ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแอพพลิเคชัน Dime ของประเทศไทย

บทที่ 2

การลงทุน

หุ้นสหรัฐ

หุ้นไทย

กองทุนรวม

กองทุนรวมเพื่อทองคำ

แอพพลิเคชัน Dime

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

แบบจำลองของ DeLone and Mclean (Information System Success Model: IS Success Model)

คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality)

คุณภาพของระบบ (System Quality)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

บทที่ 3

ในการวิจัย เรื่อง ... นี้เป็นงานวิจัยที่มุ่งเน้นศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการวิจับแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ลักษณะงานเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบในการศึกษา โดยผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้การดำเนินการวิจัยนำไปสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และนำผลวิจัยที่ได้ปพัฒนารูปแบบการดำเนินงานในอนาคต โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาการวิธีวิจัยออกเป็น ดังนี้

ขั้นตอนการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในงานครั้งนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในงานครั้งนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การให้คะแนนตัวแปร

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การขอความเห็นจากคณะผู้เชี่ยวชาญร่วมอภิปรายผล

แผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการศึกษาวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ... มีขั้นตอนการดำเนินการศึกษางานวิจับ โดยแจกแจงเป็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระบุประเด็นปัญหางานวิจัย หัวข้องานวิจัย

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎีที่สำคัญและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ (In-depth Interview) กรอบงานวิจัย

พัฒนาข้อมูลคำถามสำหรับเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ทดสอบเครื่องมือในการเก็บข้อมูล Pilot Test IOC แบบสอบถาม

การเก็บข้อมูลในงานวิจัย แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น

การวิเคราะห์ผลข้อมูล (Data Analysis) เชิงสถิติ (EFA และ SEM) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น

สรุปผลเชิงปริมาณและอภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินของการซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาศึกษาในงานครั้งนี้

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย แบะใช้บริการ Mobile Banking สำหรับซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายแอพพลืเคชั่น อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่ไม่แน่ชัด แต่เนื่องจากทราบข้อมูลประชากรที่ใช้ Mobile Banking ทั่วประเทศมีจำนวน ... ล้านคน ()

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นกลุ่มตัวแทนกลุ่มประชากรได้ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากทราบประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอนของผู้ใช้บริการ Mobile Banking จำนวน ... ล้านคน () ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อที่ 5% พิจารณาได้จากสูตร

ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำโดยประมาณ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ โดยได้อาศัยเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบทดสอบถามออนไลน์ (online questionnaire) รูปแบบคําถามลักษณะปลายปิด (close-ended questions) จากการที่ผู้วิจัยได้ทําการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนํามาสร้างและพัฒนาข้อคําถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องตามกรอบของงานวิจัยนี้ และสามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้

ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คําถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คําถามชี้วัดเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น บริบท ธนาคารพาณิชย์ แบ่งเป็น 4 ด้านหลัก ดังต่อไปนี้

1. ด้านประสบการณ์ผู้ใช้ (customer experience)

2. ด้านคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (information quality)

3. ด้านคุณภาพของการบริการ (service quality)

4. ด้านคุณภาพของระบบ (system quality)

3.3.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ

รวบรวมข้อมูลมีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงได้ทําการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา

(content validity) ที่นํามาใช้ในแบบสอบถาม รวมถึงทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability)

ดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (content validity) โดยการนํา

แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่มีความเกี่ยวข้องกับบริบทงานที่ศึกษา เพื่อตรวจสอบ

ความถูกต้องของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การซื้อกองทุนรวมผ่านโมบาย

แอพพลิเคชั่น และความเข้าใจในข้อคําถามว่าตรงตามวัตถุประสงค์ ชัดเจน ง่ายต่อการทําความเข้าใจ

รวมทั้งครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้วิธีการหาค่าความเที่ยงตรง โดยนําข้อคําถามที่ผู้วิจัย

สร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงความเข้าใจของข้อคําถาม

และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม หลังจากนั้นนํามาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคําถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยใช้สูตรการคํานวณ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ &อัจฉรา

