

การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชน  
กับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล : กรณีศึกษา  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

A COMPARISON OF THE ACCEPTANCE OF FINANCIAL  
INNOVATIONS OF A PRIVATE BANK AND A GOVERNMENT  
BANK IN THE BANGKOK AREA: A CASE STUDY OF BANGKOK  
BANK AND KRUNG THAI BANK

วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชน  
กับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล : กรณีศึกษา  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชน  
กับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล : กรณีศึกษา  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
A Comparison of the Acceptance of Financial Innovations of a  
Private Bank and a Government Bank in the Bangkok Area:  
A Case Study of Bangkok Bank and Krung Thai Bank

ชื่อ - นามสกุล

นางสาววิมลวรรณ สุวรรณรักษ์

วิชาเอก

ระบบสารสนเทศ


อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ธัญวรัตน์ สุวรรณะ, ปร.ค.


ปีการศึกษา

2559

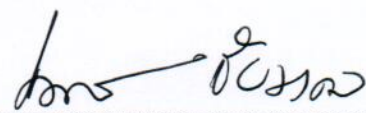
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ธำตรี จันทร์ โคลิกา, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภาพร นิตากรณ์กุล, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ธัญวรัตน์ สุวรรณะ, ปร.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

  
..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 5 เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชน กับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อ - นามสกุล	นางสาววิมลวรรณ สุวรรณรักษ์
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ชญวรัตน์ สุวรรณะ, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และการศึกษาสาเหตุการไม่ยอมรับเทคโนโลยีและอุปสรรคในการใช้งาน

แนวคิดที่ใช้ในการศึกษามีการประยุกต์จากทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology acceptance model: TAM) และทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action: TRA) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) วิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้วย Independent Samples t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วย One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ธนาคารเอกชน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินมากที่สุด ธนาคารรัฐบาล ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินมากที่สุด โดยรวมแล้วทั้ง 2 ธนาคาร ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลมากที่สุด

**คำสำคัญ:** การยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน ระบบธุรกรรมการเงิน สมาร์ตโฟน

<b>Independent Study Title</b>	A Comparison of the Acceptance of Financial Innovations of a Private Bank and a Government Bank in the Bangkok Area: A Case Study of Bangkok Bank and Krung Thai Bank
<b>Name - Surname</b>	Miss Wimonwan Suwannarak
<b>Major Subject</b>	Information Systems
<b>Independent Study Advisor</b>	Miss Thanwarat Suwanna, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2016

## ABSTRACT

This independent study aimed to study and compare the factors that influenced the acceptance of financial innovations of a private bank and a government bank in the Bangkok area, focusing on Bangkok Bank and Krung Thai Bank, and to investigate the causes of the rejection of the technologies and the barriers to adoption.

The study was based on an application of theories on TAM and TRA. The participants in the study were 400 users of financial transaction applications on smartphones provided by Bangkok Bank and Krung Thai Bank in the Bangkok area. A questionnaire was used to collect data. The data were analyzed by using descriptive and inferential statistics, including frequency, percentage, means, standard deviation, a hypothesis testing analysis of the relationship between variables using Pearson's Correlation Coefficient, an analysis of differences with the independent samples t-test, and one-way ANOVA with significance level of 0.05.

The results revealed that in the case of the private bank, subjective norms influenced the users' acceptance of the bank's financial innovations most. In the case of the government bank, the users' acceptance of the bank's financial innovations were most influenced by attitudes. Overall, subjective norms were the most influential factors that affected the acceptance of the financial innovations of both the private bank and the government bank.

**Keywords:** acceptance of financial innovation, financial application, smartphone

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ ต้องกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ชาติรี จันทรโคติกา ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นภาพร นิลภรณ์กุล คณะกรรม และ ดร. ธัญวรัตน์ สุวรรณะ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นผู้สนับสนุนเรื่องค่าใช้จ่าย ในการศึกษาระดับปริญญาโท จนจบการศึกษา เป็นกำลังใจในการทำ การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ให้สำเร็จลงได้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ ISY57, ACY57 ที่คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา เป็นกำลัง และคอยช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ประสานงาน ให้คำแนะนำ ให้การช่วยเหลือ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ หรือนำมาเป็น ตัวอย่างในการศึกษาต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขอน้อมรับและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์



## 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 สมมติฐานการวิจัย.....	11
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	11
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	12
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	15
2.2 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงเทพ.....	18
2.3 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงไทย.....	19
2.4 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล.....	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	28
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์.....	28
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	48
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	53
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	54
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	57
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	58
ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม.....	62
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	66
ประวัติผู้เขียน.....	69



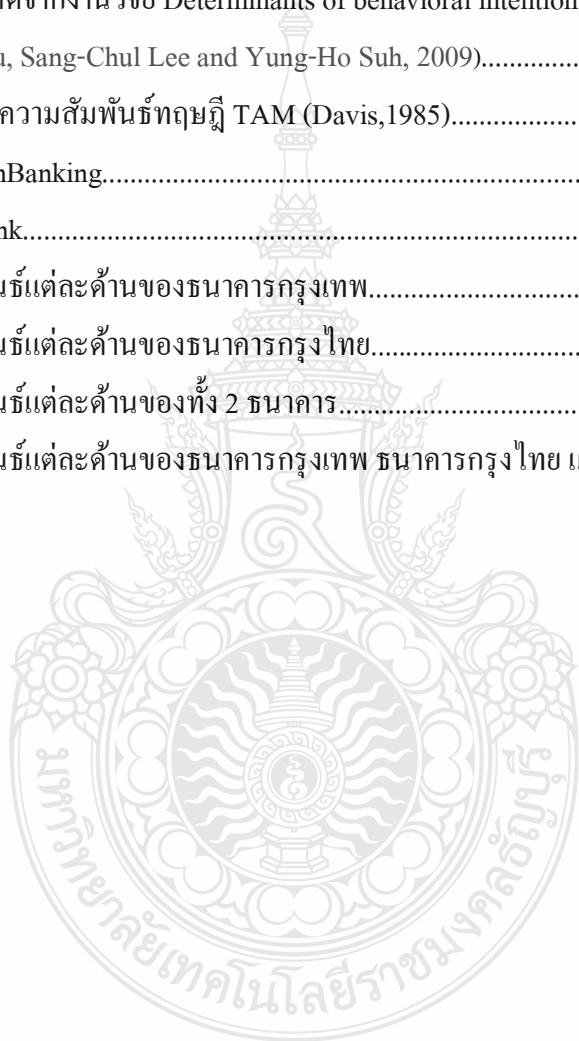
## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่นำไปทดลอง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน.....	25
ตารางที่ 4.1 ความถี่ ร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
ตารางที่ 4.2 ความถี่ ร้อยละ ลักษณะการใช้งาน.....	31
ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชน กับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)..	32
ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, One-sample t-test.....	39



