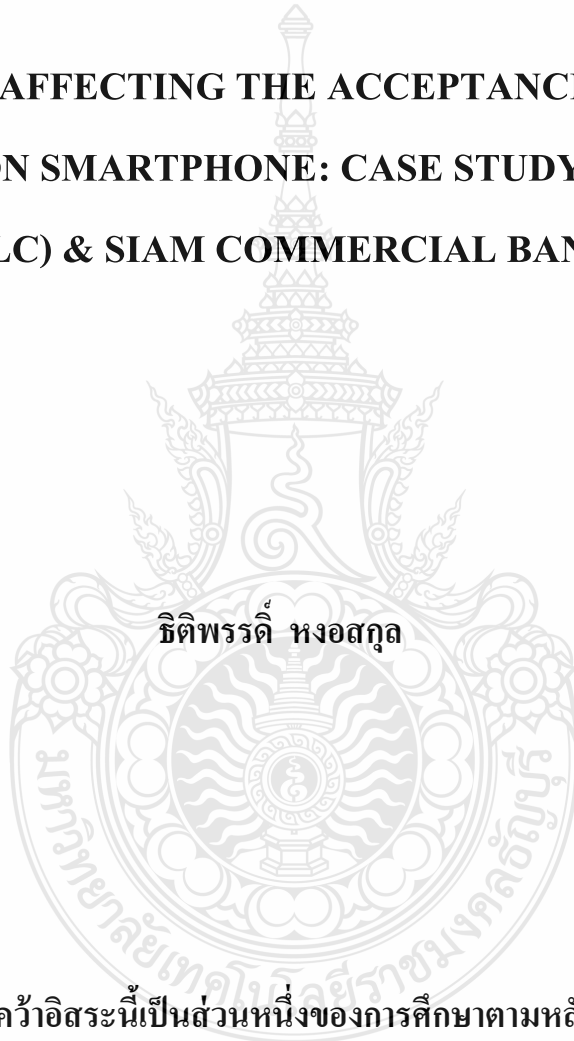


ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงิน
บนสมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

**DETERMINANTS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF FINANCIAL
APPLICATION ON SMARTPHONE: CASE STUDY OF KASIKORN
BANKS LTD. (PLC) & SIAM COMMERCIAL BANKS LTD. (PLC)**



ธิตีพรดี หงอสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

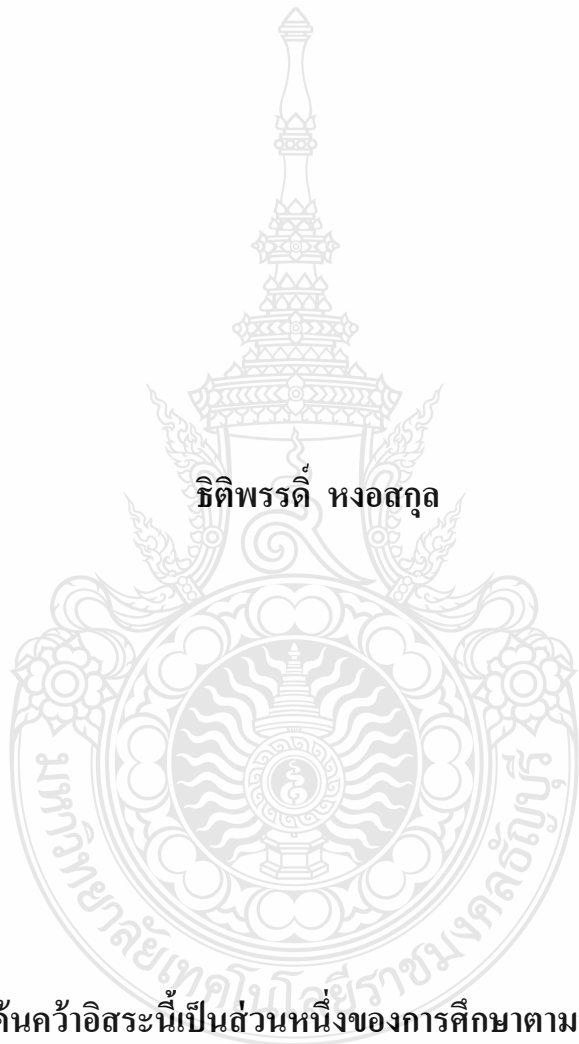
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงิน
บนสมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล



ฉติพรดี หงอสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
Determinants Affecting the Acceptance of Financial Application on Smartphone: Case Study of Kasikorn Banks Ltd. (PLC) & Siam Commercial Banks Ltd. (PLC)

ชื่อ - นามสกุล

นายชิตีพรดี หงอสกุล

วิชาเอก

ระบบสารสนเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ชัชวรัตน์ สุวรรณะ, ปร.ด.

ปีการศึกษา

2559

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชาติรี จันทร์ โคลิกา, Ph.D.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภาพร นิลภรณ์กุล, Ph.D.)

กรรมการ

(อาจารย์ชัชวรัตน์ สุวรรณะ, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายพรทิพย์ ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อ - นามสกุล	นายธิติพรรดี หงอสกุล
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธัญวรัตน์ สุวรรณะ, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้งาน โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมถึงสถิติเชิงอนุมานใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Independent sample t-test, One-way ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาท ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อธนาคารไทยพาณิชย์มากแต่ควรปรับปรุงปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลมากต่อธนาคารกสิกรไทยแต่ควรปรับปรุงปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยที่ส่งผลต่อทั้งสองธนาคารมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ซึ่งทั้งสองธนาคารควรส่งเสริมปัจจัยด้านความไว้วางใจให้มากขึ้น

คำสำคัญ : โปรแกรมประยุกต์ ระบบธุรกรรมการเงิน สมาร์ตโฟน

Independent Study Title	Determinants Affecting the Acceptance of Financial Application on Smartphone: Case Study Kasikorn Banks & Siam Commercial Banks
Name - Surname	Mr. Thitipat Ngohsakul
Major Subject	Information Systems
Independent Study Advisor	Miss Thanwarat Suwanna, Ph.D.
Academic Year	2016

ABSTRACT

This study aimed to determine factors affected financial application on smartphone. Samples of this study were financial application on smartphone users.

Samples were 400 financial application on smartphone users selected by stratified random sampling. A set of questionnaire was used as a research instrument for data collection. Descriptive statistics (frequency, percentage, means, standard deviation) and inferential statistics (t-test, One-way ANOVA and Pearson Correlation) at the statistical significance 0.05 were used for data analysis

The results showed that most of the respondents were male, 46–55 years of age, undergraduate, married, and self-employed with over 50,000 baht monthly income. The hypothesis testing found that the factor in attitude highly affected the Siam Commercial Bank, but the bank should improve the factor in subjective norm. On the contrary, the factor in subjective norm affected the Kasikorn Bank, but the bank should improve its factor in attitude. Both banks were the most affected by the trust factor and thus, it should increasingly be promoted.

Keywords: application on smartphone, financial application, smartphone

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รศ.ดร.ชาติรี จันทรโคติกา ประธานกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพร นิลาภรณ์กุล คณะกรรมการสอบ ซึ่งสละเวลาในการให้ข้อเสนอแนะ ทักษะการนำเสนออันเป็นแนวทางอันเป็นประโยชน์ และการศึกษาฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ไม่ได้หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ชัยวัฒน์ สุวรรณะ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำและให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการศึกษาจนเกิดเป็นงานค้นคว้าอิสระฉบับสมบูรณ์ นอกจากนี้ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ เพื่อน ๆ ISY 57 และสาขาอื่น ๆ ของมทร.ธัญบุรี ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เอื้อเฟื้อข้อมูลอันเป็นประโยชน์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ผู้ศึกษาขอน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดามารดา และครอบครัว ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

ชิตีพรรดี หงอสกุล



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(9)
บทที่ 1 บทนำ.....	10
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	10
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	11
1.4 คำจำกัดความในการวิจัย.....	11
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 ทฤษฎีแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี.....	15
2.2 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางเงินของธนาคารกสิกรไทย.....	22
2.3 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางเงินของธนาคารไทยพาณิชย์.....	25
2.4 ลักษณะเฉพาะกับภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์.....	28
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
3.5 กรอบสมมติฐานการวิจัย.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	38
4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยต่างๆ	41
4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test,One-way ANOVA F-test,One-Sample t-test	49
4.4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน Pearson Corelation	53
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 การอภิปรายและผลการวิจัย	61
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	62
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	66
ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	34
ตารางที่ 4.1 ตารางข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.2 ตารางข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test,One-way ANOVA F-test One-sample t-test.....	49



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TRA	16
ภาพที่ 2.2 TAM Ver.1 by Davis.....	16
ภาพที่ 2.3 TAM Ver.2 by Venkatesh	17
ภาพที่ 2.4 Theory Planned Behavior (TPB) by Ajzen	17
ภาพที่ 2.5 การพัฒนาของ TAM model davis	18
ภาพที่ 2.6 TAM model by davis (1989).....	18
ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	20
ภาพที่ 2.8 K-mobile Banking Plus	22
ภาพที่ 2.9 จุดเด่นของโปรแกรมประยุกต์ของธนาคารกสิกรไทย (Mobile Banking).....	23
ภาพที่ 2.10 โอนเงินระหว่างธนาคารผ่านรูปภาพฝึก	24
ภาพที่ 2.11 การใช้งานโอนเงินผ่าน QR Code	24
ภาพที่ 2.12 SCB Easy App.....	25
ภาพที่ 2.13 ฟังก์ชันการทำงานของ SCB Easy.....	26
ภาพที่ 2.14 ขั้นตอนการสมัครใช้งาน SCB Easy	27
ภาพที่ 3.1 กรอบสมมติฐานการวิจัย	37

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำธุรกรรมทางการเงิน คือ การฝาก ถอน โดยทั่วไปต้องไปดำเนินการที่สาขาที่เปิดให้บริการตามวันและเวลาที่ทางธนาคารกำหนด ความเร็วในการดูข้อมูลก็เป็นไปอย่างล่าช้า เพราะต้องมีการลงบันทึก ใช้บริการสาขาไหนก็รับบริการที่สาขานั้น ไม่สามารถทำข้ามธนาคารกันได้ เมื่อวันเวลาเปลี่ยนแปลงไปทางธนาคาร มีการเปิดให้บริการเข้าบริการกันอย่างแพร่หลาย ตามเขต, เมือง จังหวัดต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ธนาคารได้มีการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การชำระธุรกรรมชำระสินค้าและบริการ การให้สินเชื่อแก่บุคคลทั่วไป ประกันด้านต่าง ๆ เมื่อเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น การบริการของธนาคารพาณิชย์ต่างไม่เพียงจำกัดเพียงแค่หน้าเคาท์เตอร์ (Teller) มีเทคโนโลยีตัวหนึ่งเข้ามาเปลี่ยนแปลงระบบธุรกรรมทั้งหมดนั้นคือระบบอินเทอร์เน็ต (internet) ทำให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว และยังสามารถทำธุรกรรมติดต่อข้อมูลธุรกรรมระหว่างธนาคารกัน ไม่ได้เป็นปัจเจกอย่างเช่นเดิม ทางธนาคารได้นำเสนอบริการธุรกรรมรูปแบบใหม่ คือ เครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) หรือเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งมีให้บริการกันอย่างแพร่หลายตามสถานที่ต่าง ๆ ตามจุดที่สะดวกของประชาชน ย่านชุมชน สถานที่ท่องเที่ยว เมื่อมีอินเทอร์เน็ตทางธนาคารได้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ (website) และเมื่อเทคโนโลยีโทรศัพท์มีการพัฒนาจากเครื่องใช้ตามบ้านกลายเป็นแบบพกพา จนกลายเป็นสมาร์ทโฟนในปัจจุบันซึ่งมีความทันสมัยเปรียบเสมือนกับคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กพกพาสะดวก เป็นที่แพร่หลายใช้งานกันทุกเพศ ทุกวัย ทางธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ก็มีการตอบสนองให้บริการธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน ให้ใช้งาน ทางผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบธุรกรรมบนสมาร์ทโฟน มีการเชื่อมโยงหรือผูกพันทางบัญชีออมทรัพย์ของผู้ใช้งานเข้ากับสมาร์ทโฟนของผู้ใช้ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม และความไว้วางใจ เป็นแนวทางการแก้ไขในอนาคตให้กับผู้พัฒนา โดยผู้ศึกษาทำการศึกษาระบบโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกสิกรไทย ภายใต้ชื่อให้บริการ K-Mobile Banking Plus ซึ่งมีความสามารถทำธุรกรรมได้หลากหลายฟังก์ชันการทำงานเทียบเท่ากับ ATM เช่น ถอนเงิน โอนเงิน ถอน จ่าย ชำระสินค้าบริการ เดิมเงินมือถือ เป็นที่ตอบสนองผู้ใช้บริการในหลาย ๆ ด้าน ผู้ศึกษาเห็นถึงประเด็นการศึกษาครั้งนี้ว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีการยอมรับโปรแกรมประยุกต์

ระบบธุรกรรมทางการเงินหรือไม่ ทั้งทางด้านทัศนคติ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม และ ความไว้วางใจ เพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อยอมรับ โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในด้านลักษณะบุคคลทั่วไป ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม และด้านความไว้วางใจ ต่อโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์

1.2.2 เพื่อศึกษาสาเหตุปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลแตกต่างกัน เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ ให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานหรือให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ กลุ่มประชากรที่ใช้ระบบโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ในพื้นที่เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านการยอมรับระบบโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงิน ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ต่อระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้ที่ยอมรับ โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์

1.3.3 ขอบเขตเวลา

ดำเนินการวิจัยช่วงเดือน เมษายน – มิถุนายน 2559 รวมระยะเวลา 3 เดือน

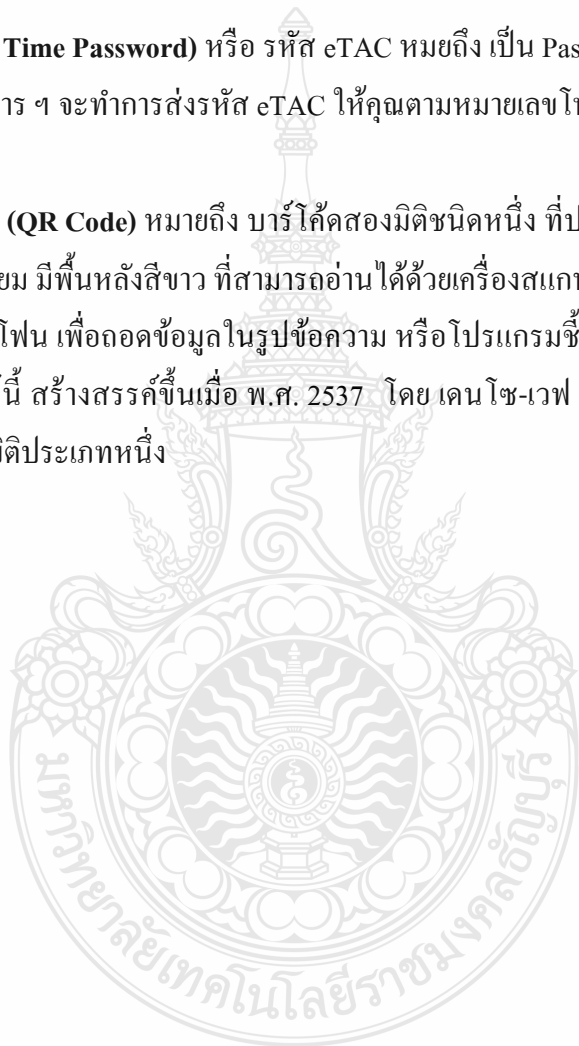
1.4 คำจำกัดความในการวิจัย

โปรแกรมประยุกต์ หรือ ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน (Application software) หมายถึง ซอฟต์แวร์ประเภทหนึ่งสำหรับใช้งานสำหรับงานเฉพาะทาง ซึ่งแตกต่างกับซอฟต์แวร์ประเภทอื่น เช่น ระบบปฏิบัติการ ที่ใช้สำหรับรับรองการทำงานหลายด้าน โดยไม่จำเพาะเจาะจง