ชํานิประศาสน์, 2547) ดังนี้

การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

ค่า 0.5 ≤ IOC ≤ 1.00 : ข้อคําถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยสามารถนําไปใช้ได้

ค่า IOC < 0.5 : ข้อคําถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ควรปรับปรุง

โดยกําหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญดังนี้

1 หมายถึง ข้อคาถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

0 หมายถึง ไม่มีความเห็นข้อคาถามว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของานวิจัย

-1 หมายถึง ข้อคาถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) หลังจากทดสอบความถูกต้องของ

เนื้อหา และปรับปรุงตามคําแนะนําของผู้เชี่ยวชาญแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงได้นําแบบสอบถามไปทดสอบ

ความน่าเชื่อถือ (pilot test) กับกลุ่มทดสอบจํานวน 30 ตัวอย่างก่อนที่จะนําแบบสอบถามไปใช้เก็บ

ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบ (internal consistency

method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach’s Alpha โดยจะยอมรับการทดสอบเมื่อค่า

Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978) เพื่อตรวจสอบความแม่นยําและความเหมาะสม

ของแบบสอบถามว่าสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใจตรงกัน โดยใช้สูตรของ

Cronbach (1970) ดังนี

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (alpha coefficient) ที่คํานวณได้จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0

ถึง 1 กรณีที่ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่ามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้สูงหรือ

ค่อนข้างสูง แต่ถ้าค่าสัมปรสิทธิ์แอลฟ่ามีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ค่อนข้าง

น้อย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

3.3.2 การให้คะแนนตัวแปร

สําหรับงานวิจัยในครั้งนี้ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale โดยกําหนดให้มีคําตอบ

5 ตัวเลือก พร้อมทั้งลําดับการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่มีความสําคัญต่อปัจจัยนั้นมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความคิดเห็นที่มีความสําคัญต่อปัจจัยนั้นมาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความคิดเห็นที่มีความสําคัญต่อปัจจัยนั้นปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความคิดเห็นที่มีความสําคัญต่อปัจจัยนั้นน้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็นที่มีความสําคัญต่อปัจจัยนั้นน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

โดยเกณฑ์การประเมินผลในแต่ละอัตราภาคชั้น (class interval) สามารถใช้

สูตรการคํานวณความกว้างของช่วงแต่ละชั้นได้ดังต่อไปนี้

ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น เท่ากับ 0.8 นํามาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและ

เกณฑ์โดยมีความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยนั้นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยนั้นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยนั้นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยนั้นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.01 – 1.80 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยนั้นน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา การซื้อกองทุนรวม

ผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น บริบท ธนาคารพาณิชย์” มีขั้นตอนเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมจากการแจก

แบบสอบถาม (questionnaire) จากกลุ่มผู้ที่เคยซื้อกองทุนรวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการ

สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ เพื่อทําการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากากการ

ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตจาก

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนํามาประกอบการวิเคราะห์ และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย “การยอมรับเทคโนโลยี

ทางการเงิน กรณีศึกษา การซื้อกองทุนรวมผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น บริบท ธนาคารพาณิชย์” นี้แล้ว

ผู้วิจัยจะนําข้อมูลวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้เพื่อ

วิเคราะห์ข้อมูลการแสดงลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม และ

นําเสนอรายละเอียดของข้อมูลเหล่านี้เพื่อเป็นการอธิบายค่าของข้อมูล โดยนําเสนอในรูปแบบดังนี้

ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) คํานวณค่าเฉลี่ย (mean) ค่าร้อยละ (percentage) และค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.4.2.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (inferential statistics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อ

ใช้ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (independent variables) และตัวแปรตาม

(dependent variables) โดยการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรง และทางอ้อมของตัว

แปรแฝง (latent variables) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการ

วิเคราะห์เชิงอนุมานแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสํารวจ (exploratory

factor analysis: EFA)

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสํารวจ (exploratory factor analysis: EFA)

เป็นการศึกษาว่าองค์ประกอบร่วมที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรต่างๆ ถ้า

หากตัวแปรใดไม่เข้ากลุ่มหรือไม่สัมพันธ์กันจะทําการตัดทิ้งออกไปจากการวิจัยเรื่องนี้ และเมื่อ