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎี TRA (Fishbein and Ajzen ,1980).....	15
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดจากงานวิจัย Determinants of behavioral intention to mobile banking (Ja-Chul Gu, Sang-Chul Lee and Yung-Ho Suh, 2009).....	16
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎี TAM (Davis,1985).....	17
ภาพที่ 2.4 Bualuang mBanking.....	18
ภาพที่ 2.5 KTB netbank.....	19
ภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของธนาคารกรุงเทพ.....	43
ภาพที่ 4.2 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของธนาคารกรุงไทย.....	44
ภาพที่ 4.3 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของทั้ง 2 ธนาคาร.....	44
ภาพที่ 5.1 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และทั้ง 2 ธนาคาร.....	50



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาและเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินชีวิตและพฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป ที่เห็นได้ชัดคือ การใช้งานอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิตของคนในยุคนี้ไปแล้ว จากเมื่อก่อนมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตแค่บนคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กเท่านั้น แต่ในปัจจุบันนี้โทรศัพท์มือถือได้รับการพัฒนามากขึ้น จนกลายเป็นโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนมีความสามารถเหมือนคอมพิวเตอร์ขนาดพกพาและสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ด้วย ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร ใช้ทำงาน ใช้เพื่อความบันเทิงต่าง ๆ

จากการที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนามากขึ้น องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำเทคโนโลยีเหล่านี้มาปรับใช้กับงานของตนเองเช่นกันเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ทันเวลา เข้าถึงลูกค้า ประชาชน ผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ใกล้ชิดขึ้น และช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น สะดวกสบายขึ้นอีกด้วย ธนาคารต่าง ๆ ก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่น่าเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการลูกค้า ใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าได้ทันเวลา ธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยก็เป็นธนาคารหนึ่งที่น่าเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาระบบการบริการลูกค้า โดยนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ภายใต้บริการที่มีชื่อว่า Bualuang mBanking และ KTB netbank โดยสามารถทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย เช่น สอบถามยอดเงินคงเหลือ ดูความเคลื่อนไหวบัญชี โอนเงิน เดบิตเงินโทรศัพท์ ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปที่ธนาคาร หรือตู้เอทีเอ็ม เพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และยังปลอดภัยด้วยอีกด้วย ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินของตนเองได้ เพียงแค่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน เข้าแอปพลิเคชันของธนาคาร ล็อกอินเข้าสู่ระบบ ก็สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารที่ก่อตั้งมานาน มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่รัฐบาลที่รัฐวิสาหกิจที่ได้รับความน่าเชื่อถือ จึงเลือกศึกษากรณีธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาสาเหตุการไม่ยอมรับเทคโนโลยี และอุปสรรคในการใช้งาน

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติ

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### ด้านเนื้อหา

เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย

จำกัด (มหาชน) ในด้าน การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน ความปลอดภัย อิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก อิทธิพลทางสังคม ความคุ้นเคยต่อธนาคาร ความมีมาตรฐานรับประกัน ความตั้งใจใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งาน

### ด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประชากรที่ใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน ของธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลโดยวิธีการตอบแบบสอบถาม

### ขอบเขตเวลา

ดำเนินการวิจัยช่วงเดือน เมษายน - กันยายน 2559 รวมระยะเวลา 6 เดือน

## 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

**สมาร์ตโฟน (Smartphone)** คือ โทรศัพท์มือถือที่มีการพัฒนาขึ้น เพิ่มความสามารถให้เหมือนกับคอมพิวเตอร์ขนาดพกพา สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้โดยผ่านระบบเครือข่ายมือถือ หรือผ่านระบบไวไฟ มีระบบปฏิบัติการในตัว สามารถเข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ ได้ ติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่มได้

**Mobile Banking** คือ การทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบหนึ่ง ที่เปลี่ยนจากหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร จากการทำแบบออนไลน์ผ่านหน้าเว็บไซต์ มาเป็นการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สมาร์ตโฟน เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา รวมบริการต่าง ๆ ไว้ในที่เดียว เช่น การสอบถามยอด การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นต้น

**Bualuang mBanking** คือ ช่องทางการทำธุรกรรมการเงินรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงเทพ เพิ่มความสะดวก สบาย คล่องตัว ใช้เวลาน้อย เหมาะกับคนรุ่นใหม่ ทำธุรกรรมเมื่อไรก็ได้ ง่าย ๆ แค่นี้ทำได้ทั้งโอนเงิน เรียกดูยอดคงเหลือ จ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ พร้อมทั้งบริการค้นหาตู้เอทีเอ็ม

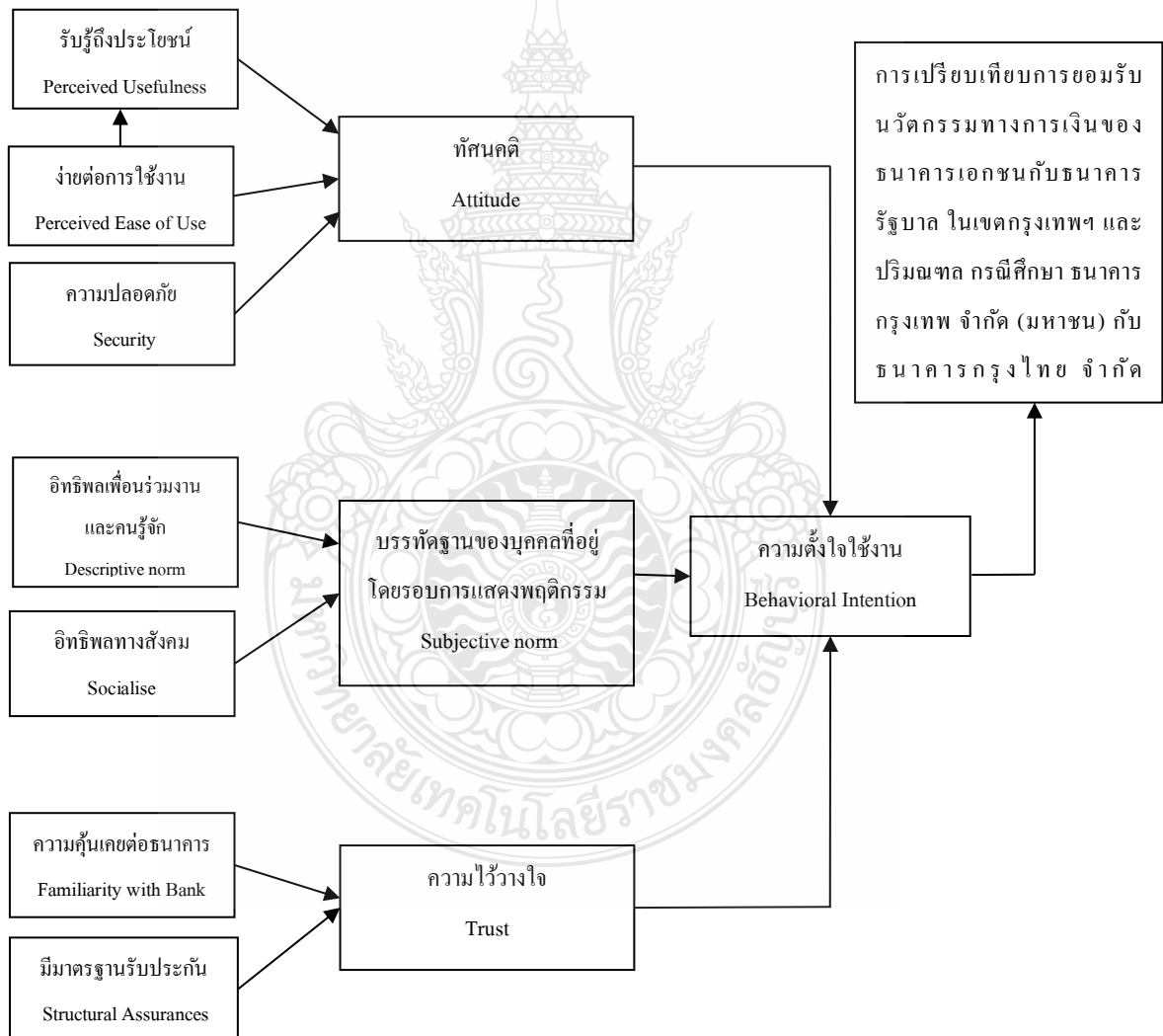
**KTB netbank** คือ บริการรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย เพื่อปฏิวัติรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ ด้วยฟังก์ชันการทำงานที่สะดวก ครบถ้วน สามารถดูบัญชีออนไลน์ได้ โอนเงิน ชำระเงิน ปลอดภัยด้วยรหัส TOP (Time Out Password) ซึ่งจะส่ง SMS ยืนยันก่อนทำธุรกรรมทุกครั้ง และทั้งหมดนี้ใช้เพียงเทคโนโลยีที่อยู่ใกล้มือคุณเท่านั้น