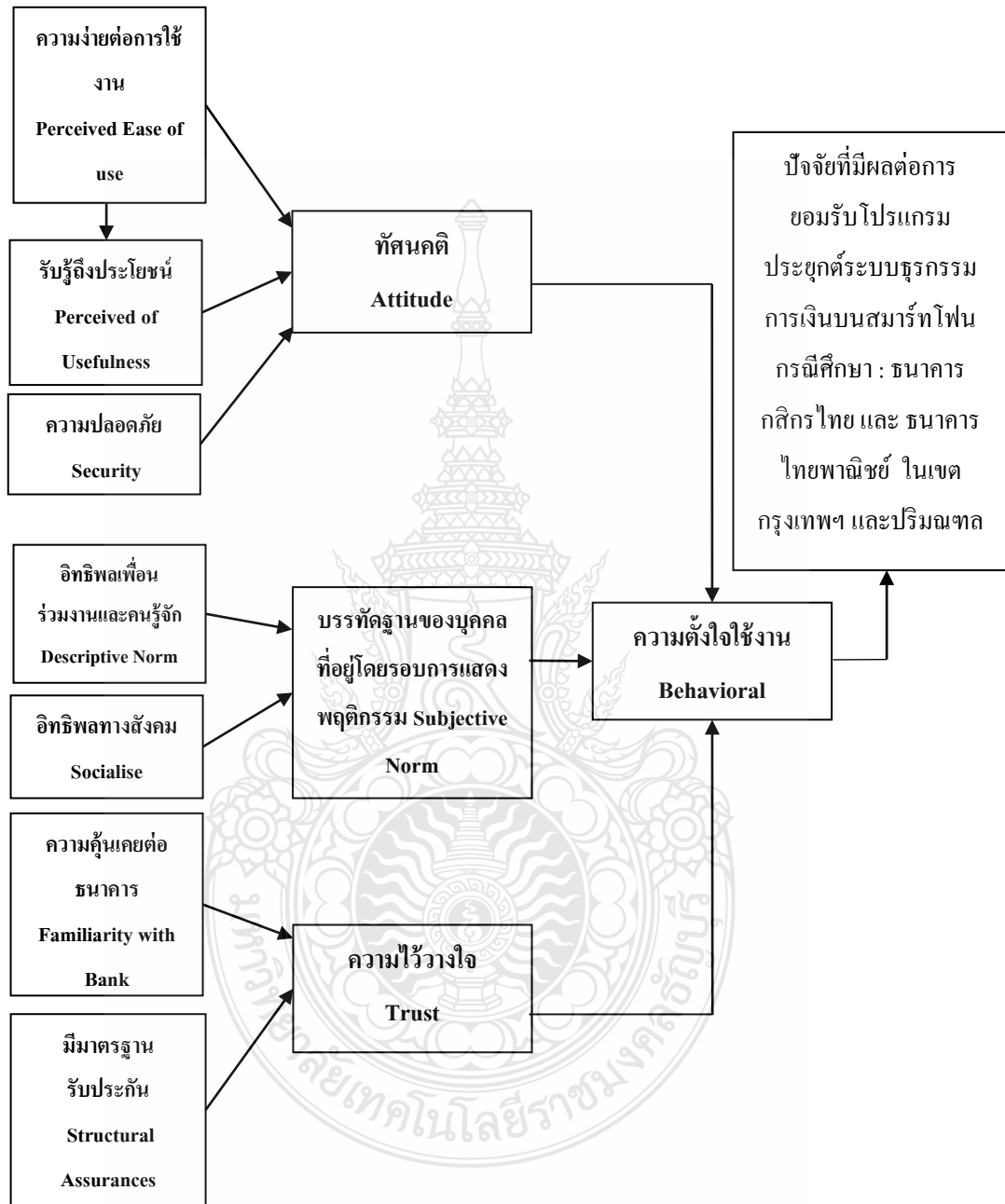
สมาร์ทโฟน (Smart Phone) หมายถึง เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสามารถที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากโทรศัพท์มือถือทั่วไป สมาร์ทโฟนได้ถูกมองว่าเป็นคอมพิวเตอร์พกพาที่ทำงานใน ลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่สามารถเชื่อมต่อความสามารถหลักของโทรศัพท์มือถือ เข้าร่วมกับแอปพลิเคชันของโทรศัพท์เอง สมาร์ทโฟนสามารถให้ผู้ใช้งานติดตั้งโปรแกรมเสริมสำหรับ เพิ่มความสามารถของโทรศัพท์ตัวเอง โดยรูปแบบนั้นขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์มของโทรศัพท์และ ระบบปฏิบัติการ

OTP (One Time Password) หรือ รหัส eTAC หมายถึง เป็น Password ที่ใช้ได้เพียงครั้ง เดียวเท่านั้น โดยธนาคาร ฯ จะทำการส่งรหัส eTAC ให้คุณตามหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่แจ้งไว้ใน รูปแบบของ SMS

รหัสคิวอาร์ (QR Code) หมายถึง บาร์โค้ดสองมิติชนิดหนึ่ง ที่ประกอบด้วยมอดูลสีดำเรียง ตัวกัน มีสีฐานสีเหลี่ยม มีพื้นหลังสีขาว ที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องสแกนคิวอาร์ ในโทรศัพท์มือถือ ที่มีกล้อง และสมาร์ทโฟน เพื่อถอดข้อมูลในรูปแบบข้อความ หรือ โปรแกรมชี้แหล่งทรัพยากรสากล และ อื่น ๆ โดยรหัสคิวอาร์นี้ สร้างสรรค์ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2537 โดย เดนโซ-เวฟ บริษัทลูกของโตโยต้า โดย นับเป็นรหัสแท่งสองมิติประเภทหนึ่ง



1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 TAM model by davis (1989) and Ja –Chul Gu (2009)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

1.6.2 ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและเหตุผลในการยอมรับเทคโนโลยี โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

1.6.3 มีประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางการพัฒนา ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคต



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยการยอมรับ โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเนื้อหาจากตำรา วารสาร อินเทอร์เน็ต เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ในส่วนนี้กล่าวถึง ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ดังนี้

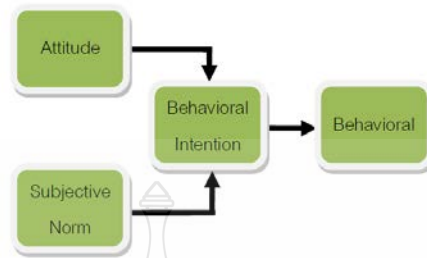
- 2.1 ทฤษฎีแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.2 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมของธนาคารกสิกรไทย
- 2.3 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์
- 2.4 ลักษณะเฉพาะและภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ทฤษฎีแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM (Technology Acceptance Model) ที่นำเสนอโดย (Davis, 1989) ที่ได้ประยุกต์มาจากโมเดลการยอมรับของพฤติกรรม TRA มาเป็นทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในหลาย ๆ งานวิจัย โดยหลักพื้นฐานทั้ง 2 โมเดล คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) กับ รับรู้ความใช้งานง่าย (PE) ทางตัวแปร การรับรู้ถึงประโยชน์นั้นจะมีความเชื่อมโยงกับตัวความสามารถของสินค้า การรับรู้ความใช้งานง่ายจะมีความเชื่อมโยงกับผลที่ได้จากใช้งาน หรือ ผลกระทบจากสินค้านั้น (Venkatesh, 1999) เมื่อทั้งสองตัวแปรรวมกันเกิดเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้น ใช้งานจริงและเกิดเป็นอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานจริงเทคโนโลยี (Davis, 1989)

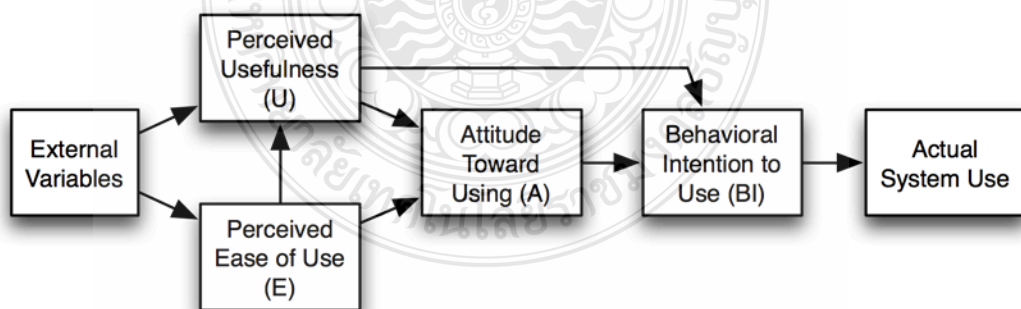
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TRA ข้างต้น แสดงได้ในรูปของแบบจำลอง ดังภาพ

ที่ 2.1

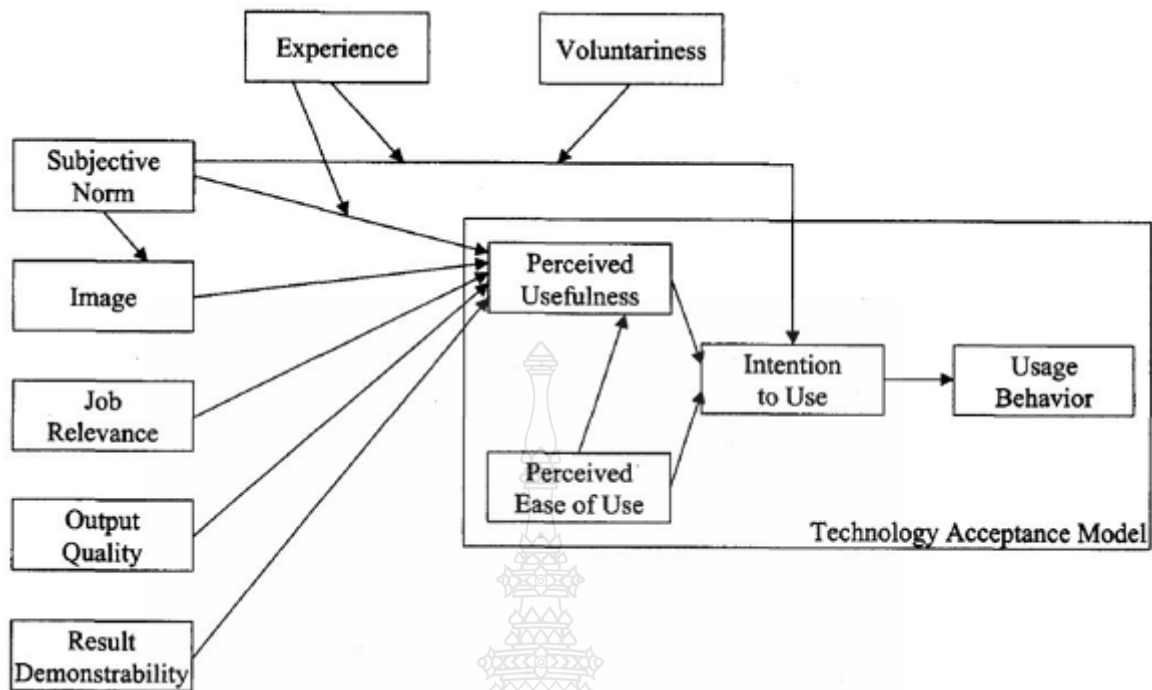


ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TRA

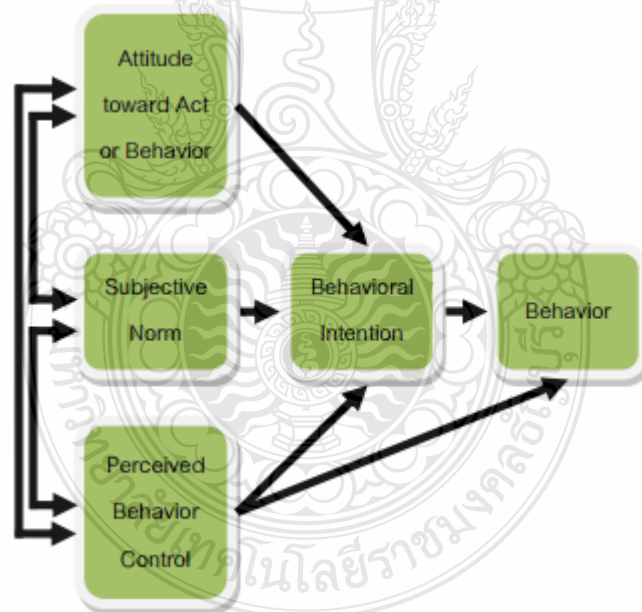
ขณะเดียวกันตัวแปรด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบที่แสดงพฤติกรรม(Subjective Norm) ไม่มีส่วนเข้ามามีส่วนสำคัญเป็นตัวแปรในโมเดล TAM (Davis, 1989) แต่ในหลาย ๆ งานวิจัยที่ผ่านมามีพบว่า S.norm (Subjective Norm) นั้น เช่นงานวิจัยด้านศูนย์ข้อมูลกลาง (Taylor & Todd, 1995), e-mail (Gefen & Straub,1997) และ Vankatesh and Davis (2000) ได้อธิบายเกี่ยวกับ S.norm ได้มีอิทธิพลในเชิงทางตรง และทางอ้อม ต่อ PU ในด้านการทำงานจากระบบสินค้า และยังมีส่วนแปรด้านสังคม การสมัครใจการใช้งานเทคโนโลยี เพิ่มเข้ามาเกี่ยวข้องกับ S.norm (Venkatesh, Morris, Davis, and Davis, 2003) ตัวแปรด้านความปลอดภัย (Security) Koufaris and Hampton-Sosa (2004) ได้กล่าวถึงการรับรู้ถึงการควบคุมระบบความปลอดภัย, Pikkarainen et al. (2004), Vijayasathy (2004), Shih (2004a), Liao, Shao, Wang, and Chen (1999)



ภาพที่ 2.2 TAM Ver.1 by Davis (1989)

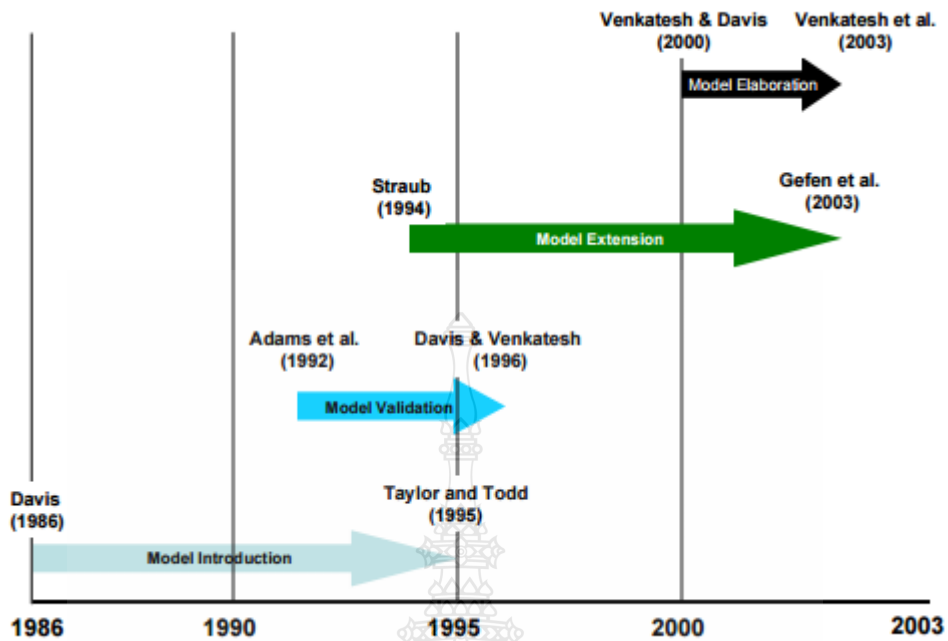


ภาพที่ 2.3 TAM Ver.2 by Venkatesh (1999), V., Morris, Davis, and Davis, G.B.(2000)

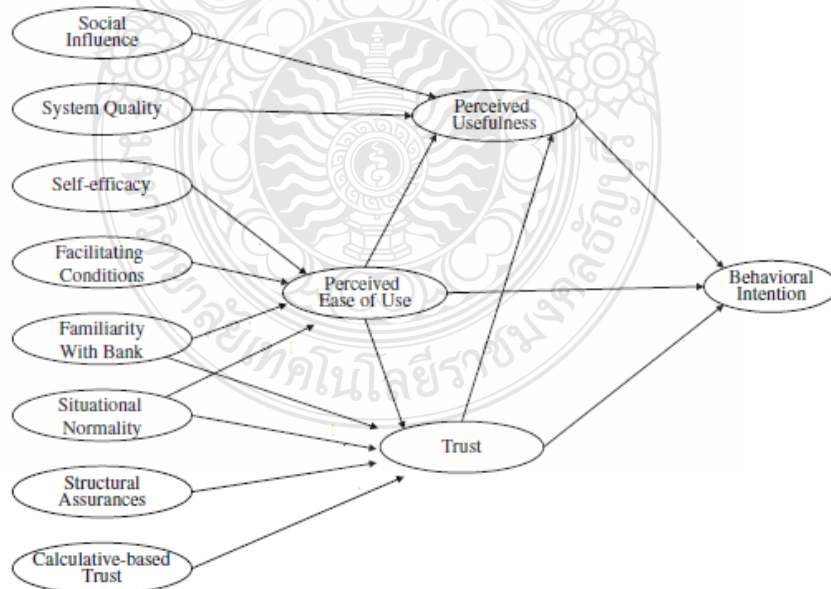


ภาพที่ 2.4 Theory Planned Behavior (TPB) by Ajzen. (1991)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดย Ajzen (1991) ที่ได้นำเสนอแนวคิดทางจิตวิทยาสังคม ที่ได้พัฒนาจาก TRA ซึ่งได้เพิ่มปัจจัยด้านการควบคุมพฤติกรรมเข้ามา สามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้งานและพฤติกรรมในแบบที่หลากหลาย รวมถึงช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับเทคโนโลยีในแต่ละตัวบุคคล



ภาพที่ 2.5 การพัฒนาของ TAM model davis (1986), Adam et al (1992), Taylor and Todd (1995), Davis & Venkatesh (1996), Straub (1994), Venkatesh & Davis (2000), Gefan (2003), Venkatesh et al.(2003)

