และผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำมาใช้ประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

## "บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์"

อธิบายคือ เป็นแพลตฟอร์มหรือแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ที่มีระบบการใช้งานได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ไอแพด แท็บเล็ต และนาฬิกาอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะการใช้งานเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินในนามบริษัท เช่น ระบบ "Business Anywhere" ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ระบบ "K Plus SME" ของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ระบบ "Krungthai Business" ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ระบบ "GSB Corporate Internet Banking" ของธนาคารออมสินจำกัด (มหาชน) ระบบ "TTB Biz Touch" ของธนาคารทหารไทย ธนชาติจำกัด (มหาชน) และระบบ "Biz IBanking" ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) เป็นต้น

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมทั่วไปในด้านการใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

1.1 ปัจจุบันบริษัทท่านใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์อย่างน้อย 1 ธนาคาร

- ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 1.3)  ไม่ใช่ (ตอบข้อ 1.2)

1.2 บริษัทของท่านเป็นการดำเนินธุรกิจประเภทใด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- ค้าปลีก/ค้าส่ง  อุตสาหกรรม  
 ค้าของเก่า/โบราณ  นำเที่ยว/บริษัททัวร์  
 ค้าอัญมณี หรือทองคำ  เกษตรกรรม/ประมง  
 รับเหมาก่อสร้าง งานระบบ รับแต่งอาคาร/บ้าน  
 นายหน้าจัดหางาน (คนเข้าทำงานข้ามประเทศ)  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.3 เหตุผลที่บริษัทของท่านไม่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

- มีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน  
 ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยของข้อมูลบริษัท เงินในบัญชี และความถูกต้องของรายการในด้านต่าง ๆ ที่ทำไม่มีสมาร์ตโฟน หรือคอมพิวเตอร์ หรือ แท็บเล็ต (ไม่มีความถนัดในการใช้งานเครื่องมือสื่อสาร)  
 ชอบทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่นมากกว่า  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

(จบแบบสอบถาม)

1.4 บริษัทท่านใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกร         | <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์             |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทยชนชาติ | <input type="checkbox"/> ธนาคารออมสิน                 |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย       | <input type="checkbox"/> ธนาคารอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

1.5 บริษัทท่านใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ใดบ่อยที่สุด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกร         | <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์             |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารทหารไทยชนชาติ | <input type="checkbox"/> ธนาคารออมสิน                 |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย       | <input type="checkbox"/> ธนาคารอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

1.6 เหตุผลแรกที่ท่านตัดสินใจสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- สะดวกสบาย เพราะสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา
- รู้สึกเป็นบริษัทที่ทันสมัย จากการใช้แพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์
- ได้รับการชักชวนหรือแนะนำจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง
- ได้รับการชักชวนหรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร
- ต้องการได้รับสิทธิพิเศษหรือของสมนาคุณจากการสมัคร
- มั่นใจในความปลอดภัยของการทำธุรกรรมทางการเงินบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม
- ลดค่าใช้จ่ายของการทำธุรกรรมทางการเงินของบริษัท
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์เฉลี่ยต่อเดือน

- น้อยกว่า 3 ครั้ง       3-5 ครั้ง       มากกว่า 5 ครั้ง

1.7 บริษัทท่านใช้แพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ในการทำธุรกรรมใดบ่อยที่สุด (เลือก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับความถี่การใช้งาน)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบยอดคงเหลือ   | <input type="checkbox"/> โอนเงินระหว่างบัญชี  |
| <input type="checkbox"/> ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ                        | <input type="checkbox"/> จ่ายเงินเดือนพนักงาน |
| <input type="checkbox"/> ใช้สำหรับการอนุมัติรายการทางการเงินของบริษัทแทนการเซ็นด้วยมือ |   |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....  |   |

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์**

ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

5 =มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้ต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
<b>ความง่ายในการใช้งาน</b>					
1. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย	5	4	3	2	1
2. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการใช้งานแพลตฟอร์มเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่านในการเรียนรู้วิธีใช้ระบบ	5	4	3	2	1
3. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเสร็จสิ้นโดยไม่เกิดปัญหา	5	4	3	2	1
4. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างคล่องแคล่ว	5	4	3	2	1
5. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศของแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลได้ง่าย เช่น การเพิ่ม/ลดพนักงานหน้าที่ต่าง ๆ การใช้ระบบ เพิ่ม/ลบบัญชีในระบบ แก้ไขข้อมูลของบริษัท เป็นต้น	5	4	3	2	1
<b>ความปลอดภัยในการใช้งาน</b>					
1. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศกับการแสดงออกของธนาคารด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลของบริษัทท่าน	5	4	3	2	1
2. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มให้บริการ โดยจะไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำธุรกรรมของบริษัท	5	4	3	2	1