**TOP หรือ Time Out Password** เป็นรหัสผ่านพิเศษที่ใช้เพื่อตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัญชีในการทำธุรกรรมธนาคารบางประเภท เช่น การเพิ่มบัญชีบุคคลอื่น การเพิ่มบัญชีต่างธนาคาร

เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจในระบบความปลอดภัยขึ้นอีกระดับ ผู้ทำรายการจะต้องใส่รหัส TOP ที่ได้รับผ่านโทรศัพท์มือถือตามหมายเลขของผู้ใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนไว้เท่านั้น หากผู้ทำรายการใส่รหัสถูกต้อง รายการนั้นก็จะสำเร็จ ทั้งนี้ รหัส TOP มีอายุการใช้งาน 5 นาทีหลังจากได้รับ หากเกินกว่าเวลาที่กำหนดสามารถขอรหัสใหม่ได้ที่หน้าจอที่ทำรายการ

**OTP หรือ One Time Password** เป็นรหัสผ่านที่ใช้เพียงครั้งเดียวเพื่อยืนยันการทำธุรกรรมบางอย่าง ที่ทางระบบส่ง SMS มายังเบอร์โทรศัพท์ที่ได้ลงทะเบียนไว้

### 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



อ้างอิง Model TAM (Davis, 1985), Ja-Chul Gu, Sang-Chul Lee and Yung-Ho Suh (2009)

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.7.2 ทำให้ทราบสาเหตุในการไม่ยอมรับเทคโนโลยีและอุปสรรคในการใช้งานของผู้ใช้

1.7.3 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมการเงินที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น



## บทที่ 2

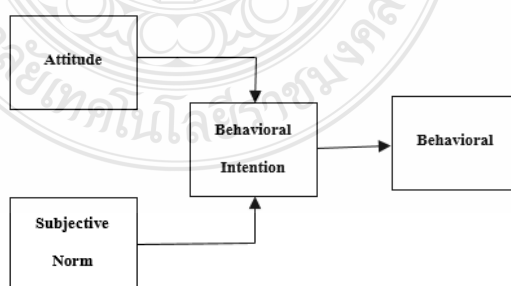
### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการนำทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงเทพ
- 2.3 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงไทย
- 2.4 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) (Fishbein and Ajzen, 1980) เป็นการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากการเปลี่ยนความเชื่อ บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าควรทำ และพิจารณาเหตุผลก่อนทำ ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ ทัศนคติ และ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม

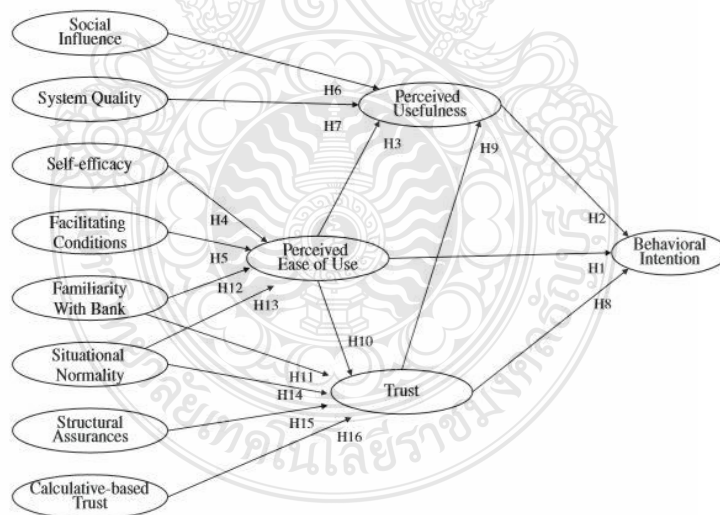


ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎี TRA (Fishbein and Ajzen, 1980)



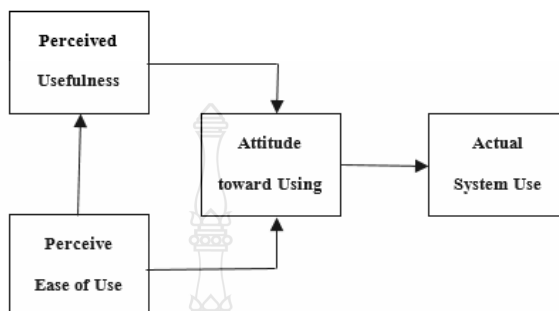
จากภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎี TRA แสดงให้เห็นว่าทัศนคติและบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน และความตั้งใจใช้งาน จะส่งผลต่อพฤติกรรม โดยนำหลักการในทฤษฎีนี้มาเป็นแนวคิดเริ่มต้นสำหรับการวิจัย โดยทัศนคติ คือ ความเชื่อ ความคิด ความรู้สึก ในการจะตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเชื่อในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม คือ อิทธิพลของกลุ่มบุคคลในสังคมที่ส่งผลต่อบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็นนอิทธิพลจากคนในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน หรือคนรู้จักที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตาม และมีพฤติกรรมตามกลุ่มบุคคลเหล่านั้น