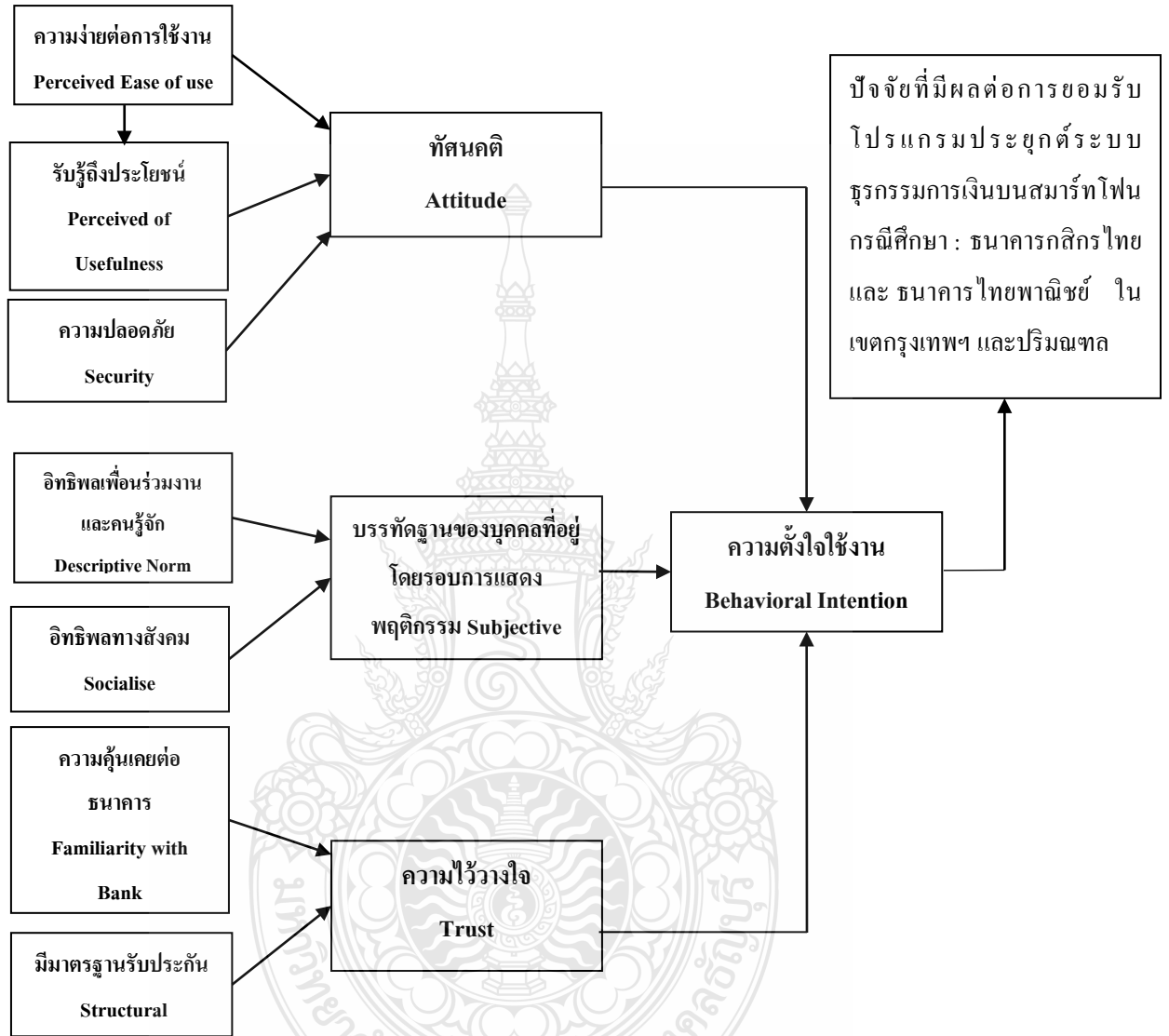


ภาพที่ 2.6 TAM model by davis (1989), Gefan (2003) (Grazioli & Jarvenpaa,2000; Luhmann, 1979), Ja – Chul Gu (2009)

ตัวแปรด้านความไว้วางใจ ได้นำเข้ามาเกี่ยวข้องกับ ตัวแปรด้านความไว้วางใจ(Grazioli & Jarvenpaa, 2000; Luhmann, 1979) จะไม่ใช่โอกาสของสถานการณ์ให้เป็นประโยชน์ต่อตัวเอง แม้บางครั้งในการทำธุรกรรมออนไลน์ ทำให้รู้สึกหวาดกลัวบ้าง เพราะมีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต และการรับประสบการณ์จากการได้รับการบริการรูปแบบเดิมจากธนาคารผู้ให้บริการมาก่อนเป็นฐาน ในการสร้างความไว้วางใจต่อเทคโนโลยีของธนาคารที่นำเสนอการบริการต่อลูกค้า Hoffman, Novak, and Peralta (1999) ดังนั้น ผู้ที่เป็นผู้ให้บริการ หรือการใช้งานควรมีมาตรการการป้องกันขั้นพื้นฐาน ทางด้านการทำธุรกรรมหรือการรับประกันการใช้งาน จนเกิดความไว้วางใจ เมื่อบุคคลนั้นเกิดความไว้วางใจแล้ว ความกลัวในความเสี่ยง การคดโกง ต่อการทำธุรกรรมก็จะลดลงไป (Gefen, 2000, 2003; Gefen et al., 2003, Pavlou, 2003; Suh & Han, 2002; Wang & Benbasat, 2005) และองค์กรหรือผู้ให้บริการนั้นมีแผนรับมือหรือการรับประกันข้อมูลของลูกค้าที่ดี จะส่งผลไปยังลูกค้าบอกต่อกันปากต่อปาก เนื่องจากผู้ให้บริการมีมาตรการหรือการป้องกันคอยดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด ซึ่งเป็นผลดีการทำธุรกรรมหรือกิจกรรมอย่างอื่น (Kim & Prabhakar, 2004)

แม้ว่าความไว้วางใจจะไม่ได้ถูกนำมาใช้ใน โมเดล TAM ในงานวิจัยที่ผ่านมาที่นำเสนอแนะด้านความไว้วางใจ เช่น งานวิจัยเกี่ยวกับการขาดความน่าเชื่อถือ (Gefen, 2002) ชื่อเสียงและการรักษาความปลอดภัย (Koufaris & Hampton-Sosa, 2004) ความคุ้นเคยของการกระทำโดยนำเสนอ ความไว้วางใจเข้ามาเป็นฐานการวิจัยและสามารถวัดผลออกมาได้จากการรวบรวมต่าง ๆ เข้ามาใช้ร่วมกับโมเดล TAM (Gefen, 2003; Gefen et al., 2003)

ผู้ศึกษาจึงได้แนวคิดและนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยให้เข้ากับงานวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรเชื่อมโยงกับทัศนคติ (Attitude)

- การสอบถามยอดบัญชีออมทรัพย์ การโอนเงิน เดิมเงิน โทรศัพท์มือถือ ชำระสินค้า รายการเช็ค เป็นปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived of usefulness)

- การใช้งานได้ตลอดเวลา หน้าจอใช้งานง่าย มีระบบช่วยเหลือ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สะดวกรวดเร็ว เป็นปัจจัยความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)
- ความเป็นมิตรกับผู้ใช้ งาน การ Log in การยืนยันตัวเองผ่านมือ SMS e-Mail แจ้งเตือน เป็นปัจจัยด้านความปลอดภัย (Security)

ตัวแปรเชื่อมโยงกับบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบแสดงพฤติกรรม

(Subjective Norm)

- เพื่อนที่ใช้งานระบบธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน และคนรู้จัก เป็นปัจจัยอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก (Descriptive Norm)

- สื่อสังคมออนไลน์ นิตยสาร วารสาร โฆษณาต่าง ๆ เป็นปัจจัยอิทธิพลทางสังคม

(Socialise)

ตัวแปรเชื่อมโยงกับความไว้วางใจ (Trust)

- ความชอบส่วนตัวของผู้ใช้งานธุรกรรมของธนาคาร เป็นปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร (Familiarity with Bank)

- หน่วยงาน / ธนาคาร รองรับ มาตรฐานให้กับผู้บริโภค เป็นปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกัน (Structural Assurances)

ซึ่ง 3 ตัวแปรจะมีการเชื่อมโยงเป็นพฤติกรรมการใช้งาน ของผู้ใช้งาน และเป็นตัวแปรตาม เป็นการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางเงินบนสมาร์ทโฟนของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไปที่ผู้ศึกษาจะกล่าวในบทที่ 3

2.2 โปรแกรมประยุกต์ธุรกรรมของธนาคารกสิกรไทย (K-Mobile Banking Plus)



ภาพที่ 2.8 K-mobile Banking Plus

การบริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ หลากหลายบริการในโปรแกรมเดียว ทั้งเช็คยอดเงินในบัญชี โอน เติม จ่าย ทำงานรวดเร็วผ่าน ระบบ GPRS / EDGE / 3G/4G ใช้ได้กับโทรศัพท์มือถือทุกเครือข่ายหลัก และหน้าจอกการทำงาน สวยงาม เข้าใจง่าย การใช้งานไม่ซับซ้อน พร้อม บันทึกรายการที่ใช้บ่อยได้ ไม่ต้องเสียเวลารอกใหม่ เพียงดาวน์โหลดและติดตั้งโปรแกรม K-Mobile Banking PLUS ลงในเครื่องผ่าน Appstore ของระบบ IOS หรือ google play ของระบบ Android และสมัครใช้บริการ ที่ตู้ ATM ธนาคารกสิกรไทย ก็พร้อมจะทำธุรกรรมทางการเงิน หลากหลายทุกที่ ทุกเวลา ที่ต้องการ ด้วยเทคโนโลยีที่ปลอดภัย



แอปการเงินแนวใหม่

ให้คุณทำธุรกรรมได้เร็วและง่าย ในสไตล์ที่เป็นคุณ

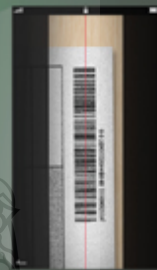
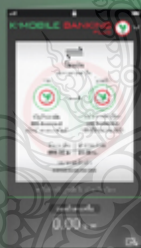
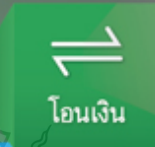
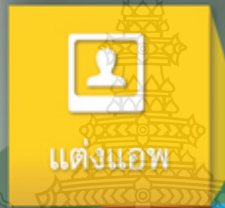
ตกแต่งแอปได้ตั้งใจ

ตกแต่งพื้นหลัง และเลือกปกบัญชีได้ตามใจคุณ



โอนเงินสะดวก

ไม่ต้องจำเลขที่บัญชี ด้วยการโอนเงินผ่านเบอร์มือถือ* หรือ QR Code



ปลอดภัยและมั่นใจกว่า

ด้วยเทคโนโลยีความปลอดภัยมาตรฐานระดับโลก และมี e-Slip เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรม

จ่ายบิลทันใจ

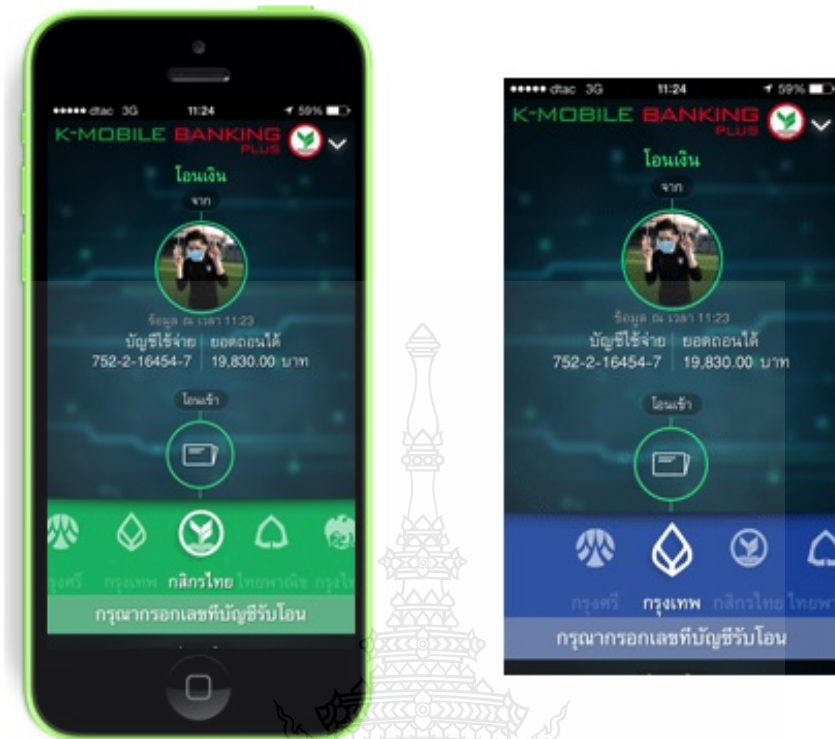
แคสแกนบาร์โค้ด และกดจ่ายเท่านั้นก็เรียบร้อยแล้ว

* ต้องเป็นเบอร์มือถือที่ใช้บริการ K-Mobile Banking PLUS เท่านั้น

ภาพที่ 2.9 จุดเด่นของโปรแกรมประยุกต์ของธนาคารกสิกรไทย (Mobile Banking)

ฟังก์ชันการทำงาน

การใช้ QR Code แทนเลขที่บัญชีในการโอนได้ สามารถนำเลขที่บัญชีธนาคารกสิกรไทย และธนาคารต่าง ๆ มาสร้างคิวอาร์โค้ด แล้วเก็บไว้ในคลังภาพในเครื่องของผู้ใช้งาน จากนั้นส่งคิวอาร์โค้ดดังกล่าวผ่านทางอีเมล โปรแกรม Chat แบ่งปันผ่านทางแอปพลิเคชันสนทนา (Chat Application) ต่าง ๆ ให้กับเพื่อน หรือให้เพื่อนส่งคิวอาร์โค้ด ของเพื่อนมาที่ท่าน จากนั้น เพียงสแกนคิวอาร์โค้ด กดโอนเงินได้ทันที ซึ่งเป็นระบบเพียงหนึ่งเดียวของ K-mobile banking PLUSของบัญชี



ภาพที่ 2.10 โอนเงินระหว่างธนาคารผ่านรูปภาพฝึก



โอนเงินผ่านเบอร์มือถือ
ไม่ต้องใช้เลขที่บัญชี



ท่านสามารถเปิดฟังก์ชันโอนเงิน
ผ่านเบอร์มือถือโดยได้ที่เมนูตั้งค่า/ตั้งค่าบัญชี



โอนเงินผ่านการสแกนคิวอาร์ โค้ด

ภาพที่ 2.11 การใช้งานโอนเงินผ่าน QR Code

ฟังก์ชันใช้งานของโปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทย

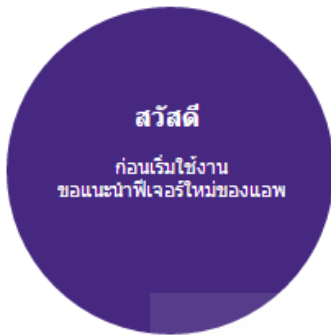
- ระบบป้องกันเบื้องต้น
- ค้นหาธนาคารกสิกรไทย ที่ใกล้เคียงผู้ใช้งาน
- บันทึกการออม
- โปรโมชันต่าง ๆ
- ถวายขอเงินในบัญชี
- โอนเงิน
- ชื้อ-จ่าย
- เติมเงินโทรศัพท์มือถือ
- รายการย้อนหลัง
- จัดการบัญชี
- QR/ บาร์โค้ด

2.3 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Easy)



SCB Easy App บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารไทยพาณิชย์
ที่จะช่วยให้คุณบริหารจัดการเงินได้ด้วยตัวเองง่ายๆ ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านสมาร์ตโฟน

ภาพที่ 2.12 SCB Easy App

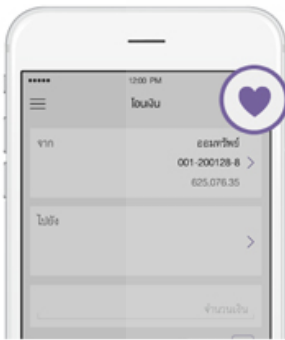


สรุปยอดเงิน

รู้ทุกยอด ทุกประเภทบัญชี
ทั้งเงินฝาก กองทุน บัตร และสินเชื่อ

ฉันทอยากรจะ:

เมนูสัดที่ตอบโจทย์ การโอน เดิม จ่าย
ให้ง่ายและเร็วยิ่งขึ้น



รายการโปรด

ง่ายขึ้น ให้คุณเก็บรายการที่ใช้ประจำ
ไว้ทำครั้งต่อไป



โอนเงินล่วงหน้า

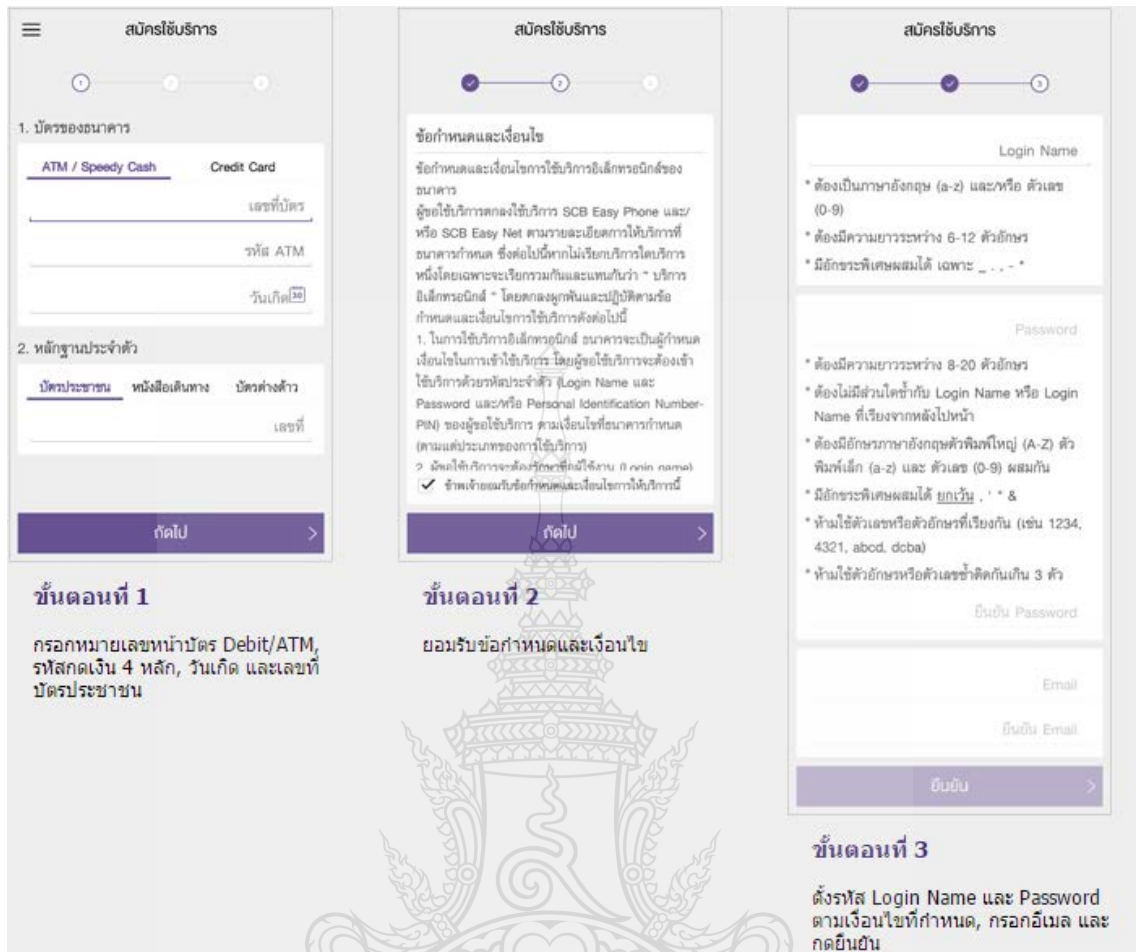
หมดห่วง ไม่ต้องกลัวลืม
ตั้งเวลาโอนล่วงหน้าได้ตามต้องการ