การรับรู้ต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
3. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม โดยไร้ความกังวลใจและความกลัว	5	4	3	2	1
4. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	5	4	3	2	1
5. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มเป็นระบบที่มีการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ หากต่อกรขโมยข้อมูลจากบุคคลอื่น	5	4	3	2	1
<b>ความมีเสถียรภาพ</b>					
1. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศว่าระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ	5	4	3	2	1
2. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหลังจากการเข้าสู่ระบบ	5	4	3	2	1
3. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
4. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ระบบสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง	5	4	3	2	1
5. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1

การรับรู้ต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
<b>ความรวดเร็วในการตอบสนอง</b>					
1. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การเรียกใช้งานระบบทันทีที่เปิดใช้งาน	5	4	3	2	1
2. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์เมื่อเรียกดูบัญชีบริษัทในระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
3. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์การตั้งคำสั่งธุรกรรมในบริษัทอย่างทันทีทันใด	5	4	3	2	1
4. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มแสดงผลลัพธ์คำสั่งอนุมัติรายการธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1
5. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศกับภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถตอบสนองรายการเงินเข้าบัญชีและเงินโอนไปสู่ลูกค้าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
<b>ความง่ายในการเข้าถึง</b>					
1. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงการสมัครใช้บริการได้ง่าย	5	4	3	2	1
2. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มสามารถเข้าถึงได้สะดวก สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ได้หลากหลาย อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ ไอแพด สมาร์ทวอช	5	4	3	2	1
3. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลและวิธีการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย	5	4	3	2	1

การรับรู้ต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศผ่านแพลตฟอร์มทาง ธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบ สารสนเทศในการเข้าถึงการค้นหารายชื่อบัญชีลูกค้าและทำรายการ คำสั่งการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มได้ง่าย	5	4	3	2	1
5. ท่านมีความเห็นอยู่ในระดับใดต่อการรับรู้คุณภาพของระบบ สารสนเทศในการจ่ายเงินเดือนพนักงานและการสั่งซื้อเช็คผ่าน แพลตฟอร์มได้โดยง่าย	5	4	3	2	1

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ  
ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์

ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบผ่านแพลตฟอร์ม ทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความเห็นด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับใดต่อความ ง่ายในการเข้าถึงระบบ และพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้ งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	5	4	3	2	1
2. ท่านมีความเห็นด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับใดต่อ ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบเพื่อทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	5	4	3	2	1
3. ท่านมีความเห็นด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับใดต่อ ความปลอดภัยในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรมทาง การเงินผ่านแพลตฟอร์ม	5	4	3	2	1
4. ท่านมีความเห็นด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับใดต่อ ความมีเสถียรภาพในการใช้งานระบบเพื่อทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	5	4	3	2	1
5. โดยภาพรวมท่านมีความเห็นด้านความพึงพอใจอยู่ใน ระดับใดต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม	5	4	3	2	1

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม  
ทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์**

ท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

5 =มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน แพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาถึงเหตุผลและความ จำเป็นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่าน แพลตฟอร์ม มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับใด	5	4	3	2	1
2. ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับการศึกษาข้อมูลและวิธีการใช้ บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์ม มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับใด	5	4	3	2	1
3. ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจ ในนามบริษัทของธนาคารพาณิชย์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับใด	5	4	3	2	1
4. ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น หลังจากที่ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัท ผ่านแพลตฟอร์ม มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ใน ระดับใด	5	4	3	2	1
5. ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจาก ที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผ่านแพลตฟอร์ม ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในครั้งต่อไปอยู่ในระดับใด	5	4	3	2	1
6. ท่านมีความเห็นในการแนะนำการใช้บริการธุรกรรมทาง การเงินผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจในนามบริษัทของธนาคาร พาณิชย์ให้แก่บริษัทอื่น ๆ หรือคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัท อยู่ในระดับใด	5	4	3	2	1