แต่การวิเคราะห์ทัศนคติซึ่งเป็นความคิด ความเชื่อ จะวัดได้ยาก และอธิบายยาก จึงต้องหาตัวแปรเพิ่มเติม เพื่อทำการวิเคราะห์ได้ง่ายขึ้น บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ควรจะระบุให้ชัดเจนว่าจะวัดจากกลุ่มไหน จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง Determinants of behavioral intention to mobile banking (Ja-Chul Gu, Sang-Chul Lee and Yung-Ho Suh, 2009 vol. 11613) พบว่าตัวแปรด้านความไว้วางใจเป็นตัวแปรที่น่าสนใจ จึงได้มีการเพิ่มความไว้วางใจเข้ามาด้วยเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ และตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านความไว้วางใจจึงนำไปสู่ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี หรือ TAM ซึ่งมีการอธิบายเจาะจงลงไปในเรื่องทัศนคติ



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดจากงานวิจัย Determinants of behavioral intention to mobile banking (Ja, Sang and Yung, 2009)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology acceptance model หรือ TAM) (Davis, 1985) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎี TAM (Davis, 1985)

จากภาพที่ 2.3 แบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎี TAM แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติ และทัศนคติส่งผลต่อการใช้งานจริง โดยนำหลักการในทฤษฎีนี้มาเป็นตัวแปรเพิ่มเติม และประยุกต์ใช้กับตัวแปรด้านทัศนคติ โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การสอบถามยอดเงิน การโอนเงิน การเติมเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ค่าเดินทาง ค่าธรรมเนียม การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือ การรับรู้ว่าโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนนี้ใช้งานง่ายอย่างไร เช่น หน้าจอร์บบใช้งานง่าย เข้าใจง่าย การดาวน์โหลดติดตั้งทำได้สะดวก รวดเร็ว มีระบบช่วยเหลือลูกค้า

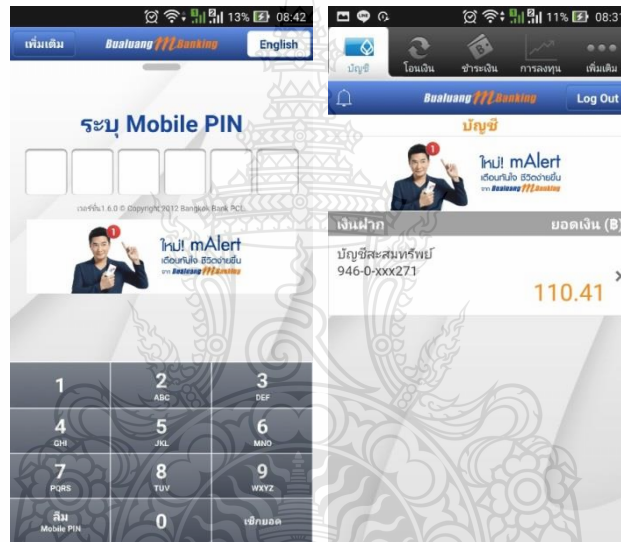
เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ธนาคาร จึงมีการเพิ่มตัวแปรด้านความปลอดภัยเข้ามาช่วยวิเคราะห์ในด้านทัศนคติด้วย ความปลอดภัย คือ การใช้งาน โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน ทำให้ผู้ใช้รู้สึกปลอดภัยอย่างไร เช่น มีการ Log in ก่อนเข้าใช้ระบบทุกครั้ง สามารถให้ผู้ใช้เปลี่ยนรหัสผ่านได้ การยืนยันตัวตนของผู้ใช้ผ่านรหัส TOP

ในด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม จากการศึกษาทฤษฎี TAM จึงนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้ ได้มีการเพิ่มอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักและอิทธิพลทางสังคม เป็นตัวแปรในด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม อิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคน

รู้จัก จะวัดจาก ครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และคนรู้จัก อิทธิพลทางสังคม จะวัดจาก ข่าวสารต่างๆ ที่เห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โฆษณาต่าง ๆ ของธนาคาร

ในด้านความไว้วางใจ ได้มีการเพิ่มความคุ้นเคยต่อธนาคารและควมมีมาตรฐานรับประกันเป็นตัวแปรในด้านความไว้วางใจ โดยความคุ้นเคยต่อธนาคาร คือ การใช้บริการธนาคารนั้นบ่อย ๆ ข่าวสารต่าง ๆ ของธนาคารที่รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ การเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ ควมมีมาตรฐานรับประกันคือ ข้อกำหนด กฎกติกา ในการใช้ต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนดขึ้น

## 2.2 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงเทพ



ภาพที่ 2.4 Bualuang mBanking

คนรุ่นใหม่ชอบเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เพิ่มความสะดวก สบาย คล่องตัว ใช้เวลาน้อย มีอิสระมากขึ้นในการจัดการเรื่องเงิน ๆ ทอง ๆ กับช่องทางการทำธุรกรรมการเงินรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงเทพ สะดวกทันใจ ทำธุรกรรมที่ไหน เมื่อไรก็ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำธุรกรรมง่าย ๆ แค่ปลายนิ้วทำได้ทั้งทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน ไอแพดและอุปกรณ์อื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด ทำได้ทั้งโอนเงิน โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือ โอนได้ทั้งธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร โอนแบบทันทีและตั้งโอนล่วงหน้า ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ รายการเคลื่อนไหวบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการ จ่ายค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ จ่ายเงินร้านค้า รวมถึงบริการในการค้นหาที่ตั้งสาขาและตู้เอทีเอ็มของธนาคาร บริการด้านการลงทุน ธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเช็ค และบริการอื่น ๆ

สมัครใช้บริการ Bualuang mBanking ได้ง่าย ๆ 3 ช่องทางคือ สมัครผ่านเว็บไซต์ธนาคาร สมัครที่ตู้เอทีเอ็มและสมัครได้ที่สาขาธนาคารกรุงเทพทุกสาขา สามารถเข้าใช้บริการได้โดยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน เพียงพิมพ์ค้นหาด้วยคำว่า “Bualuang mBanking” ทาง Google play สำหรับ Android เวอร์ชัน 4.0 ขึ้นไป ทาง App Store สำหรับ iOS เวอร์ชัน 6.0 ขึ้นไป และทาง Windows Store สำหรับ Windows Phone เวอร์ชัน 8.0 ขึ้นไป เมื่อติดตั้งแอปพลิเคชันเสร็จแล้วสามารถใช้งานได้ทันที เมนูการใช้งานไม่เยอะมาก ดูไม่รกหน้าจอนจนเกินไป เมนูใช้งานง่าย สามารถติดต่อ Call Center ได้ทันทีถ้ามีปัญหาในการใช้งาน มีเมนูคำถามที่พบบ่อยให้เรียนรู้ในการใช้งาน การใช้งานต่าง ๆ สามารถหาได้จากเว็บไซต์ของธนาคาร