แลกของรางวัล

สะดวกกว่า กับแคตตาล็อกบนมือถือ
แลกของโดนใจ ไม่เสียเวลา

ภาพที่ 2.13 ฟังก์ชันการทำงานของ SCB Easy



ภาพที่ 2.14 ขั้นตอนการสมัครใช้งาน SCB Easy

ฟังก์ชันใช้งานของโปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ตโฟนของธนาคารไทยพาณิชย์

- ระบบป้องกันเบื้องต้น
- เงินฝาก กองทุน บัตรและสินเชื่อ
- ถ้ามยอดเงินในบัญชี รายการย้อนหลัง
- โอนเงิน เติมเงิน
- ชื้อ-จ่าย
- โอนเงินล่วงหน้า
- จัดการบัญชี
- แลกของรางวัล

2.4 ลักษณะเฉพาะกับภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารกสิกรไทย (Kasikorn thai) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 กว่า 70 ปี เพื่อให้บริการคนไทย ได้ให้บริการทางการเงินและผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ใช้บริการหลากหลาย ทางธนาคารได้ใช้สีเขียวเป็นเอกลักษณ์ เพื่อให้มาตรฐานสื่อสารกับลูกค้า มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีศูนย์ฝึกอบรมพนักงานครบวงจร ที่อำเภอบางปะกง จังหวัด ชลบุรี มีการอบรมและกระบวนการทำงานการบริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีความก้าวหน้าทางการสื่อสาร ทางธนาคารกสิกรไทยได้มีการให้บริการโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ หรือสมาร์ตโฟน ที่ทำให้การใช้งานในปัจจุบันมีความเร็วมากยิ่งขึ้น K-Mobile Banking PLUS ที่ตอบโจทย์ทุกการใช้งานประเภทต่าง ๆ เช่น การโอน ชำระสินค้าและบริการ การจ่าย เป็นต้น และมีความปลอดภัยสูงเมื่อใช้งาน ทางธนาคารจะจำกัดการใช้โดยให้ใช้งานผ่านระบบสื่อสารที่เป็น GPRS,EDGE,3G,4G เท่านั้นไม่สามารถต่อ Wi-Fi ใช้งานได้เพื่อความปลอดภัย มีรหัสป้องกัน ระบบเลิกใช้งานอัตโนมัติ เมื่อเปิดทิ้งไว้ และสลิปลายน้ำของธนาคารกสิกรไทยเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการใช้งานธุรกรรมการเงิน ระบบล็อก 3 ชั้น (Triple lock security) ตรวจสอบตัวเลข เครื่องมือถือ เบอร์มือถือและรหัสผ่านทุกครั้ง โดยตัวโปรแกรมประยุกต์ของทางธนาคารกสิกรไทย มีลูกเล่นหรือฟังก์ชันการทำงานเพื่อตอบสนองลูกค้ามากยิ่งขึ้นไปตลอดเวลา และมีการปรับปรุงแก้ไขสม่ำเสมอ พร้อมกับเจ้าหน้าที่รองรับเข้ามาติดสอบถามปัญหาการใช้งานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่กำลังเกิดขึ้น

ธนาคารไทยพาณิชย์ (Siam Commercial Bank) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 กว่า 110 ปีตั้งแต่เปิดให้บริการกับประชาชนคนไทย ก่อตั้งมาจากเงินพระคลังทรัพย์สินมหาสมบัติของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทางธนาคารได้ให้บริการและผลิตภัณฑ์ด้านต่าง ๆ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ได้ชื่อว่าเป็นธนาคารแห่งแรกและเก่าแก่ยาวนาน ใช้สีหลักของธนาคารคือสีม่วง ซึ่งเป็นธนาคารที่มีฐานลูกค้าใช้บริการผลิตภัณฑ์ด้านต่าง ๆ ของธนาคารมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย เมื่อเปรียบเทียบในด้านโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ มี SCB Easy Application และ Mobile banking โดยรวมแล้วฟังก์ชันการทำงานแทบจะเหมือนกัน เช่น โอน เดิม จ่ายเงิน เช็คยอดเงิน ทั้งหมดจะต่างกันในส่วนหน้าจอการใช้งาน และการปรับแต่งข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้งาน ทางธนาคารไทยพาณิชย์ มีการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมอยู่เสมอ

เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินระหว่างทั้งสองธนาคารนั้นมีความสามารถใกล้เคียงกันในด้านการสมัครใช้งานเริ่มแรก ด้านฟังก์ชันใช้งานหลัก แต่

ทางธนาคารกสิกรไทยจะโดดเด่นมีฟังก์ชันเสริมเข้ามาใช้เพิ่มเติมมากกว่าของธนาคารไทยพาณิชย์ แต่การใช้งานจะใช้ได้เฉพาะ GPRS, EDGE, 3G, 4G เท่านั้น Wi-Fi จะไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากนโยบายด้านความปลอดภัยของธนาคารกสิกรไทยได้ระบุไว้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lu และ Su (2009) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสนใจในการใช้งานเว็บไซต์ขายสินค้าออนไลน์ทางโทรศัพท์ ซึ่งได้มีการประยุกต์กรอบแนวคิดการวิจัยมาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) พบว่า ความวิตกกังวลต่อการขายสินค้าออนไลน์ทางโทรศัพท์มีผลกระทบต่อความวิตกกังวลหรือไม่ไว้วางใจเมื่อผู้ใช้งานและเมื่อได้รับการบริการจนเกิดความพึงพอใจแล้ว ถูกอ้างอิงเกิดความไว้วางใจต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ในครั้งต่อไป

Cheong และ Park (2005) ได้ทำการศึกษาการยอมรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเกาหลี ซึ่งได้มีการประยุกต์กรอบแนวคิดการวิจัยมาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model:TAM) จากการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์มือถือ มีผลอย่างมากต่อความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านมือถือ ทั้งการรับรู้ถึงความสนุกสนาน การรับรู้ถึงประโยชน์จะส่งผลดีต่อทัศนคติและความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมือถือ

Grazioli & Jarvenpaa (2000) Luhmann (1979) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับภัยอันตรายจากการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งความไว้วางใจ จะไม่ใช่โอกาสสถานการณ์ให้เป็นประโยชน์ต่อตัวเอง ในการทำธุรกรรมออนไลน์นั้นบางครั้งก็รู้สึกหวาดกลัวบ้าง เพราะมีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต

Wang Lin และ Luarn (2006) ได้ทำการศึกษา ความสนใจในการใช้งานบริการทางอุปกรณ์เคลื่อนที่มือถือ ในการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความสนใจในการใช้งาน พบว่าความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์มีมากที่สุดและความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ของอุปกรณ์เคลื่อนที่มือถือ

Heijden (2004) ได้ทำการศึกษาการยอมรับของผู้ใช้งานของความชอบในระบบการจัดการข้อมูล จากการศึกษาพบว่าความสนุกในการใช้งานและความง่ายในการใช้งานมีผลกระทบกับการใช้งานมากกว่าความมีประโยชน์

Lin และ Chang (2011) ได้ทำการศึกษาบทบาทของปัจจัยการเตรียมความพร้อมของผู้บริโภคที่มีต่อการยอมรับในเทคโนโลยีการบริการตนเอง เมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลหรือขั้นตอนกระบวนการทำงานของเทคโนโลยีใหม่ ๆ

Ja-Chul Gu a, Sang-Chul Lee b, Yung-Ho Suh c (2009) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยความตั้งใจของพฤติกรรมการใช้งานธุรกรรมบนมือถือ ผลการศึกษาพบว่า การรับประกันของทางธนาคารเป็นปัจจัยหลัก รองลงมาเป็นความไว้วางใจที่มีมานานของลูกค้าที่ใช้บริการ และความคุ้นเคยต่อธนาคาร เพื่อเพิ่มความมั่นใจของลูกค้าในการใช้บริการนั้นทางลูกค้านำเสนอคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมการบริการทางธุรกรรม

Salisbury, Parson , Pearson, & Miller (2001) ได้ทำการศึกษา การรับรู้ความปลอดภัย และความตั้งใจซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า การทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตต้อง รับรู้ถึงความเสี่ยงเมื่อซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ระหว่างผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงระบบพื้นฐานให้เป็นความรู้ และการพัฒนาระบบความปลอดภัยให้มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น ต่อเทคโนโลยีที่มีการหมุนเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว

อังกฤษ มีวรรณสุขกุล (2011) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นภายในครอบครัว เพื่อนและคนรู้จัก รวมถึงพนักงานของธนาคารที่ให้บริการและเสนอแนะข้อมูลการบริการและเสนอแนะข้อมูลการบริการ ที่เกี่ยวกับการบริการเสริมต่าง ๆ ของระบบธุรกรรมการเงิน ที่มีให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายกับลูกค้า

Venkatesh (2003) ได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคม ในระดับของแต่ละบุคคลว่ามีบทบาทขึ้นอยู่กับหน้าที่นั้น ๆ kelmen (1958) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคมในเรื่องของเทคโนโลยีว่าเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่จะยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามาในสังคมและสามารถปรับเข้ากับวิถีชีวิตเดิม

Friedkin and Johnsen (1999) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลทางสังคม คือ ความคิดเห็นหรือการกระทำต่าง ๆ ที่ได้รับจากคนอื่น หรือ บุคคลรอบ ๆ แล้วค่อยตามทำให้เกิดการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมร่วมกับคนในสังคม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยการยอมรับ โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้โปรแกรมประยุกต์ด้านธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มตัวอย่างใช้มาตรวัดตัวอย่างแบบกลุ่มและแบบง่าย ตามโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Cluster and Simple random sampling) ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยอ้างอิงจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Robert V. krejcie and Earyle W. Morgan (1970)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionaries) ทั้งแบบสอบถามเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีคำถาม และเกณฑ์การให้คะแนน ลักษณะแบบสอบถามแบบปลายเปิดและการประเมินค่า (Rating scales) เพื่อวัดปัจจัยการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังต่อไปนี้

ระดับการยอมรับ ระดับคะแนนของคำถาม

มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

มาก ให้คะแนน 4 คะแนน

ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

น้อยมาก ให้คะแนน 1 คะแนน

และแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-End response Questions) มีจำนวน 6 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ ทั้งหมดมีตัวเลือกแบบ 2 ตัวเลือกและแบบหลายตัวเลือก (Two-way question and Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลักษณะของการใช้งาน เป็นคำถามปลายปิด (Close-End response Questions) มีจำนวน 4 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามประกอบด้วย ระบบปฏิบัติการของสมาร์ทโฟน คุณเคยใช้ของธนาคารกสิกรไทยหรือไม่ ใช้บ่อยแค่ไหน ใช้ทำอะไรมากที่สุด ทั้งหมดมีตัวเลือกแบบ 2 ตัวเลือกและแบบหลายตัวเลือก (Two-way question and Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีต่อโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกสิกรไทย เป็นคำถามปลายปิด (Close-End response Questions) มีจำนวนทั้งหมด 36 ข้อ วัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านต่าง ๆ ประกอบกันทั้งหมด 4 ส่วนที่ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านทัศนคติ

- การรับรู้ถึงประโยชน์
- ความง่ายต่อการใช้งาน
- ความปลอดภัย

ด้านที่ 2 ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม

- อิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก
- อิทธิพลทางสังคม

ด้านที่ 3 ด้านความไว้วางใจ

- ความคุ้นเคยต่อธนาคาร
- ความมีมาตรฐานรับประกัน

ด้านที่ 4 ด้านพฤติกรรมการใช้งาน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการ โปรแกรมประยุกต์

ข้อมูลในส่วนที่ 3-5 คำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วนำมาตีความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความหมาย น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 ความหมาย น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 ความหมาย ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 ความหมาย มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 ความหมาย มากที่สุด

เมื่อทำแบบสอบถามเสร็จแล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นดังนี้

- นำแบบสอบถามไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ให้มีความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

- นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) เก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้จำนวน 30 คน โดยทำการทดสอบเครื่องมือก่อนการเก็บข้อมูลจริงเพื่อให้เครื่องมือที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สามารถเก็บข้อมูลได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ

- นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว ไปจัดทำเป็นฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เป็นแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบาค(Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านทัศนคติ	0.809
ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบแสดงพฤติกรรม	0.740
ด้านความไว้วางใจ	0.849
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.871
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.880
ด้านความปลอดภัย	0.845
ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก	0.810
ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.790
ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร	0.756
ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน	0.809
ด้านความตั้งใจใช้งาน	0.792
ด้านพฤติกรรมการใช้งาน	0.983

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมได้มาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ทั้งที่อยู่ในรูปเอกสาร และ แบบสอบถามออนไลน์ บนอินเทอร์เน็ต
- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ทางเอกสาร วิชาการ วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่ออ้างอิงทฤษฎีและกรอบแนวคิด

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะดำเนินหลังจากที่ได้ทำแบบสอบถามครบถ้วนและสมบูรณ์แล้ว โดยตรวจสอบความถูกต้อง ทำการลงรหัส และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ที่มีต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบแสดงพฤติกรรม อธิพิพลทางสังคม อธิพิพลต่อเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ความไว้วางใจ ที่มีต่อด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร และด้านมาตรฐานการรับประกัน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปรความหมายของข้อมูลต่าง ๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

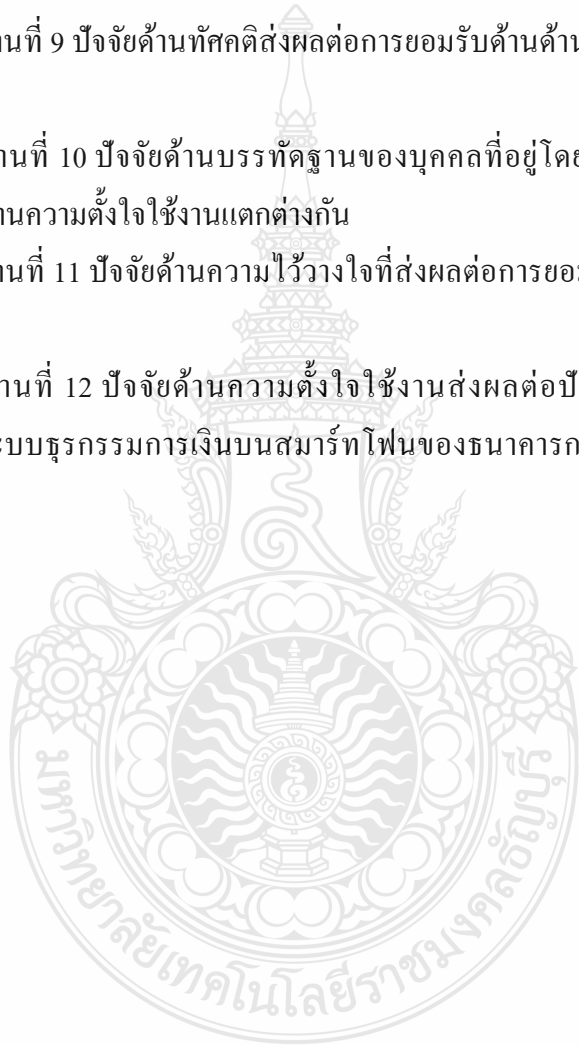
3.4.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์ ใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย

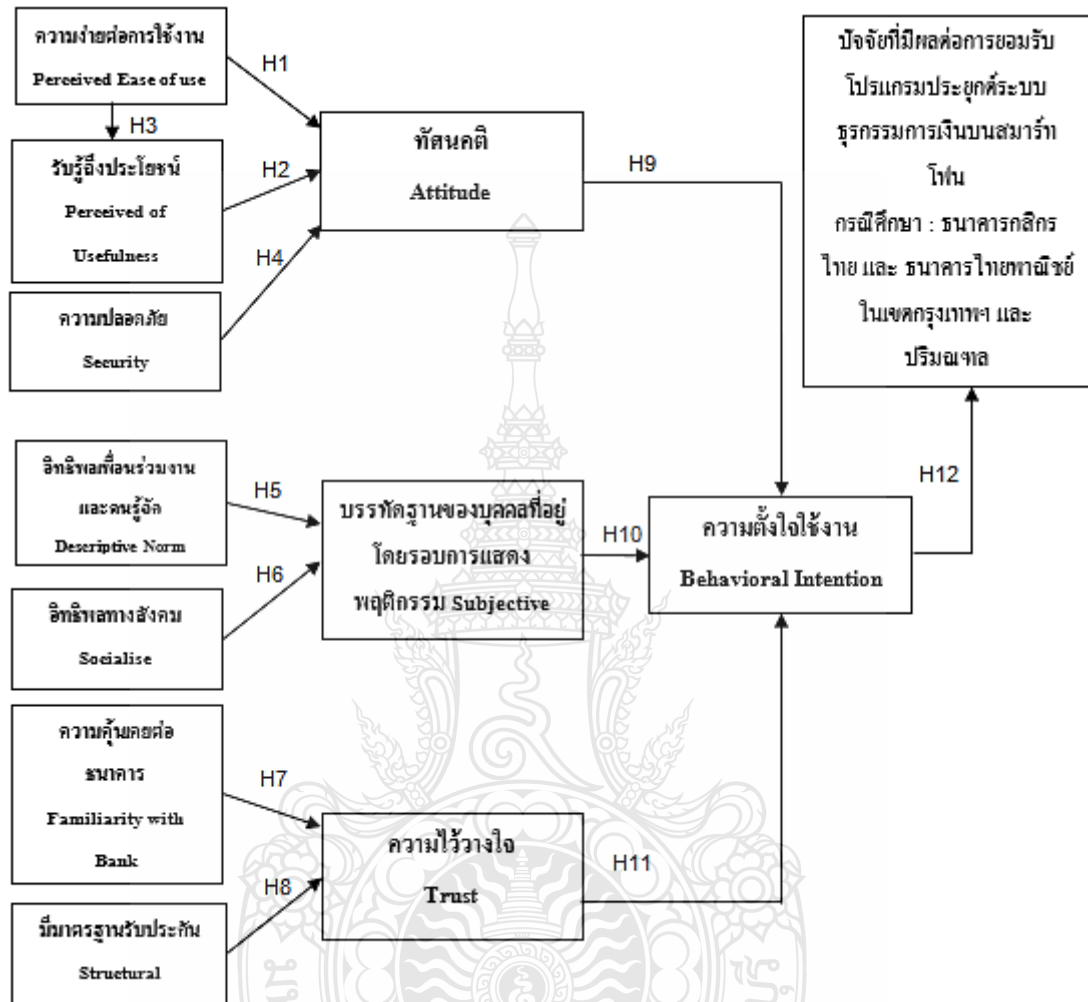
การทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย และ ธนาคารไทยพาณิชย์ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย Independent sample t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เปรียบเทียบความแตกต่างที่ส่งผลต่อปัจจัยเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับด้านทัศนคติแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อการยอมรับด้านทัศนคติแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการยอมรับด้านทัศนคติแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อการยอมรับด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม แตกต่างกัน

- สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการยอมรับด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อการยอมรับด้านความไว้วางใจ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อการยอมรับด้านความไว้วางใจ แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อการยอมรับด้านความตั้งใจใช้งานแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อการยอมรับด้านความตั้งใจใช้งานแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการยอมรับด้านความตั้งใจใช้งาน แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน



3.5 กรอบสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ซึ่งผู้ศึกษานำเสนอผลวิจัย ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยต่าง ๆ

4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test, One-way

ANOVA F-test, one sample t-test

4.4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน Pearson Correlation

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

PEU แทน ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน

PUF แทน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

SEC แทน ปัจจัยด้านความปลอดภัย

DNM แทน ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก

SEC แทน ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

FAM แทน ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร

SAS แทน ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกัน

ATT แทน ปัจจัยด้านทัศนคติ

SUBN แทน ปัจจัยบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม

TRU แทน ปัจจัยความไว้วางใจ

INT แทน ปัจจัยความตั้งใจใช้งาน

BHV แทน ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ตารางข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	220	55.00
	หญิง	180	45.00
อายุ	15-25 ปี	18	4.50
	26-35 ปี	93	23.30
	36-45 ปี	99	24.80
	46-55 ปี	152	38.00
	55 ปีขึ้นไป	38	9.50
การศึกษา	ปวช./ปวส. หรือ ม.3/ม.6	164	41.00
	ปริญญาตรี	210	52.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.50
อาชีพ	พนักงานบริษัท	153	38.30
	ราชการ	40	10.00
	รัฐวิสาหกิจ	13	3.30
	ธุรกิจส่วนตัว	167	41.80
	ครู/อาจารย์	15	3.8
	นักเรียน/นักศึกษา	7	1.80
	อื่นๆ	5	1.0
รายได้	น้อยกว่า 10,000	5	1.30
	10,000 – 20,000	58	14.50
	20,001 – 30,000	54	13.50
	30,001 – 40,000	75	18.80
	40,001 – 50,000	51	12.80
	มากกว่า 50,000	157	39.30
สถานภาพ	โสด	98	24.50
	สมรส	243	60.80
	หย่าร้าง	59	14.80
รวม		400	100

ตารางที่ 4.1 ตารางข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ
ระบบปฏิบัติการบน โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน	IOS	237	59.20
	Android	163	40.80
ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบน สมาร์ทโฟนของธนาคารใด	ธนาคารกสิกรไทย	162	40.50
	ธนาคารไทยพาณิชย์	95	23.80
	ทั้ง 2 ธนาคาร	143	35.80
ใช้บริการระบบธุรกรรมการเงิน บนสมาร์ทโฟนบ่อยแค่ไหน	1 ครั้งต่อเดือน	24	6.00
	3-5 ครั้งต่อเดือน	323	80.80
	มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	53	13.20
ใช้บริการใดจากระบบธุรกรรม การเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ดูยอดคงเหลือ/ความ เคลื่อนไหวบัญชี	373	40.40
	โอนเงิน	377	40.80
	เติมเงินโทรศัพท์มือถือ	58	6.30
	ชำระค่าสินค้าและบริการ	110	11.90
	สินเชื่อ หุ้น พันธบัตร	6	0.60
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แบบสอบถามการปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนกรณีศึกษา: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารไทยพาณิชย์ ในกรุงเทพฯ ปริมาณผล โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55 อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 46-55 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือสมรส ร้อยละ 60 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 41 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มากกว่า 50,000 ร้อยละ 39 และในส่วนลักษณะการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน คือ IOS ร้อยละ 59 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้

ระบบธุรกรรมทางการเงินส่วนใหญ่ คือ ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 40 การใช้งานระบบธุรกรรมบ่อย
 แล้ไหนส่วนใหญ่ 3-5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 80 และผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการใดจากระบบ
 ธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดข้อนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คือ ดู
 ยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี ร้อยละ 40 รองลงมาคือ โอนเงิน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยต่าง ๆ

ตารางที่ 4.2 ตารางข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

	5	4	3	2	1	รวม
1. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟนเป็นความคิดที่ฉลาด	199	181	22	0	0	400
	49.3%	45.3%	5.5%			100.0%
2. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย	145	238	17	0	0	400
	36.3%	59.5%	4.3%			100%
3. ท่านขอการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟน [ด้านทัศนคติ Att]	102	254	42	1	1	400
	25.5%	63.5%	10.5%	0.3%	0.3%	100%
4. ครอบครัวยังมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟน	97	230	58	9	6	400
	24.3%	57.5%	14.5%	2.3%	1.5%	100%
5. เพื่อน/เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟน	87	245	51	11	5	400
	21.8%	61.3%	12.8%	2.8%	1.5%	100%
6. คนส่วนใหญ่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟน	97	241	47	10	5	400
	24.3%	60.3%	11.8%	2.5%	1.3%	100%
7. สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟน [ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบแสดงพฤติกรรม SUBN]	115	227	49	7	2	400
	28.8%	56.8%	12.3%	1.8%	0.5%	100%
8. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟนที่ใช้	103	242	49	5	1	400
	25.8%	60.5%	12.3%	1.3%	0.3%	100%
9. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้	85	279	31	5	0	400
	21.3%	69.8%	7.8%	1.3%		100%
10. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟนสนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก [ด้านความไว้วางใจ TRUST]	87	267	43	3	0	400
	21.8%	66.8%	10.8%	0.8%		100%
11. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	136	250	14	0	0	400
	34%	62.5%	3.5%			100%

ตารางที่ 4.2 ตารางข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	5	4	3	2	1	รวม
12. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	140	241	19	0	0	400
	35%	60.3%	4.8%			100%
13. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่เสียเวลารอคิว ไม่เสียค่าธรรมเนียม	115	258	26	1	0	400
	28.8%	64.5%	6.5%	0.3%		100%
14. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น	141	243	15	1	0	400
	35.3%	60.8%	3.8%	0.3%		100%
15. โอนเงิน เดิมเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้สะดวกขึ้น [ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ POU]	129	256	15	0	0	400
	32.3%	64%	3.8%			100%
16. .เรียนรู้วิธีติดตั้งแอปพลิเคชันระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้	128	240	32	0	0	400
	32%	60%	8%			100%
17. เรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้	111	259	29	1	0	400
	27.8%	64.8%	7.3%	0.3%		100%
18. เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก	94	278	28	0	0	400
	23.5%	69.5%	7%			100%
19. ท่านคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย	96	284	20	0	0	400
	24%	71%	5%			100%
20. ท่านต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน [ด้านความง่ายต่อการใช้งาน POEU]	114	262	23	1	0	400
	28.5%	65.5%	5.8%	0.3%		100%
21. ระบบมีเทคโนโลยีความปลอดภัยที่ดีรองรับ	105	268	26	1	0	400
	26.3%	67%	6.5%	0.3%		100%
22. ระบบทำให้ใส่รหัสก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง	120	262	18	0	0	400
	30%	65.5%	4.5%			100%
23. ระบบมีการแจ้งเตือนและขออนุญาตระหว่างการใช้งาน	108	277	14	1	0	400
	27%	69.3%	3.5%	0.3%		100%
24. มีการขึ้นชั้นตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง เมื่อมีการทำธุรกรรม [ด้านความปลอดภัย SEC]	117	260	22	1	3	400
	29.3%	65%	5.5%	0.3%	0.8%	100%
25. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	67	239	84	7	0	400
	16.8%	59.8%	21%	1.8%		100%
26. เพื่อนมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	75	270	52	3	0	400
	18.8%	65.5%	13%	0.8%		100%
27. เพื่อนร่วมงานมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	101	246	48	5	0	400
	25.3%	61.5%	12%	1.3%		100%

ตารางที่ 4.2 ตารางข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	5	4	3	2	1	รวม
28. ผู้คนที่รู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน [ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก DesN]	99 27.8%	247 61.8%	49 12.3%	5 1.3%	3 0.8%	400 100%
29. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้	79 19.8%	256 64%	53 13%	9 2.3%	1 0.3%	400 100%
30. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก [ด้านอิทธิพลทางสังคม Soc]	79 19.8%	273 68.3%	40 10%	7 1.8%	0	400 100%
31. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ	78 19.5%	272 68%	43 10.8%	7 1.8%	6 1.5%	400 100%
32. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลาที่มีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ [ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร FAMB]	87 21.8%	235 58.8%	56 14%	16 4%	0	400 100%
33. การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค	103 25.8%	251 62.8%	41 10.3%	5 1.3%	0	400 100%
34. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการและมีความรับผิดชอบ [ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน Assua]	83 20.8%	279 69.8%	37 9.3%	1 0.3%	0	400 100%
35. ท่านมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	100 25%	265 66.3%	32 8%	3 0.8%	1 0.3%	400 100%
36. ท่านจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	92 23%	266 66.5%	35 8.8%	6 1.5%	0	400 100%
37. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน ฉันจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน [ด้านความตั้งใจใช้งาน IntU]	99 24.8%	268 67%	31 7.8%	2 0.5%	0	400 100%
38. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ	103 25.8%	260 65%	29 7.3%	8 2%	0	400 100%
39. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยๆ	103 25.8%	250 62.5%	41 10.3%	5 1.3%	1 0.3%	400 100%
40. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคารหรือตู้ เอทีเอ็ม [ด้านพฤติกรรมการใช้งาน Bavh]	95 23.8%	266 66.5%	31 7.8%	7 1.8%	1 0.3%	400 100%

ผลการวิเคราะห์ข้อคำถาม 40 ข้อ

ข้อ 1. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 49) กับ การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด รองลงมา คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 45) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 5)

ข้อ 2. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 59) กับ การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 36) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 4)

ข้อ 3. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 63) กับ ท่านชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 10)

ข้อ 4. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 57) กับ ครอบครัวยังมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 24) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 14)

ข้อ 5. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 61) กับ เพื่อน/เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 21) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 12)

ข้อ 6. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 60) กับ คนส่วนใหญ่ยังมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 24) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 11)

ข้อ 7. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 56) กับ สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 28) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 12)

ข้อ 8. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 60) กับ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 12)

ข้อ 9. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 69) กับ ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 21) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 7)

ข้อ 10. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 66) กับระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนสนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 21) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 10)

ข้อ 11. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 62) กับทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 34) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 5)

ข้อ 12. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 60) กับสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 35) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 4)

ข้อ 13. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 64) กับไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่เสียเวลารอคิว ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 28) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 6)

ข้อ 14. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 60) กับตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 35) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 8)

ข้อ 15. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 64) กับโอนเงิน เดิมเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้สะดวกขึ้น รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 32) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 3)

ข้อ 16. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 60) กับเรียนรู้วิธีติดตั้งแอปพลิเคชันระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 32) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 8)

ข้อ 17. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 64) เรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 27) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 7)

ข้อ 18. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 69) เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ไม่ยาก รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 23) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 7)

ข้อ 19. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 71) ท่านคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนใช้งานง่าย รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 24) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 5)

ข้อ 20. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 65) ท่านต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 28) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 5)

ข้อ 21. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 67) ระบบมีเทคโนโลยีความปลอดภัยที่ดีรองรับ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 26) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 5)

ข้อ 22. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 65) ระบบให้ใส่รหัสก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 30) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 4)

ข้อ 23. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 69) ระบบมีการแจ้งเตือนและขอแนะนำระหว่างการใช้งาน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 27) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 3)

ข้อ 24. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 65) มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ทโฟนทุกครั้ง เมื่อมีการทำธุรกรรม รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 29) รองลงมาตามลำดับ ปานกลาง (ร้อยละ 3)

ข้อ 25. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 59) สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยปานกลาง (ร้อยละ 21) รองลงมาตามลำดับ มากที่สุด (ร้อยละ 16)

ข้อ 26. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 65) เพื่อนมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 18) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 13)

ข้อ 27. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 61) เพื่อนร่วมงานมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 12)

ข้อ 28. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 61) ผู้คนที่นั้นรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 27) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 12)

ข้อ 29. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 64) ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 19) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 13)

ข้อ 30. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 68) ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 19) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 10)

ข้อ 31. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 68) พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ บ่อย ๆ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 19) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 10)

ข้อ 32. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 58) เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ ๆ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 21) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 14)

ข้อ 33. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 62) การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 10)

ข้อ 34. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 69) ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการและมีความรับผิดชอบ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 20) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 9)

ข้อ 35. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 66) ท่านมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 8)

ข้อ 36. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 66) ท่านจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ต รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 23) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 8)

ข้อ 37. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 66) ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน ฉันจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 23) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 8)

ข้อ 38. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 65) ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นประจำ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 7)

ข้อ 39. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 62) ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนบ่อย ๆ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 25) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 10)

ข้อ 40. จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 400 คน เลือก คิดเห็นด้วยมาก (ร้อยละ 66) ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนบ่อย ๆ รองลงมา คิดเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 23) รองลงมาตามลำดับปานกลาง (ร้อยละ 7)



ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test One way ANOVA F-test One-sample t-test