การล็อกอินเข้าใช้งาน ถ้าเป็นการเข้าใช้งานครั้งแรกจะให้ใส่ User ID กับ Password ที่ได้สมัครไว้ และให้ตั้ง Mobile PIN เป็นตัวเลข 5 หลัก สำหรับการเข้าใช้งานครั้งต่อ ๆ ไป สามารถทำการเปลี่ยน Mobile PIN ได้ตลอดผ่านแอปพลิเคชัน เมื่อมีการเข้าใช้งานจะมีอีเมลล์ส่งไปที่เมลล์ที่ได้ลงทะเบียนไว้เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนและเพื่อความปลอดภัย มีการส่งรหัส OTP (One Time Password) มาที่โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเพื่อยืนยันการทำรายการ ใหม่ด้วยบริการ mAlert แจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน SMS หรืออีเมลล์ ทำให้รู้ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ บัญชี

## 2.3 โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนของธนาคารกรุงไทย



ภาพที่ 2.5 KTB netbank

บริการรูปแบบใหม่ของธนาคารกรุงไทย เพื่อนำเสนอการทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ ด้วยฟังก์ชันการทำงานที่สะดวกสบาย ควบถ้วน สมบูรณ์แบบและใช้งานง่าย สามารถทำได้ทั้ง สอบถามยอดเงิน ดูความเคลื่อนไหวของบัญชีในแต่ละเดือน โอนเงินทั้งธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร ชำระค่าสินค้าและบริการ เติมเงินโทรศัพท์มือถือ รายการเช็ค พันธบัตร หลักทรัพย์ กองทุน และอื่น ๆ สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นส่วนตัวในการใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร หรือทำรายการที่ตู้เอทีเอ็ม โดยใช้เทคโนโลยีใกล้มือคุณเท่านั้น ทำได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน สมัครบริการครั้งเดียวใช้บริการได้ทั้ง 2 ช่องทาง

เพียงแค่เปิดบัญชีไว้กับธนาคารก็สามารถสมัครบริการ KTB netbank ได้ง่าย ๆ ผ่าน 3 ช่องทาง คือ สมัครผ่านทุกสาขาของธนาคารกรุงไทย สมัครผ่านตู้ ATM และยื่นแบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร การใช้งานบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนทำได้ง่าย โดยการติดตั้งแอปพลิเคชันลงไปสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน KTB netbank ผ่าน Play Store สำหรับระบบปฏิบัติการ Android หรือโหลดผ่าน App Store สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS หน้าจอการใช้งานระบบง่ายต่อการเข้าใจ มีข้อความระบุบอกในทุกขั้นตอนการทำงาน เรียนรู้ระบบได้ง่าย มีคู่มือการใช้งานและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ตามเว็บไซต์ สามารถค้นหาและเรียนรู้ได้ มีระบบช่วยเหลือผู้ใช้ มีเบอร์โทร และอีเมลล์ สำหรับสอบถามการให้บริการ หรือเวลามีปัญหาในการใช้บริการ

มีการล็อกอินก่อนเข้าระบบทุกครั้งด้วย Username Password สำหรับล็อกอินเข้าใช้งาน ผู้ใช้สามารถเข้าไปเปลี่ยนรหัสผ่าน แก้ไขข้อมูลส่วนตัวของตนเองได้ ปลอดภัยด้วยรหัส TOP (Time Out Password) ซึ่งจะส่ง SMS ยืนยันก่อนการทำธุรกรรมทุกครั้ง มาที่โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ที่ได้ลงทะเบียนไว้กับบัญชีของธนาคาร เพื่อนำรหัสที่ได้นั้นไปกรอกยืนยันในระบบ พร้อมบริการ SMS Login Alert ที่จะแจ้งเตือนผู้ใช้ทุกครั้งที่มีการล็อกอินเข้าใช้งานระบบเพื่อความปลอดภัย

## 2.4 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชน รูปแบบของธนาคารพาณิชย์ บริการด้านสถาบันการเงิน ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2487 โดยหลวงรอบรู้กิจ เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่คนแรก สำนักงานแห่งแรกเป็นอาคารพาณิชย์ 2 คูหาในย่านราชวงศ์ ต่อมาในปี 2525 ย้ายสำนักงานใหญ่มาที่ เลขที่ 333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จนถึงปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพเป็นหนึ่งในธนาคารในระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นธนาคารแห่งเดียวที่มีเครือข่ายในต่างประเทศมากที่สุด โดยเฉพาะในประเทศจีน และประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาค ให้บริการ

ลูกค้านุคคล ลูกค้าธุรกิจ ในปี 2515 เปลี่ยนมาใช้ตราสัญลักษณ์เป็นรูปดอกบัวหลวง ตัวหนังสือเป็นสีน้ำเงินเข้ม และใช้น้ำเงินเข้มเป็นสีประจำธนาคาร ในด้านการให้บริการที่สาขาพนักงานจะเป็นหนุ่มสาววัยทำงาน ผู้เอทีเอ็มในการให้บริการมีอยู่ไม่เยอะเท่าไร อาจจะหายากกว่าตู้ของธนาคารอื่น ๆ ผู้เอทีเอ็มจะใช้น้ำเงินเข้ม บัตรเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารแรก ๆ ที่ใช้บัตรเอทีเอ็มแบบมีชิปการ์ด และใช้งานมาตลอด และบัตรเอทีเอ็มของธนาคารจะใช้ได้เฉพาะกับตู้ของธนาคารกรุงเทพเท่านั้นจึงจะกดเงินได้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปแบบสถาบันการเงิน ประเภทธนาคารพาณิชย์ มีกระทรวงการคลังเป็นผู้กำกับดูแล เกิดจากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ คือ ธนาคารเกษตร จำกัด และ ธนาคารมณฑล จำกัด เข้าด้วยกันตามนโยบายของอดีต รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังที่เห็นว่าธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลควรมีเพียงแห่งเดียว ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ถนนเยาวราชเป็นสาขาแรก ต่อมาย้ายสำนักงานใหญ่ไปที่ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท จนถึงปัจจุบัน มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ ให้บริการในทุกกระดับ ตั้งแต่ลูกค้านุคคล ลูกค้าองค์กร ลูกค้าสถาบัน ลูกค้าภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าธุรกิจทุกขนาด ตราสัญลักษณ์เป็นรูปนกวาฬยักษ์ เหมือนกับกระทรวงการคลัง ต่อมาในปี 2554 เปลี่ยนรูปแบบตราสัญลักษณ์โดยเอารูปวงกลมออก ตัวหนังสือใช้สีฟ้าอ่อน และใช้สีฟ้าอ่อนเป็นสีประจำธนาคาร ในด้านการให้บริการที่สาขาพนักงานจะมีตั้งแต่หนุ่มสาวถึงวัยกลางคน พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี ให้บริการดี แต่ในเรื่องระบบบริการยังไม่รวดเร็วเท่าไร ผู้เอทีเอ็มในการให้บริการมีอยู่เยอะทั่วไป หาง่าย บัตรเอทีเอ็มเมื่อก่อนเป็นบัตรธรรมดา เดียวนี้เปลี่ยนมาใช้บัตรแบบมีชิปการ์ดแล้ว ตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย บัตรสามารถใช้งานได้กับทุกตู้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ กรอบแนวคิดมีการประยุกต์จากทฤษฎีการกระทำตามหลักการและเหตุผล (TRA) และแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) ผลการวิเคราะห์พบว่า คนส่วนใหญ่ใช้งานมาแอปพลิเคชันไลน์มาแล้ว 1-2 ปี ใช้เพื่อการสนทนา ใช้งานแต่ละครั้งใช้เวลา 30 นาที มีการใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุด ผู้ใช้มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ด้านความง่ายต่อการใช้งาน เครือข่ายทางสังคม ความครบถ้วนด้านมีเดียและความคิดเห็นที่มีต่อไอทีอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าประโยชน์ในการใช้งาน ความง่ายต่อการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ เครือข่าย