		จำนวน	ATT	SUB	TRU	PUF	PEU	SEC	DEN	SOC	FAM	ASS	INT	BHV
เพศ	ชาย	220	4.2864	4.0352	4.1015	4.2818	4.1664	4.2273	4.0170	4.0250	4.0091	4.1045	4.1348	4.0742
		55.0%	0.4070	0.5365	0.4428	0.3438	0.3410	0.3134	0.4366	0.4901	0.5693	0.4587	0.4232	0.4945
	หญิง	180	4.0352	4.0403	4.1037	4.2867	4.2489	4.2264	4.0625	4.0278	3.9944	4.1389	4.1463	4.1944
		45.0%	0.4528	0.6602	0.4936	0.4028	0.4452	0.3925	0.5157	0.6721	0.6451	0.5179	0.5071	0.5330
Independent t-test			-0.618	-0.084	-0.047	-0.128	-2.098	0.025	-0.954	-0.046	0.241	-0.694	-0.246	-2.335
อายุ	15-25 ปี	18	4.5556	3.9444	4.2222	4.5333	4.4778	4.4306	4.0556	3.8889	3.7222	3.9722	4.1667	4.333
		4.5%	0.6667	0.9645	0.6954	0.5861	0.7034	0.6903	0.8683	0.9785	1.0463	0.7946	0.8264	0.7584
	26-35 ปี	93	4.2832	3.8656	4.0538	4.3634	4.2237	4.2608	3.8925	3.8226	3.7742	4.1075	4.1756	4.1577
		23.3%	0.5382	0.7340	0.5184	0.4432	0.5232	0.4467	0.5762	0.7577	0.8292	0.5359	0.5485	0.5889
	36-45 ปี	99	4.2559	3.9798	4.0707	4.2323	4.1475	4.1742	4.0379	4.0051	4.0657	4.1364	4.1212	4.0337
		24.8%	0.3652	0.4800	0.4319	0.3164	0.2921	0.2889	0.4062	0.4764	0.4553	0.4091	0.3939	0.4479
	46-55 ปี	152	4.2763	4.1579	4.1206	4.2382	4.1934	4.2138	4.1036	4.1513	4.1053	4.1382	4.1075	4.1294
		38.0%	0.3614	0.3771	0.3074	0.2927	0.3048	0.2563	0.3767	0.4383	0.4094	0.4501	0.3866	0.4714
	55 ปีขึ้นไป	38	4.4123	4.1711	4.1754	4.2895	4.2105	4.2368	4.1184	4.1447	4.1184	4.1053	4.2193	4.2018
		9.5%	0.4279	0.5945	0.3074	0.4018	0.3253	0.3507	0.4737	0.4011	0.4991	0.5088	0.4622	0.4934
ANOVA F-test			2.719	4.475*	0.957	4.297*	2.835*	2.384	3.275*	5.592*	6.336*	0.519	0.660	1.833
การศึกษา	ปวช. / ปวส. หรือ ม.3 /	164	4.3069	4.1204	4.1768	4.2415	4.1878	4.2134	4.1357	4.1280	4.0701	4.1616	4.1748	4.1606
	ม.6	41.0%	0.3022	0.4285	0.3290	0.3041	0.2868	0.2894	0.3025	0.3530	0.4824	0.3753	0.2987	0.3682
	ปริญญาตรี	210	4.2698	3.9929	4.0413	4.3029	4.1914	4.2238	3.9667	3.9690	3.9452	4.0952	4.0952	4.0810
		52.5%	0.5043	0.6715	0.5381	0.41282	0.4560	0.3834	0.5463	0.6866	0.6602	0.5472	0.5518	0.6059
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	4.4744	3.8750	4.1282	4.4000	4.4000	4.3365	3.9904	3.8462	4.0385	4.0577	4.2821	4.3077
		6.5%	0.4019	0.7656	0.5170	0.3752	0.3836	0.4179	0.6183	0.6748	0.7736	0.5714	0.4871	0.4706
ANOVA F-test			2.721	3.193*	4.001*	2.641	3.523*	1.402	6.151*	4.923*	2.029	1.087	2.699	2.811

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test One way ANOVA F-test One-sample t-test (ต่อ)

		จำนวน	ATT	SUB	TRU	PUF	PEU	SEC	DEN	SOC	FAM	ASS	INT	BHV
อาชีพ	พนักงานบริษัท	153.	4.3050	4.003	4.1068	4.3268	4.2026	4.2271	4.0474	4.0588	3.9346	4.1307	4.1285	4.1329
		38.3%	0.4682	0.6282	0.4486	0.3788	0.3993	0.3654	0.4550	0.5191	0.6327	0.4959	0.4669	0.5134
	ข้าราชการ	40	4.3833	4.1438	4.1167	4.3750	4.2400	4.3375	4.0688	4.0250	4.1625	4.1875	4.1500	4.1833
		10.0%	0.3663	0.4270	0.5094	0.3364	0.2976	0.3327	0.5604	0.5986	0.4985	0.4189	0.5544	0.5893
	รัฐวิสาหกิจ	13	4.6410	3.8462	4.1026	4.6000	4.3538	4.5192	3.8654	3.4615	3.9615	4.0000	4.4615	4.4359
		3.3%	0.4992	1.0485	0.6144	0.3559	0.6539	0.4728	0.7813	1.0696	0.9674	0.5400	0.3976	0.4789
	ธุรกิจส่วนตัว	167	4.2655	4.1108	4.1277	4.1952	4.1713	4.1886	4.0763	4.1108	4.0689	4.1257	4.1297	4.1158
		41.8%	0.3423	0.4629	0.4278	0.3240	0.3360	0.2948	0.3973	0.4702	0.5057	0.4482	0.4137	0.4568
	ครู/อาจารย์	15	4.0889	3.9500	3.9778	4.2133	4.0800	4.1167	3.8667	3.8667	4.0000	4.1667	4.1333	3.9111
		3.8%	0.5558	0.4836	0.3876	0.4103	0.5226	0.3518	0.4211	0.5164	0.6267	0.4879	0.3944	0.5112
	นักเรียน/นักศึกษา	7	4.1905	3.5714	3.9524	4.1714	4.3143	4.1071	3.6429	3.3571	3.3571	3.7143	4.1429	4.1905
		1.8%	0.7663	0.8255	0.7052	0.6369	0.6914	0.5747	0.7339	0.6900	0.9880	0.9063	0.6626	0.9595
	อื่นๆ	5	4.4000	3.2000	3.6000	4.7600	4.8400	4.3500	3.7000	3.1000	3.6000	3.8000	3.9333	3.7333
1.0%		0.5962	1.6336	1.0115	0.3286	0.3577	0.6020	0.9746	1.4317	0.9617	0.8366	0.9249	0.8299	
	ANOVA F-test		2.604	3.495*	1.368	5.876*	3.189*	3.077*	2.105	7.253*	2.921*	1.485	1.253	1.842
รายได้	น้อยกว่า 10,000	5	4.2000	3.6500	4.0667	4.2800	4.1600	4.1500	3.9000	3.8000	3.9000	4.2000	4.1333	4.2667
		1.3%	0.7673	0.5477	0.6831	0.8074	0.7536	0.7826	0.8023	0.8366	0.7416	0.8366	0.7673	1.1642
	10,001 - 20,000	58	4.1839	3.7716	4.0690	4.3862	4.2103	4.2931	3.8793	3.6897	3.6552	4.0000	4.0632	3.9770
		14.5%	0.6218	0.8406	0.6045	0.5121	0.6022	0.5403	0.6659	0.8236	0.9606	0.5997	0.6709	0.7032
	20,000 - 30,000	54	4.3025	3.7963	3.9753	4.3481	4.1741	4.2639	3.8380	3.8241	3.7963	4.0463	4.1296	4.1358
		13.5%	0.5691	0.7756	0.5254	0.4533	0.5426	0.4768	0.6165	0.7470	0.7105	0.5254	0.5237	0.5437
	30,001 - 40,000	75	4.2267	4.1033	4.0667	4.2107	4.1600	4.1667	4.0733	4.1333	4.0800	4.1267	4.0578	4.1067
		18.5%	0.3059	0.4409	0.5022	0.3047	0.2460	0.2300	0.3872	0.4137	0.3586	0.4356	0.4430	0.4622

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test One way ANOVA F-test One-sample t-test (ต่อ)

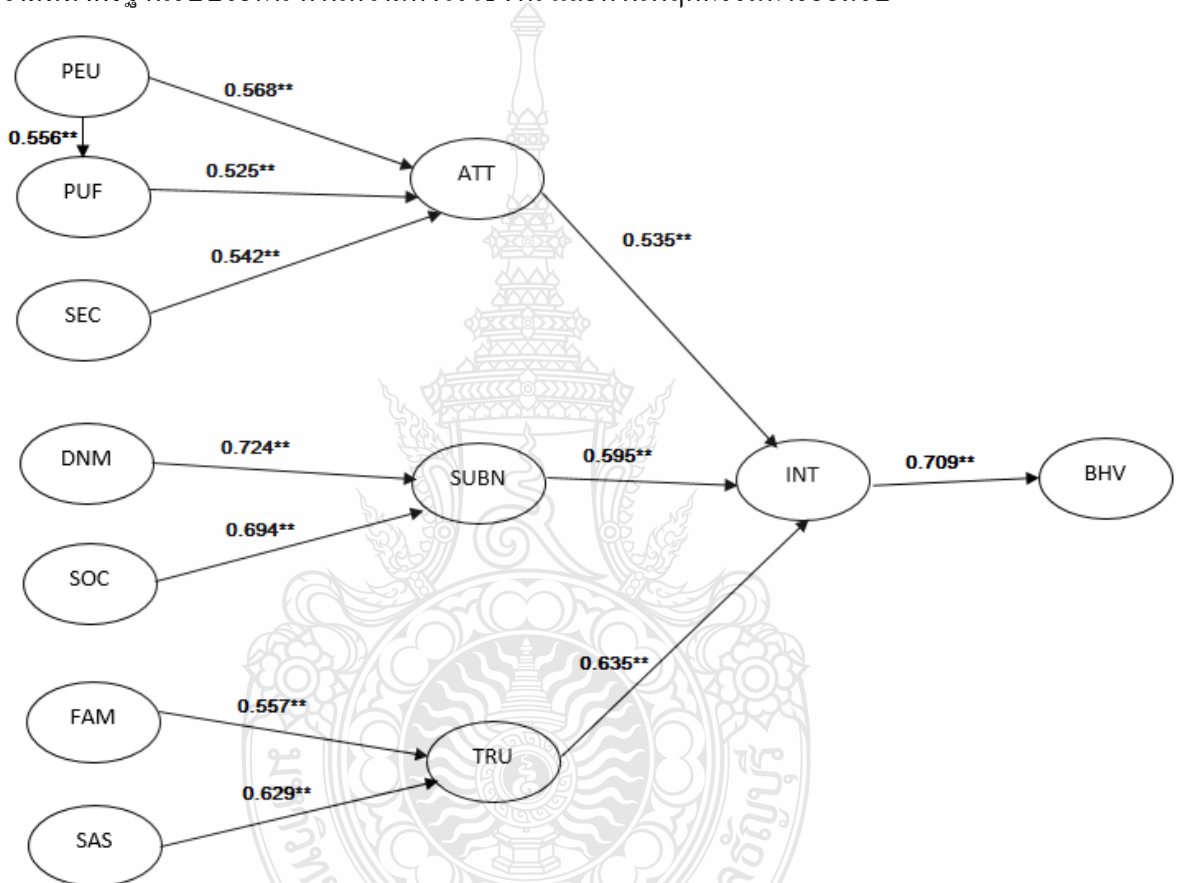
		จำนวน	ATT	SUB	TRU	PUF	PEU	SEC	DEN	SOC	FAM	ASS	INT	BHV
สถานภาพ	40,001 - 50,000	51	4.3791	4.0784	4.1961	4.2980	4.2353	4.2598	4.0931	4.1373	4.1078	4.1667	4.1373	4.1438
		12.8%	0.3465	0.5841	0.4064	0.3108	0.4053	0.2447	0.4121	0.4804	0.5226	0.5802	0.4277	0.5131
	มากกว่า	157	4.3503	4.1863	4.1465	4.2548	4.222	4.2102	4.1338	4.1401	4.1338	4.1688	4.1688	4.2123
	50,000	39.3%	0.3264	0.3951	0.3626	0.2931	0.2541	0.2571	0.3285	0.4036	0.4213	0.3904	0.3336	
	ANOVA		2.162	7.248*	1.666	2.024	0.401	1.187	5.061*	8.184*	7.775*	1.403	1.580	
	F-test													
	โสด	99	4.3776	3.9005	4.0816	4.4020	4.3306	4.3010	3.9643	3.8520	3.8010	4.0816	4.1701	4.1633
		24.5%	0.5300	0.7813	0.5521	0.4435	0.5089	0.4775	0.6340	0.7936	0.8785	0.5950	0.6040	0.6619
	สมรส	243	4.2743	4.0494	4.1070	4.2593	4.1605	4.2037	4.0525	4.0597	4.0514	4.1379	4.1166	4.1001
		60.8%	0.4095	0.5057	0.4479	0.3484	0.3508	0.3035	0.4197	0.4718	0.4750	0.4663	0.4249	0.4844
หย่าร้าง	59	4.2655	4.2161	4.1186	4.1898	4.1695	4.1992	4.0975	4.1780	4.1356	4.1102	4.1864	4.1864	
	14.8%	0.2752	0.5282	0.3803	0.2764	0.2823	0.2617	0.3505	0.4892	0.4237	0.3482	0.3172	0.3232	
	ANOVA		2.248	5.429*	0.144	7.645*	7.006*	2.932	1.771	7.091*	7.954*	0.480	0.816	0.965
	F-test													
	ระบบปฏิบัติการ	IOS		4.2954	4.0390	4.0914	4.2565	4.2042	4.2131	4.0369	4.0274	4.0127	4.1329	4.1617
การบนโทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน	237	0.4414	0.5924	0.4659	0.3517	0.3946	0.3451	0.4710	0.5950	0.5982	0.4808	0.4495	0.4608	
	59.2%													
	Android	163	4.3027	4.0353	4.1186	4.3239	4.2025	4.2469	4.0383	4.0245	3.9877	4.1012	4.1084	4.0879
	40.8%	0.4087	0.5995	0.4665	0.3951	0.3918	0.3589	0.4791	0.5550	0.6135	0.4942	0.4798	0.5842	
Independent		-0.167	0.062	-0.573	-1.752	0.044	-0.948	-0.029	0.049	0.405	0.640	1.135	1.247	
t-test														
ใช้ระบบธุรกรรมบนสมาร์ทโฟน ธนาคารใด	ธนาคารกสิกรไทย	162	4.3004	4.0077	4.1008	4.2988	4.2099	4.2269	4.0154	3.9907	3.9630	4.0895	4.0844	4.0617
	40.5%	0.3953	0.6101	0.4916	0.3849	0.4332	0.3828	0.4895	0.5910	0.6559	0.5165	0.5030	0.5637	

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test One way ANOVA F-test One-sample t-test (ต่อ)

	จำนวน	ATT	SUB	TRU	PUF	PEU	SEC	DEN	SOC	FAM	ASS	INT	BHV
ธนาคารไทยพาณิชย์	95	4.2702	3.9763	4.0456	4.3242	4.2295	4.2237	4.0553	4.0474	4.0211	4.0632	4.1754	4.1579
	23.8%	0.4795	0.6996	0.5227	0.4012	0.3978	0.3600	0.4542	0.5652	0.5692	0.5220	0.4735	0.5540
ทั้งสองธนาคาร	143	4.3147	4.1119	4.1422	4.2406	4.1790	4.2290	4.0507	4.0524	4.0350	4.1923	4.1795	4.1841
	35.8%	0.4293	0.4881	0.3885	0.3302	0.3396	0.3061	0.4705	0.5744	0.5649	0.4150	0.3990	0.4161
ANOVA		0.311	1.833	1.230	1.672	0.505	0.007	0.297	0.514	0.598	2.578	1.984	2.367
F-test													
ใช้บริการ	1 ครั้งต่อเดือน	4.0417	3.5938	3.8611	4.4417	4.2500	4.1875	3.9375	3.8750	3.7708	3.9375	4.0000	3.8194
ระบบธุรกรรม		0.6543	0.8654	0.6052	0.6213	0.6413	0.5909	0.6479	0.7836	0.9997	0.7845	0.7801	1.0214
การเงินบน	24												
สมาร์ทโฟน	6.0%												
บอเคไหนด													
3-5 ครั้งต่อเดือน	323	4.3251	4.0967	4.1146	4.2533	4.1975	4.2190	4.0565	4.0774	4.0619	4.1424	4.1404	4.1414
	80.8%	0.3454	0.5020	0.4182	0.3001	0.2854	0.2783	0.4115	0.4907	0.5085	0.4260	0.3890	0.4065
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	53	4.2516	3.8774	4.1384	4.4000	4.2189	4.2925	3.9670	3.7830	3.7453	4.0660	4.2013	4.1887
	13.2%	0.6631	0.8257	0.6250	0.5449	0.7052	0.5519	0.6899	0.8233	0.8003	0.6281	0.6482	0.7086
ANOVA		5.380*	10.706*	3.532*	6.013*	0.245	1.159	1.384	6.973*	8.441*	2.379	1.570	4.876*
F-test													
รวมทั้งสิ้น	400	4.2983	4.0375	4.1025	4.2840	4.2035	4.2269	4.0375	4.0263	4.0025	4.1200	4.1400	4.1283
S.D.	100.0%	0.42793	0.59459	0.46581	0.37106	0.39303	0.35079	0.47378	0.57838	0.60387	0.48599	0.46229	0.51508
One-sample t-test		60.680**	34.898**	47.337**	69.206**	61.242**	69.949**	43.797**	35.487**	33.203**	46.091**	49.320**	43.812**

4.4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน Pearson Correlation

ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Pearson' s Correlation Coefficient ในการหาค่าความสัมพันธ์ที่ส่งผลในแต่ละด้าน แบ่งเป็น ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจ ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน ด้านความตั้งใจใช้งาน และด้านพฤติกรรมการยอมรับ



ภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ของธนาคารกสิกรไทย

จากภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของธนาคารกสิกรไทย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.568

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.525

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์

มีค่าความสัมพันธ์ 0.556

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.542

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อปัจจัยบรรทัดฐาน
ของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.742

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อปัจจัยบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่
โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.694

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อปัจจัยความไว้วางใจ มีค่า
ความสัมพันธ์ 0.557

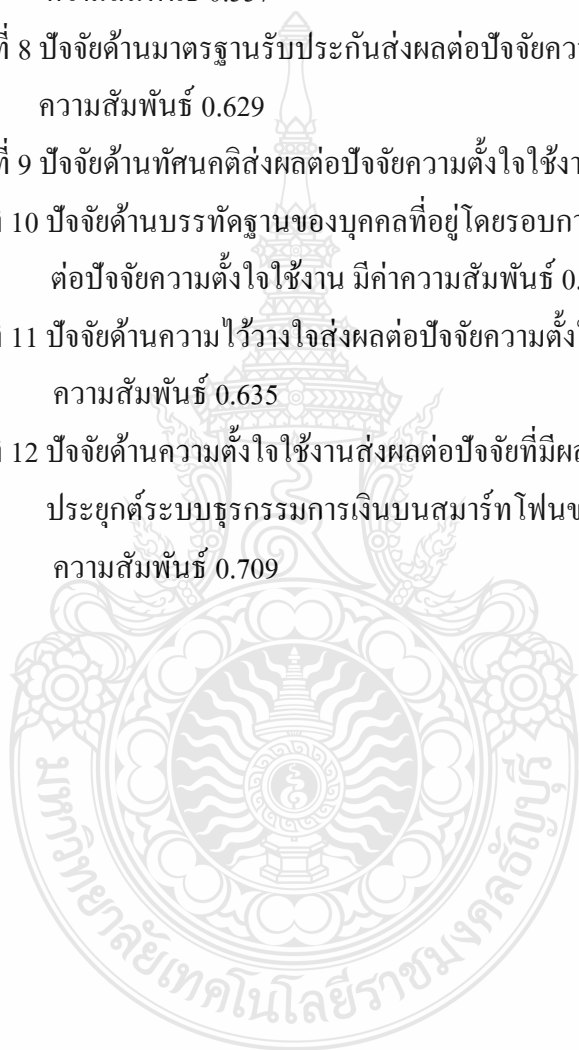
สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อปัจจัยความไว้วางใจ มีค่า
ความสัมพันธ์ 0.629