ทางสังคม (Social Network) ส่งผลต่อการยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ต่อการยอมรับ แอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด

จิฎาภา แก้วแทน (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี กรอบแนวคิดการวิจัยมีการประยุกต์ใช้จากแนวคิดของทฤษฎีการกระทำตามหลักการและเหตุผล (TRA) และแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) พบว่า ผู้ใช้เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน สมาร์ตโฟนมากที่สุด จำนวนครั้งในการใช้เดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง จากการวิเคราะห์พบว่า ทักษะคติ มี ผลต่อการยอมรับมากที่สุด รองลงมาคือการรับรู้ความเสี่ยง ผู้ใช้ยอมรับการใช้บริการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนจากการรับรู้ถึงประโยชน์มากที่สุด รองลงมาคือการรับรู้ความ ง่ายต่อการใช้งาน

ชัชฎาภรณ์ เตชะเสถียร (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ KTB netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร กรอบแนวคิดมีการประยุกต์ตามแบบจำลองการ ยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) พบว่าด้านพฤติกรรมการใช้งาน ผู้ใช้งานส่วนใหญ่รู้จัก KTB netbank จากตัวเอง ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-17.59 น. ส่วนใหญ่ใช้บริการจากที่บ้าน ใช้งานด้าน การชำระค่าสินค้าและบริการเป็นส่วนใหญ่ ใช้เพราะความสะดวกในการทำธุรกรรม ในอนาคตจะใช้ บริการให้มากขึ้น ปัจจัยด้านเทคโนโลยีของผู้ใช้ พบว่าระดับความสำคัญมากที่สุดคือการรับรู้ ประโยชน์ ความตั้งใจใช้งาน ทักษะคติ ต่ำสุดคือการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ผลการวิเคราะห์ราย ด้านพบว่า การรับรู้ประโยชน์มากที่สุด เพราะช่วยลดเวลาในการเดินทาง ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มากที่สุด สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง ทักษะคติมากที่สุด ช่วยจัดการทางการเงินได้มี ประสิทธิภาพ ความตั้งใจใช้งานมากที่สุด มุ่งมั่นจะใช้งานต่อไปในอนาคต จากข้อเสนอแนะพบว่า ควรพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้งานบน โทรศัพท์มือถือ ผลจากสมมุติฐาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับ ปานกลาง

Ja-Chul Gu, Sang-Chul Lee, Yung-Ho Suh (2009) ได้ทำการศึกษาปัจจัยความตั้งใจของ พฤติกรรมการใช้งานธุรกรรมบนมือถือ กรอบแนวคิดมีการประยุกต์จากแบบจำลองการยอมรับ นวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) และจากการศึกษาปัจจัยด้านความไว้วางใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยความตั้งใจในการใช้งานหลัก คือ การรับประกันของธนาคาร รองลงมาเป็นความไว้วางใจของ ลูกค้านี่มีต่อธนาคาร และความคุ้นเคยต่อธนาคาร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถามที่สร้างและพัฒนาขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน ของธนาคารกรุงเทพ (Bualuang mBanking) และธนาคารกรุงไทย (KTB netbank) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยไม่สามารถระบุจำนวนได้

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน ของธนาคารกรุงเทพ (Bualuang mBanking) และธนาคารกรุงไทย (KTB netbank) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มและแบบง่าย ตามโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Cluster and Simple random sampling)



### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionaries) มีทั้งแบบเป็นเอกสารและแบบออนไลน์ โดยแบบสอบถามมีด้วยกัน 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-End response Questions) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ โดยทั้ง 6 ข้อ มีตัวเลือกแบบ 2 ตัวเลือก (Two-way question) และตัวเลือกแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ในการเลือกตอบคำถาม

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-End response Questions) มีทั้งหมด 4 ข้อ มีตัวเลือกแบบ 2 ตัวเลือก (Two-way question) และตัวเลือกแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ในการเลือกตอบคำถาม

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้คำถามปลายปิด (Close-End response Questions) ในการถาม มีคำถามทั้งหมด 40 ข้อ (Rating scale) เป็นลักษณะของคำถามที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบและให้คะแนนเพื่อเป็นคะแนนแทนความคิดเห็น แบ่งการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนตามวิธีลิเคิร์ต (Likert Scale) มีการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็นการประเมินในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 ด้านทัศนคติ แบ่งเป็น 3 ด้าน

- การรับรู้ถึงประโยชน์
- ความง่ายต่อการใช้งาน
- ความปลอดภัย

ด้านที่ 2 ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม แบ่งเป็น 2 ด้าน

- อิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก
- อิทธิพลทางสังคม

ด้านที่ 3 ด้านความไว้วางใจ แบ่งเป็น 2 ด้าน

- ความคุ้นเคยต่อธนาคาร
- ความมีมาตรฐานรับประกัน

ด้านที่ 4 ด้านความตั้งใจใช้งาน แบ่งเป็น 3 ข้อ

ด้านที่ 5 การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินขอธนาคารเอกชนกับธนาคาร  
รัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษานักวิชาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 3 ข้อ

**การหาความเที่ยงตรง (Validity)** นำแบบสอบถามไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา  
เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงให้มีความเหมาะสม มีการนำแบบสอบถาม  
ไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) เพื่อประเมินความคิดเห็น  
ของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถามก่อนนำไปใช้จริง

**การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)** นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) เก็บข้อมูล  
จากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 30 คน นำมา  
วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น เป็นการทดสอบเครื่องมือก่อนการเก็บข้อมูลจริง นำแบบสอบถามที่ผ่าน  
การทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว จัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเป็นแบบสอบถามกับกลุ่ม  
ตัวอย่างจริงที่ต้องการเก็บข้อมูลต่อไป

**ตารางที่ 3.1** แสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่นำไปทดลองเก็บ  
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ด้านทัศนคติ	0.809
ด้านบรรทัดฐานของคนที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกรรม	0.866
ด้านความไว้วางใจ	0.850
ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.971
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.952
ด้านความปลอดภัย	0.845
ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก	0.892
ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.927
ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร	0.756
ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน	0.854
ด้านความตั้งใจใช้งาน	0.878
ด้านพฤติกรรมการใช้งาน	0.934

จากตารางที่ 3.1 แสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยเกณฑ์การยอมรับ อยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป พบว่า ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งแปลว่าคำถามแต่ละข้อของแต่ละด้านในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกัน สามารถนำไปใช้จริงได้ โดยด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่ามากที่สุด คือ 0.971 รองลงมาคือ ด้านความง่ายต่อการใช้งานมีค่า 0.952 ด้านพฤติกรรมการใช้งานมีค่า 0.934 ด้านอิทธิพลทางสังคมมีค่า 0.927 ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักมีค่า 0.892 ด้านความตั้งใจใช้งานมีค่า 0.878 ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการศึกษามีค่า 0.866 ด้านความมีมาตรฐานรับประกันมีค่า 0.854 ด้านความไว้วางใจมีค่า 0.850 ด้านความปลอดภัยมีค่า 0.845 ด้านทัศนคติมีค่า 0.809 และด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารมีค่าน้อยที่สุดคือ 0.756

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาจาก 2 แหล่ง คือ

**ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นข้อมูลที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้จากแบบสอบถามที่เป็นทั้งแบบเอกสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ และแบบออนไลน์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าไปทำได้ผ่านลิงค์เพื่อตอบแบบสอบถาม

**ข้อมูลทุติยภูมิ** เป็นข้อมูลที่ไม่ได้เก็บรวบรวมเอง ได้จากการศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากบทความ วารสาร อินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำงานวิจัย

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการได้หลังจากที่เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

#### 3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistic)

เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนที่ 1 คือข้อมูลส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 คือ ลักษณะการใช้งาน ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนที่ 3

#### 3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

การทดสอบสมมติฐานและการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่ส่งผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน  
ของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ  
จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย  
Independent Samples t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)  
ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมด วิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS  
ในการวิเคราะห์ข้อมูล



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการตอบแบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์และแบบเอกสาร กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้ที่ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงเทพ (Bualuang mBanking) กับธนาคารกรุงไทย (KTB netbank) เท่านั้น และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้

ส่วนที่ 3 ผลสรุปการตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ นำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ความถี่ ร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	177	44.3
	หญิง	223	55.8
อายุ	15-25 ปี	221	55.3
	26-35 ปี	118	29.5
	36-45 ปี	41	10.3
	46-55 ปี	13	3.3
	55 ปีขึ้นไป	7	1.8
การศึกษา	ปวช./ปวส. หรือ ม.3/ม.6	126	31.5
	ปริญญาตรี	216	54.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	58	14.5
อาชีพ	พนักงานบริษัท	151	37.8
	ราชการ	43	10.8
	รัฐวิสาหกิจ	19	4.8
	ธุรกิจส่วนตัว	36	9.0
	ครู/อาจารย์	19	4.8
	นักเรียน/นักศึกษา	127	31.8
	อื่นๆ	5	1.3
รายได้	น้อยกว่า 10,000	131	32.8
	10,000 – 20,000	140	35.0
	20,001 – 30,000	67	16.8
	30,001 – 40,000	17	4.3
	40,001 – 50,000	23	5.8
	มากกว่า 50,000	22	5.5
สถานภาพ	โสด	330	82.5
	สมรส	70	17.5
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 เป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 อายุโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วง 15-25 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคืออายุ 26-35 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 อายุ 36-45 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 อายุ 46-55 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอายุ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ปวช./ปวส. หรือ ม.3/ม.6 จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ราชการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 รัฐวิสาหกิจกับครู/อาจารย์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ด้านของรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และรองลงมาเป็น น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.8 รายได้ 20,001-30,000 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 รายได้ 40,001-50,000 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 รายได้มากกว่า 50,000 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และรายได้ 30,001-40,000 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 สถานภาพส่วนใหญ่คือ โสด จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 และสมรส จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ จำแนกตาม ระบบปฏิบัติการ บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนของธนาคารใด ใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนบ่อยแค่ไหน ใช้บริการใดบ้างจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน นำเสนอในรูปแบบ ความถี่ และร้อยละ

ตารางที่ 4-2 ความถี่ ร้อยละ ลักษณะการใช้งาน

		จำนวน	ร้อยละ
ระบบปฏิบัติการบน โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน	IOS	156	39.0
	Android	244	61.0
ใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนหรือไม่	เคย	400	100
ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนของธนาคารใด	ธนาคารกรุงเทพ	153	38.3
	ธนาคารกรุงไทย	170	42.5
	ทั้ง 2 ธนาคาร	77	19.3
ใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนบ่อยแค่ไหน	1 ครั้งต่อเดือน	104	26.0
	3-5 ครั้งต่อเดือน	204	51.0
	มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	92	23.0
ใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ดูยอดคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวบัญชี	323	80.8
	โอนเงิน	279	69.8
	เติมเงินโทรศัพท์มือถือ	128	32.0
	ชำระค่าสินค้าและบริการ	158	39.5
	สินเชื่อ หุ้น พันธบัตร	15	3.8
	อื่นๆ	5	1.3
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าระบบปฏิบัติการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้คือ Android จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และ IOS จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน ทั้งหมดจำนวน 400 คน แบ่งเป็นผู้ใช้ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ธนาคารกรุงไทยมีจำนวนมากที่สุดคือ 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และใช้ทั้ง 2 ธนาคาร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 มีการใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือใช้งาน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และใช้มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุดคือ ดูยอดคงเหลือ



ความเคลื่อนไหวบัญชี จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาคือ โอนเงิน จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 ชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 เติมเงิน โทรศัพท์มือถือ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 สินเชื่อ หุ่น พันธบัตร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ส่วนที่ 3 ผลสรุปการตอบแบบสอบถามการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

	5	4	3	2	1	รวม
1. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด	234	142	24	-	-	400
ด้านทัศนคติ	58.5%	35.5%	6.0%	-	-	100%
2. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย	245	146	9	-	-	400
	61.3%	36.5%	2.3%	-	-	100%
3. ท่านชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	226	128	42	2	2	400
	56.5%	32.0%	10.5%	0.5%	0.5%	100%
1. ครอบครัวมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	122	140	90	35	13	400
ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม	30.5%	35.0%	22.5%	8.8%	3.3%	100%
2. เพื่อน/เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	99	191	91	16	3	400
	24.8%	47.8%	22.8%	4.0%	0.8%	100%
3. คนส่วนใหญ่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	106	174	104	14	2	400
	26.5%	43.5%	26.0%	3.5%	0.5%	100%
4. สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	126	206	60	8	-	400
	31.5%	51.5%	15.0%	2.0%	-	100%
1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้	128	179	85	7	1	400
ด้านความไว้วางใจ	32.0%	44.8%	21.3%	1.8%	0.3%	100%
2. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้	101	224	68	6	1	400
	25.3%	56.0%	17.0%	1.5%	0.3%	100%
3. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนสนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก	119	195	78	6	2	400
	29.8%	48.8%	19.5%	1.5%	0.5%	100%