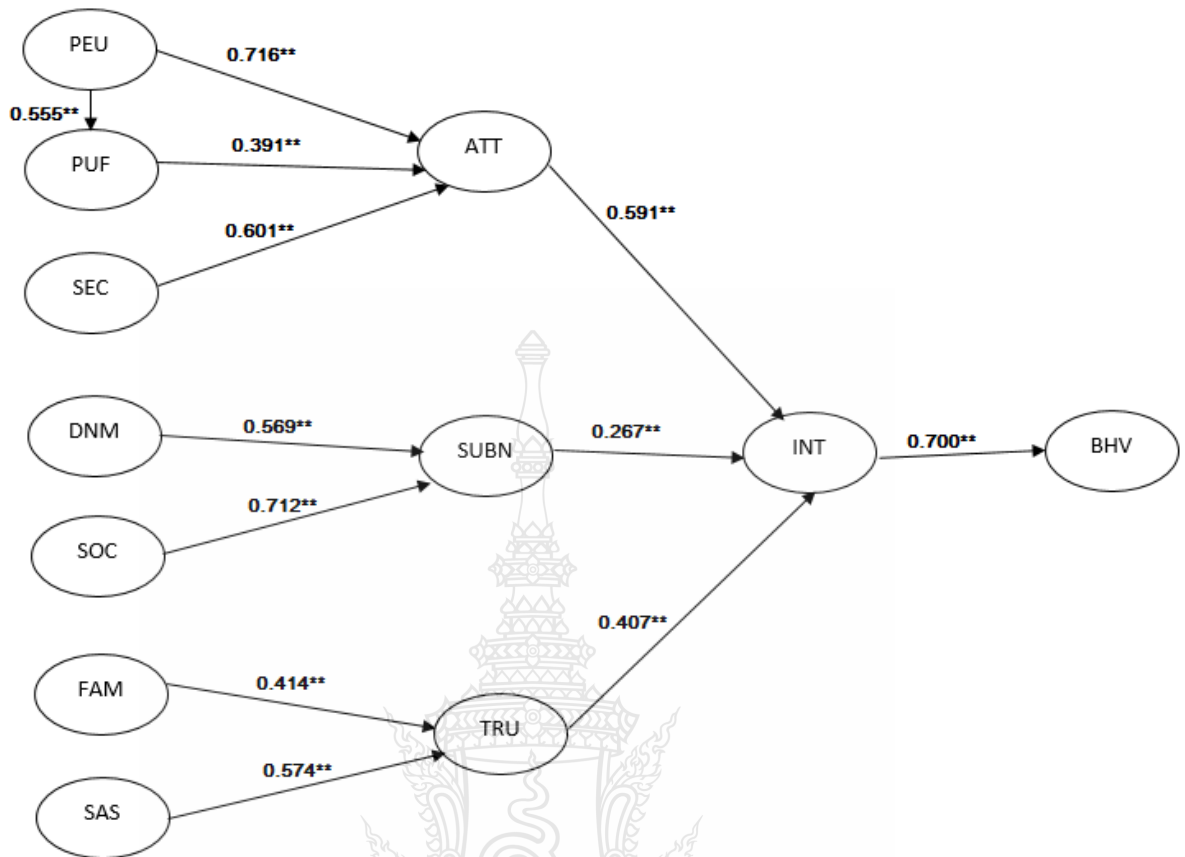
สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.535

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผล
ต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.595

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่า
ความสัมพันธ์ 0.635

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรม
ประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทย มีค่า
ความสัมพันธ์ 0.709





ภาพที่ 4.2 ความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ของธนาคารไทยพาณิชย์

จากภาพที่ 4.2 ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของธนาคารไทยพาณิชย์พบว่า สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.716

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อปัจจัยทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.391

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าความสัมพันธ์ 0.555

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.601

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อปัจจัยบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.569

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อปัจจัยบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.712

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อปัจจัยความไว้วางใจ มีค่า
ความสัมพันธ์ 0.414

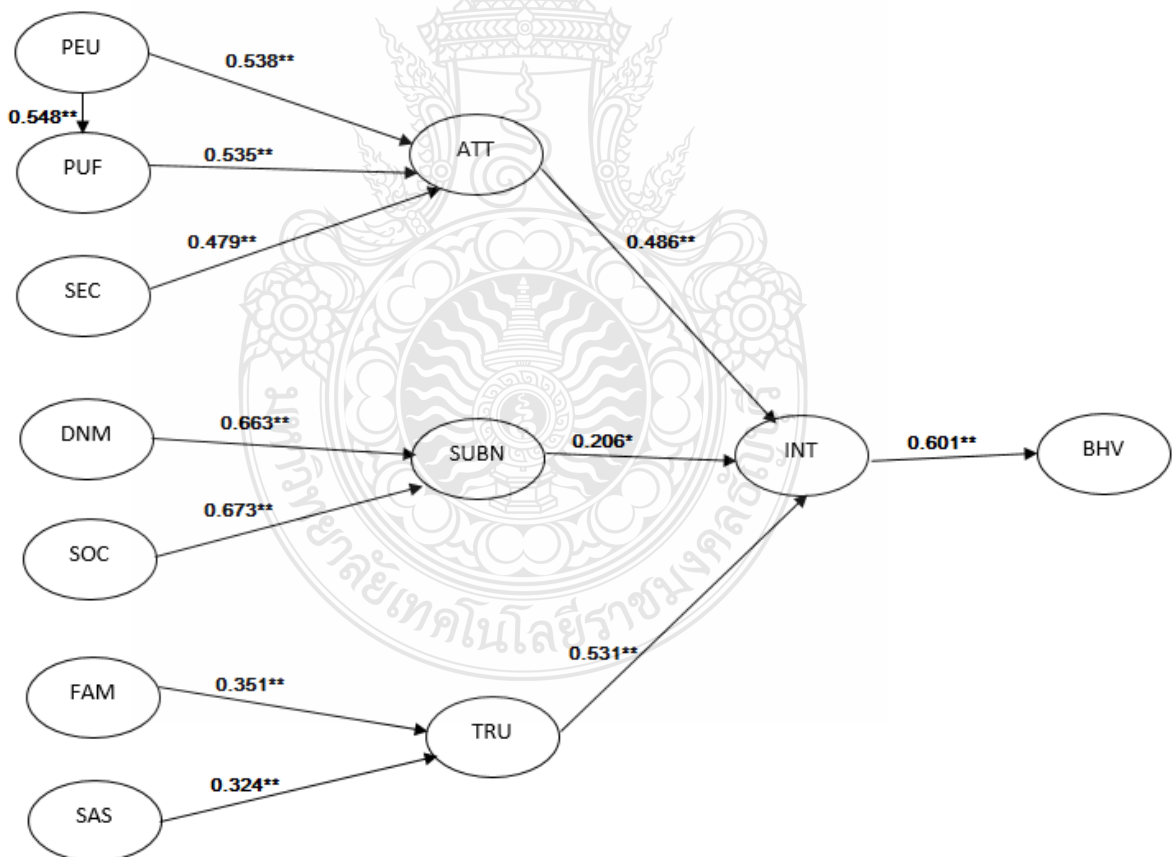
สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อปัจจัยความไว้วางใจ มีค่า
ความสัมพันธ์ 0.574

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.591

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผล
ต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.267

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่า
ความสัมพันธ์ 0.407

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรม
ประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารไทยพาณิชย์
มีค่าความสัมพันธ์ 0.700



ภาพที่ 4.3 ความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ของกรณีเลือกใช้ทั้งสองธนาคาร

- จากภาพที่ 4.3 ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของกรณีเลือกใช้ทั้งสองธนาคารพบว่า
- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.538
- สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.535
- สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าความสัมพันธ์ 0.548
- สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.479
- สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อปัจจัยบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.569
- สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อปัจจัยบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.712
- สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อปัจจัยความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.414
- สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อปัจจัยความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.574
- สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.591
- สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.267
- สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.407
- สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์ 0.700

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน: กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายและผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ขึ้นตรงกับ Model TAM

ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน (PEU) ธนาคารกสิกรไทย(0.568) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.716) ทั้งสองธนาคาร (0.538) ซึ่งผลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ มีผลมากที่สุดต่อความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งความง่ายของการใช้งานของระบบในที่นี้ เช่น การออกแบบหน้าจอการใช้งานที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ การออกแบบขั้นตอนการใช้ให้เข้าใจง่ายและรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อความเข้าใจและความง่ายต่อใช้งาน (Venkatesh, 2000; Venkatesh & Davis, 1996; Venkatesh et al., 2003) ของผู้ใช้งานเกิดเป็นความรู้สึกที่ดีต่อระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน และความง่ายต่อการใช้งานจึงส่งผลต่อทัศนคติต่อผู้ใช้งาน

ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน (PEU) ส่งผลต่อ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PUF) ธนาคารกสิกรไทย (0.556) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.555) ทั้งสองธนาคาร (0.548) ยิ่งความง่ายต่อการใช้งานง่ายมากเท่าไร ผู้ใช้งานจึงตระหนักถึงในด้านประโยชน์ต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้นและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งานเช่นเดียวกัน (Agarwal & Karahanna, 2000; Hsu & Lu, 2004; Igbaria et al., 1995; Ong et al., 2004; Taylor & Todd, 1995)

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (PUF) ธนาคารกสิกรไทย(0.525) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.391) ทั้งสองธนาคาร (0.535) เมื่อผู้ใช้งานได้ลองใช้งานเทคโนโลยีแล้วพบว่าการใช้งานเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายก็เกิดรับรู้การมีประโยชน์ตามมา มีความสัมพันธ์กับความง่ายต่อการใช้งานกันอย่างมีความนัยสำคัญใกล้เคียงกันมาก

ปัจจัยด้านความปลอดภัย (SEC) ธนาคารกสิกรไทย (0.542) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.601) ทั้งสองธนาคาร (0.479) เมื่อผู้ใช้งานทราบถึงความปลอดภัย โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงิน Salisbury, W. D., Parson, R. A., Pearson, A. W., & Miller, D. W. (2001) การทำธุรกรรมที่ผ่านอินเทอร์เน็ตต้องรับรู้ถึงความเสี่ยง เช่น เมื่อซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการ ได้แจ้งให้ทราบถึงระบบความปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน เพื่อให้ทราบเป็นความรู้ความเข้าใจ และสามารถทำให้ผู้บริการพัฒนาระบบความปลอดภัยให้มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้นของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งทั้งตัวแปรทั้งสามด้านนี้เป็นการเกิดขึ้นจากประสบการณ์ของบุคคลที่ได้ทดลองหรือริเริ่มการใช้งานเทคโนโลยีนั้นจึงส่งผลต่อ ด้านทัศนคติ (ATT) ของบุคคลผู้ใช้งานเทคโนโลยีไม่ว่าจะออกมาเป็นด้านบวกหรือด้านลบต่อการใช้งานเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ขึ้นตรงกับ Model TRA

นอกจากการพิจารณาจากปัจจัยภายใน ในสังคมของประเทศไทยยังต้องอ้างอิงจากกลุ่มสังคมหรือบุคคลใกล้ชิดเข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจและอิทธิพลการใช้งาน จึงมีทฤษฎีของ TRA เข้ามาประกอบกับงานวิจัยครั้งนี้ด้วย

ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก (DNM) ธนาคารกสิกรไทย (0.724) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.569) ทั้งสองธนาคาร (0.663) ซึ่งในด้านนี้ เมื่อผู้ใช้ได้รับอิทธิพลจากการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินจากเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก เช่น ญาติพี่น้องของผู้ใช้ระบบของธนาคารเดียวกัน จึงเกิดอิทธิพลของการชักจูงในการใช้งาน และเช่นเดียวกับการใช้งานดำเนินธุรกิจระบบของธุรกรรมธนาคารเดียวกันทำให้เกิดสิทธิพิเศษหรือข้อดีของการใช้งานเพิ่มขึ้น ทางด้านอิทธิพลทางสังคม (SOC) ธนาคารกสิกรไทย (0.694) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.712) ทั้งสองธนาคาร (0.673) Friedkin and Johnsen (1999) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลทางสังคม คือ ความคิดเห็นหรือการกระทำต่าง ๆ ที่ได้รับจากคนอื่น หรือ บุคคลรอบ ๆ แล้วคล้อยตามทำให้เกิดการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมร่วมกับคนในสังคม จึงเกิดการชักจูงให้เกิดความต้องการใช้งาน เช่น จากสื่อโฆษณา, พนักงานธนาคารชักจูงให้ใช้งาน รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ ต่าง ๆ

ซึ่งจากการนำ Model ทั้ง TAM กับ TRA เข้ามาใช้ในงานวิจัย เนื่องการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ยังต้องมีความสัมพันธ์ทางด้านความไว้วางใจระหว่างผู้ใช้งานและธนาคารผู้ให้บริการ นั้นมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ (Ja-Chul Gu, Sang-Chul, Yung-Ho Suh 2003)

ปัจจัยที่ขึ้นตรงกับ Model TRUST

ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร (FAM) ธนาคารกสิกรไทย (0.557) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.414) ทั้งสองธนาคาร (0.351) จะเห็นได้ว่าความคุ้นเคยต่อธนาคารนั้นเกิดขึ้นจากประสบการณ์การโดยตรงจากใช้งานกับธนาคารผู้ให้บริการ เช่น ใช้งานยังง ใช้งานที่ไหนได้บ้าง เมื่อใช้งานต้องทำอะไรบ้าง เป็นต้น (Luhmann, 1979; Gefen, 2000; Gefen, 2000) ซึ่งความคุ้นเคยต่อธนาคารผู้ให้บริการนี้เองก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความเป็นความไว้วางใจต่อเทคโนโลยีระบบธุรกรรม เป็นผลิตภัณฑ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน

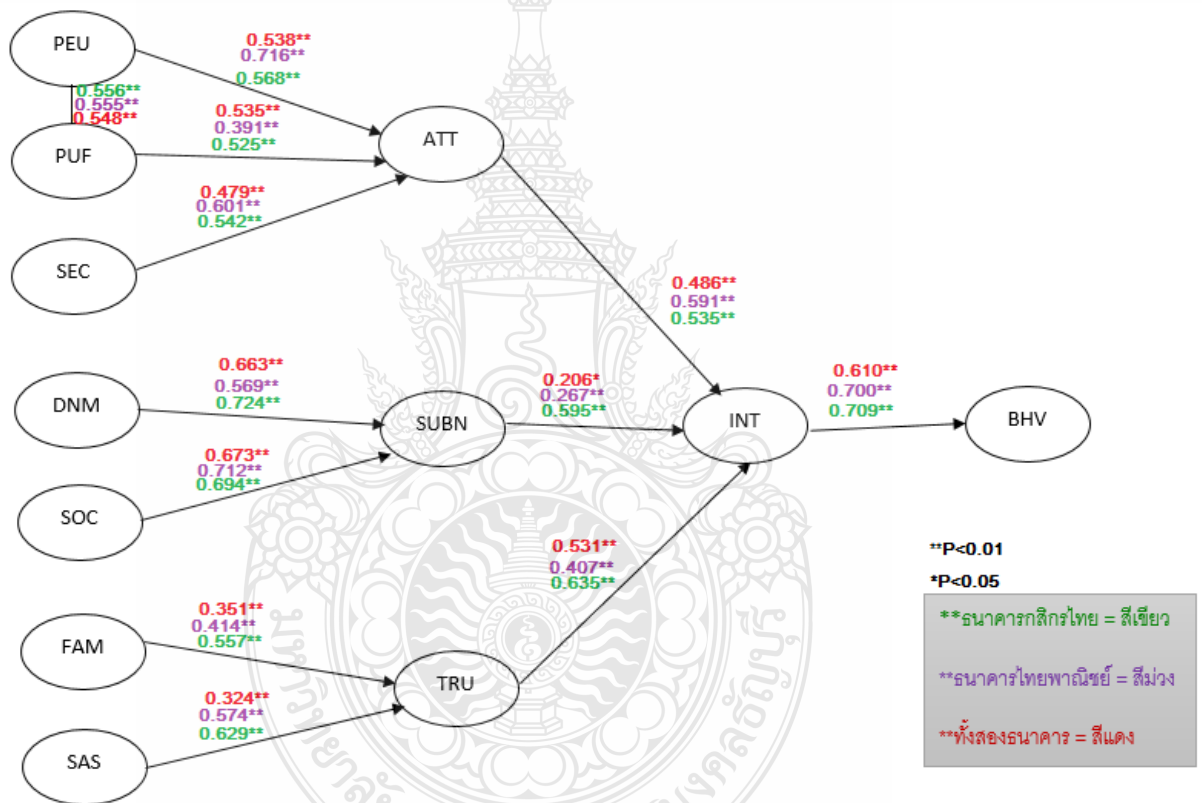
ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกัน (SAS) ธนาคารกสิกรไทย (0.629) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.574) ทั้งสองธนาคาร (0.324) กล่าวถึง ความปลอดภัยระหว่างใช้งานผ่านเครือข่าย เช่น 3G, 4G มาตรฐานขั้นตอนการรับรองความปลอดภัยพื้นฐาน หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค HelpDesk หรือ สายด่วน ของผู้ให้บริการรับทราบ เมื่อผู้ใช้งานได้ทราบถึงข้อบังคับคุ้มครองผู้ใช้งาน ทำให้ด้านมาตรฐานรับประกันนี้ส่งผลต่อด้านความไว้วางใจ

ปัจจัยด้านทัศนคติ (ATT) ธนาคารกสิกรไทย (0.535) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.591) ทั้งสองธนาคาร (0.486) ซึ่งบุคคลผู้ใช้งานเทคโนโลยีจะยอมรับได้นั้น ที่มาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน เทคโนโลยี ที่เป็นทัศนคติของผู้ใช้เองจะตัดสินใจออกมาเองว่าเป็นในทิศทางด้านบวกหรือด้านลบต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้เริ่มใช้งาน ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (SUBN) ธนาคารกสิกรไทย (0.595) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.267) ทั้งสองธนาคาร (0.206) เมื่อผู้ใช้งานได้รับอิทธิพลทั้งจากคนรอบข้างของผู้ใช้งานระบบธุรกรรมที่เหมือนกัน เปรียบเสมือนปัจจัยทางสังคมภายในกลุ่มก่อน และ มีการชักจูงจากบุคคล หรือ สื่อสังคมต่าง ๆ ซึ่งเปรียบเสมือนปัจจัยสังคมภายนอก จึงทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทางสังคม เช่น เมื่อผู้ใช้งานกลุ่มพื้นที่ทำงานร่วมกันใช้ระบบธุรกรรมในการติดต่อเหมือนกันก็ต้องใช้งานระบบเหมือนกันทั้งหมด และทำให้ระบบธุรกรรมเป็นที่รู้จัก กระจายต่อ ๆ กันไปอย่างแพร่หลาย ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานของระบบธุรกรรมทางการเงิน

ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (TRU) ธนาคารกสิกรไทย (0.635) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.407) ทั้งสองธนาคาร (0.531) ซึ่งความไว้วางใจนี้ ล้วนเกิดขึ้นจากประสบการณ์ของผู้ใช้งานของธนาคารมาก่อนในอดีตและ ความรู้ การใช้งานเป็นที่น่าพอใจ จนเกิดเป็นความไว้วางใจของผู้ใช้งาน (Luhmann, 1979; Gefen, 2000); Gefen (2000) ดังที่เชื่อมโยงกันกับ ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารและด้านมาตรฐานการรับประกัน

ด้านความตั้งใจใช้งาน ธนาคารกสิกรไทย (0.709) ธนาคารไทยพาณิชย์ (0.700) ทั้งสองธนาคาร (0.610) จะเห็นได้ว่าความตั้งใจใช้งานนั้นเกิดจากการที่ผู้ใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนจึงกลายเป็นพฤติกรรมการใช้ซ้ำ หรือใช้งานต่อเนื่อง จนกลายเป็นพฤติกรรมไปในที่สุด ซึ่งพฤติกรรมการใช้งานนี้เองสามารถช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถทราบถึงกระบวนการ ประสิทธิภาพ ความต้องการเพิ่มเติม และพฤติกรรมของผู้ใช้งาน พัฒนาเทคโนโลยีระบบธุรกรรมได้ตรงต่อความต้องการต่อไปในอนาคต

5.2 การอภิปรายและผลการวิจัย



ภาพที่ 5.1 ตารางผลการวิเคราะห์

การศึกษาครั้งนี้อธิบายได้จากการศึกษาโดยนำ TAM Model, TRA Model และ Trust เข้ามานำเสนอในการสรุปโดยปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังนี้

ปัจจัยด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการใช้งานของทั้งสองธนาคารมาก ซึ่งส่งผลต่อผู้ใช้งานโดยตรงเนื่องจากเป็นประสบการณ์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ในการเลือกรับข้อมูลและรับบริการบริการเกิดเป็น

ความพึงพอใจ เมื่อทางผู้ให้บริการเสนอการบริการเพิ่มเติมผู้ใช้งาน ทำให้ช่วยในการตัดสินใจและความไว้วางใจเพิ่มขึ้น ผู้ใช้งานในความมั่นใจและยังส่งผลไปยังด้านความตั้งใจใช้งาน

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลต่อธนาคารไทยพาณิชย์น้อย ที่ทางสังคม นี้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน ของผู้ใช้งาน นอกจากความไว้วางใจ ยังมี คนรอบข้าง เพื่อน/กลุ่มคนใกล้เคียง เพื่อนร่วมงาน และการโฆษณา สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ นั้นมีส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน

ปัจจัยด้านทัศนคติ ของผู้ใช้งาน นั้นเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานได้ ทดลองใช้เทคโนโลยีระบบธุรกรรมทางการเงินด้วยตัวเอง หรืออาจมีปัจจัยที่ชักจูงร่วมกันกับสองปัจจัยก่อนหน้านี้ ทั้งนี้ผู้ใช้งาน ได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ความง่ายของการใช้งาน ความปลอดภัยของเทคโนโลยี จึงตัดสินใจต่อไปว่าจะใช้งานเทคโนโลยีนั้นซ้ำหรือใช้งานต่อไป จนเกิดเป็นพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน และทางธนาคาร ยังสามารถรับข้อมูลของผู้ใช้งาน ทราบถึงความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าผู้ใช้งาน ช่วยให้การใช้นั้นเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น หน้าจอการทำงานที่ใช้งานขึ้น ระบบมีปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น แก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดสม่ำเสมอ พังค์ชันการทำงานที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น เป็น ทั้งนี้เพื่อเป็นผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้ใช้งานและผู้ให้บริการในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิเคราะห์จากผลที่ได้จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบที่แสดงผลต่อความตั้งใจใช้งานมาก และพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจใช้งานน้อยต่อทางธนาคารกสิกรไทย ควรมีการทบทวนความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงิน เช่น การปรับการออกแบบระบบหน้าจอใช้งานให้รวบรัดใช้งานได้ง่ายและเข้าใจง่ายต่อผู้ใช้งานทุกเพศทุกวัย รวมถึงระบบความปลอดภัยที่มั่นคง จึงเป็นผลต่อความตั้งใจใช้งานเพิ่มมากยิ่งขึ้น ในส่วนธนาคารไทยพาณิชย์ ปัจจัยด้านทัศนคติมีผลต่อความตั้งใจใช้งานมาก และพบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบที่แสดงผลต่อความตั้งใจใช้งานน้อย ทางธนาคารไทยพาณิชย์ควรมีการทบทวนความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโฆษณา หรือ การชักชวนเสนอแนะจากพนักงานต่อลูกค้า รับทราบข้อดีกับบริการที่ดีของธนาคารต่อลูกค้า และสิ่งที่ทั้งสองธนาคารควรส่งเสริม คือปัจจัยด้านความไว้วางใจ เพราะจากการวิจัยพบว่าส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุด เมื่อทั้งสองธนาคาร

เข้ามาแก้ไขเพิ่มความไว้วางใจ ของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นก็จะส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ได้เร็วกว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ และ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบแสดงพฤติกรรม

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ในการศึกษาครั้งต่อไปจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ที่น่าสนใจเพื่อศึกษาเพิ่มเติมหรือจัดทำ การวิจัยเฉพาะกรณีศึกษาเพิ่มเติม

5.4.1 ควรมีการขยายจากเดิมที่เป็นในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล ไปยังตามเขตเมือง ใหญ่ ๆ เช่น ระดับภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการยอมรับระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในแต่ละภูมิภาคของประชากรในประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และสามารถพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ให้สามารถเข้าใจง่าย และ ใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น

5.4.2 การเข้ามามีส่วนร่วมของรัฐบาลของระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน คือ พร้อมเพย์ (Prompt Pay) หรือ Any ID ที่ทางฝ่ายธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีนาระบบผูกบัตร ประชาชนเข้ากับบัญชีธนาคาร ใช้งานผ่านโปรแกรมประยุกต์บนสมาร์ตโฟนและเบอร์โทรศัพท์ของ ผู้ใช้งาน ด้วยจุดแข็งของระบบคือ ค่าธรรมเนียมการโอนที่ถูกลงมาก ต่างกับธนาคารพาณิชย์ และผลดี ของรัฐบาล สามารถเก็บภาษีการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ได้อย่างเต็มที่ เพราะในปัจจุบันนี้มีการ เติบโตของธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็ว ซึ่งงานวิจัยในอนาคตสามารถนำเรื่องนี้ไปศึกษาทำการ วิจัยกลุ่มบุคคลหรือกลุ่มคนในแต่ละภูมิภาคที่ต้องการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา

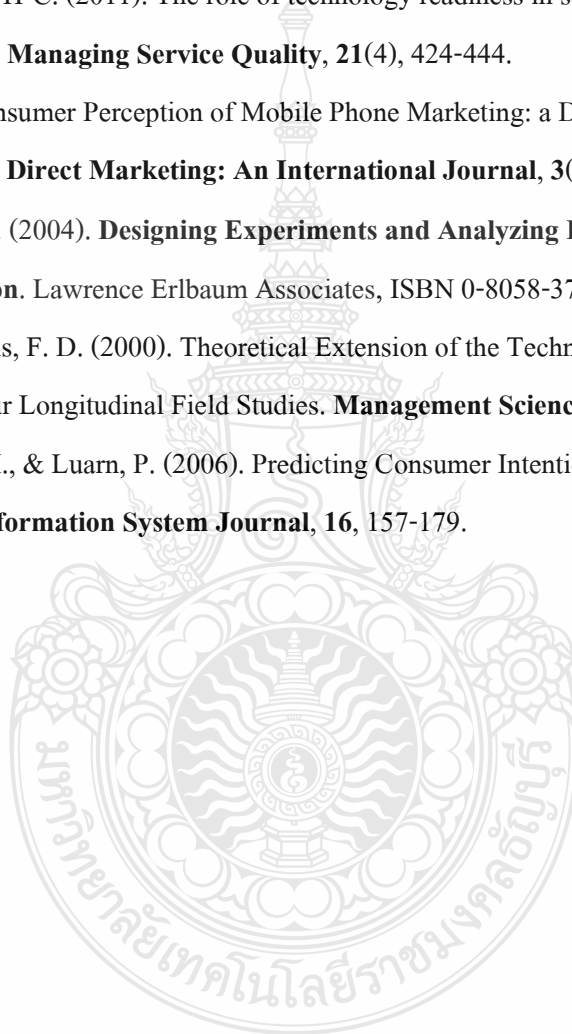
5.4.3 เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ประสบปัญหาและข้อจำกัด ในระหว่างเก็บ ข้อมูลแบบสอบถามและเวลา เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการของธนาคารแต่ไม่ได้ใช้โปรแกรม ประยุกต์ (Application) ของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถาม และ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความ สนใจ นิยมใช้งานเครื่อง ATM (Automated Teller Machine) แต่ทางธนาคารผู้ให้บริการเองก็เข้ามา กระตุ้นให้เกิดการใช้งาน โปรแกรมประยุกต์กันมากขึ้น

บรรณานุกรม

- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2559). **ข้อมูลธนาคาร**.
สืบค้นจาก <http://www.kasikornbank.com>
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2559). **ข้อมูลธนาคาร**.
สืบค้นจาก <https://www.scbeasy.com>
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). **ข้อมูลทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ IT KMITL Journal**.
สืบค้นจาก journal.it.kmitl.ac.th/getFile.php?articleId=4fc7969f1698b87278000000
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). **Understanding attitudes and predicting social behavior**.
Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Adams, D. A., Nelson, R. R., & Todd, P. A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. **MIS Quarterly**, **16**, 227–247.
- Cheong, J. H. & Park M. C. (2005). Mobile Internet Acceptance In Korea. **Internet Research**, **15** (2), 125-140.
- Cohen, J. W. (1988). **Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed)**.
Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, **Management Science**, **35**, 982-1003.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, **13**.
- Grazioli, S. & Jarvenpaa, S. L. (2000). Perils of internet fraud: An empirical investigation of deception and trust with extesting experienced internet. IEEE Transactions on Systems. **Man and Cybernetics Part A: Systems and Humans**, **30**(4), 395–410.
- Heijden, H. V. D. (2004). User Acceptance of Hedonic Information Systems. **MIS Quarterly**, **28** (4), 695-704.
- Ja, C-G., Sang, C-L., & Yung, H-S. (2009). **Determinants of behavioral intention to mobile banking**. สืบค้นจาก <http://www.elesvier.com/locate/eswa>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). The technology acceptance model: Past, present, and future. **Communications of the Association for Information Systems**, **12**(50), 752–780.
- Lin, J-S. C. & Chang, H-C. (2011). The role of technology readiness in self-service technology acceptance. **Managing Service Quality**, **21**(4), 424-444.
- Roach, G. (2009). Consumer Perception of Mobile Phone Marketing: a Direct Marketing Innovation. **Direct Marketing: An International Journal**, **3**(2), 124-138.
- Scott, E. & Harold, D. (2004). **Designing Experiments and Analyzing Data: A Model Comparison**. Lawrence Erlbaum Associates, ISBN 0-8058-3718-3, 217–218.
- Venkatesh, V. & Davis, F. D. (2000). Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. **Management Science**, **46**, 2000, 186-204.
- Wang, Y-S., Lin, H-H., & Luarn, P. (2006). Predicting Consumer Intention to Use Mobile Service. **Information System Journal**, **16**, 157-179.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

แบบสำรวจความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบน
สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล โปรดเลือกตอบตามคำถามด้านล่างนี้ หรือ เติมคำในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 15-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี 55 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ปวช./ปวส. หรือ ม.3/ม.6 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ พนักงานบริษัท ราชการ รัฐวิสาหกิจ
 ธุรกิจส่วนตัว ครู/อาจารย์ นักเรียน/นักศึกษา
 อื่นๆ
5. สถานภาพ โสด สมรส
6. รายได้ น้อยกว่า 10,000 10,000 – 20,000
 20,001 – 30,000 30,001 – 40,000
 40,001 – 50,000 มากกว่า 50,000

ส่วนที่ 2 : ลักษณะการใช้งาน โปรดเลือกตอบตามคำถามด้านล่างนี้ หรือ เติมคำในช่องว่าง

7. ระบบปฏิบัติการบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนของคุณ
 IOS Android อื่นๆ
8. คุณเคยใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนหรือไม่
 เคย ไม่เคย
9. คุณใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารใด
(ถ้าไม่เคย คุณใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคารใด)
 ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้ง 2 ธนาคาร
10. คุณใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยแค่ไหน
(ถ้าไม่เคย คุณใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มบ่อยแค่ไหน)
 1 ครั้ง/เดือน 3-5 ครั้ง/เดือน มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน
11. คุณใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
(ถ้าไม่เคย คุณใช้บริการใดจากธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มมากที่สุด)
 ดูยอดคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวบัญชี โอนเงิน เติมเงินโทรศัพท์มือถือ
 ชำระค่าสินค้าและบริการ สินเชื่อ ฟื้นฟู พันธบัตร อื่นๆ

ส่วนที่ 3 : แบบประเมินพฤติกรรมและทัศนคติที่มีผลต่อปัจจัยการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบ

ธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน

โปรดระบุ 1-5 เพื่อแทนคะแนนความคิดเห็นของคุณ โดยที่ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1= น้อยที่สุด

ข้อ	5	4	3	2	1
ด้านทัศนคติ					
1. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
2. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย					
3. ท่านชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม					
1. ครอบครัวมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
2. เพื่อน/เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
3. คนส่วนใหญ่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
4. สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
ด้านความไว้วางใจ					
1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้					
2. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้					
3. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนสนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก					
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์					
1. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม					
2. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง					
3. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่เสียเวลารอคิว ไม่เสียค่าธรรมเนียม					
4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น					
5. โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้สะดวกขึ้น					
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน					
1. เรียนรู้วิธีติดตั้งแอปพลิเคชันระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้					
2. เรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้					
3. เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก					
4. ท่านคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย					
5. ท่านต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน					

ข้อ	5	4	3	2	1
ด้านความปลอดภัย					
1. มีระบบความปลอดภัยที่ดี					
2. มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง					
3. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด					
4. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง					
ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก					
1. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
2. เพื่อนมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
3. เพื่อนร่วมงานมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
4. ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
ด้านอิทธิพลทางสังคม					
1. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้					
2. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก					
ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร					
1. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ					
2. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ					
ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน					
1. การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค					
2. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการและมีความรับผิดชอบ					
ด้านความตั้งใจใช้งาน					
1. ท่านมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
2. ท่านจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
3. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน ฉันจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
ด้านพฤติกรรมการใช้งาน					
1. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ					
2. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยๆ					
3. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือตู้เอทีเอ็ม					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายธิตีพรรค์ หงอสกุล
คุณวุฒิการศึกษาเดิม	เทคโนโลยีสารสนเทศ
สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา	ระบบสารสนเทศ
สถาบันที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยรังสิต
ประสบการณ์ในการทำงาน	พ.ศ. 2554 - 2557 IBM - Thailand ตำแหน่ง Network Specialist
ที่อยู่ปัจจุบัน	31/1671 หมู่บ้านพฤษภา 12 ซอย 11 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12120
เบอร์โทรศัพท์	08-0269-1439
อีเมล	soi_3@hotmail.com