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับ  
ธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

	5	4	3	2	1	รวม
1. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	271	96	32	1	-	400
ด้านกรรับรู้อถึงประโยชน์	67.85	24.0%	8.0%	0.3%	-	100%
2. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	244	123	32	1	-	400
	61.0%	30.8%	8.0%	0.3%	-	100%
3. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่เสียเวลารอคิว ไม่เสียค่าธรรมเนียม	206	147	47	-	-	400
	51.5%	36.8%	11.8%	-	-	100%
4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น	254	117	29	-	-	400
	63.5%	29.3%	7.3%	-	-	100%
5. โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้สะดวกขึ้น	262	107	31	-	-	400
	65.5%	26.8%	7.8%	-	-	100%
1. เรียนรู้วิธีติดตั้งแอปพลิเคชันระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้	221	149	35	5	-	400
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	52.8	37.3%	8.8%	1.3%	-	100%
2. เรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้	186	173	39	2	-	400
	46.5%	43.3%	9.8%	0.5%	-	100%
3. เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก	169	181	50	-	-	400
	42.3%	45.3%	12.5%	-	-	100%
4. ท่านคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย	183	182	33	2	-	400
	45.8%	45.5%	8.3%	0.5%	-	100%
5. ท่านต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน	224	150	26	-	-	400
	56.0%	37.5%	6.5%	-	-	100%
1. มีระบบความปลอดภัยที่ดี	159	179	45	17	-	400
ด้านความปลอดภัย	39.8%	44.8%	11.3%	4.3%	-	100%
2. มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง	212	140	39	9	-	400
	53.0%	35.0%	9.8%	2.3%	-	100%
3. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด	177	169	45	7	2	400
	44.3%	42.3%	11.3%	1.8%	0.5%	100%
4. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง	208	146	38	6	2	400
	52.0%	36.5%	9.5%	1.5%	0.5%	100%
1. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	152	128	95	20	5	400
ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก	38.0%	32.0%	23.8%	5.0%	1.3%	100%
2. เพื่อนมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	134	169	88	4	5	400
	33.5%	42.3%	22.0%	1.0%	1.3%	100%
3. เพื่อนร่วมงานมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	134	169	91	6	-	400
	33.5%	42.3%	22.8%	1.5%	-	100%
4. ผู้คนที่ท่านรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	134	164	94	6	2	400
	33.5%	41.0%	23.5%	1.5%	0.5%	100%

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับ  
ธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
(มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

	5	4	3	2	1	รวม
1. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้	118	153	106	21	2	400
ด้านอิทธิพลทางสังคม	29.5%	38.3%	26.5%	5.3%	0.5%	100%
2. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก	109	192	95	4	-	400
	27.3%	48.0%	23.8%	1.0%	-	100%
1. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ	153	157	78	12	-	400
ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร	38.3%	39.3%	19.5%	3.0%	-	100%
2. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลาที่มีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ	116	147	109	24	4	400
	29.0%	36.8%	27.3%	6.0%	1.0%	100%
1. การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค	123	172	95	7	3	400
ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน	30.8%	43.0%	23.8%	1.8%	0.8%	100%
2. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการและมีความรับผิดชอบ	107	206	74	10	3	400
	26.8%	51.5%	18.5%	2.5%	0.8%	100%
1. ท่านมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	172	179	49	-	-	400
ด้านความตั้งใจใช้งาน	43.0%	44.8%	12.3%	-	-	100%
2. ท่านจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	143	192	63	2	-	400
	35.8%	48.0%	15.8%	0.5%	-	100%
3. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน ท่านจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	179	171	50	-	-	400
	44.8%	42.8%	12.5%	-	-	100%
1. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ	190	133	70	5	2	400
ด้านพฤติกรรมการใช้งาน	47.5%	33.3%	17.5%	1.3%	0.5%	100%
2. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยๆ	175	152	64	7	2	400
	43.8%	38.0%	16.0%	1.8%	0.5%	100%
3. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือตู้เอทีเอ็ม	193	127	71	7	2	400
	48.3%	31.8%	17.8%	1.8%	0.5%	100%

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลสรุปการตอบแบบสอบถามการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อความทั้งหมด 40 ข้อ รวมทั้งหมด 12 ด้าน มีผลดังนี้

### ด้านทัศนคติ มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

1. การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 58.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 35.5

2. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความ สะดวกสบาย พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 61.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 36.5

3. ท่านชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 56.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 32.0

### ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

1. ครอบครัวมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 35.0 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 30.5

2. เพื่อน เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 47.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 24.8

3. คนส่วนใหญ่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 43.5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 26.5

4. สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 51.5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 31.5

### ด้านความไว้วางใจ มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ใช้ พบว่า ระดับ ความคิดเห็นมาก ร้อยละ 44.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 32.0

2. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 56.0 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 25.3

3. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนสนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับ แรก พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 48.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 29.8

### ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

1. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 67.85 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 24.0

2. สามารถธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 61.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 30.8

3. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่เสียเวลารอคิว ไม่เสียค่าธรรมเนียม พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 51.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 36.8

4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 63.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 29.3

5. โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้สะดวกขึ้น พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 65.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 26.8

#### **ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ**

1. เรียนรู้วิธีติดตั้งแอปพลิเคชันระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 52.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 37.3

2. เรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 46.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 43.3

3. เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 45.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 42.3

4. ท่านคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 45.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 45.5

5. ท่านต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 56.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 37.5

#### **ด้านความปลอดภัย มีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ**

1. มีระบบความปลอดภัยที่ดี พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 44.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 39.8

2. มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 53.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 35.0

3. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 44.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 42.3

4. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 52.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 36.5

#### **ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก มีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ**

1. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 38.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 32.0

2. เพื่อนมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน พบว่า ระดับความคิดเห็น  
มาก ร้อยละ 42.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 33.5

3. เพื่อนร่วมงานมีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน พบว่า ระดับ  
ความคิดเห็นมาก ร้อยละ 42.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 33.5

4. ผู้คนที่ท่านรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน พบว่า  
ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 41.0 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 3.5

#### **ด้านอิทธิพลทางสังคม มีข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ**

1. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้ พบว่า  
ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 38.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 29.5

2. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก พบว่า  
ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 48.0 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 27.3

#### **ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร มีข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ**

1. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ บ่อย ๆ พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก  
ร้อยละ 39.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 38.3

2. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสาร  
ใหม่ ๆ พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 36.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 27.3

#### **ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน มีข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ**

1. การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครอง  
ผู้บริโภค พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 43.0 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 30.8

2. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการและมีความรับผิดชอบ พบว่า ระดับความ  
คิดเห็นมาก ร้อยละ 51.5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 26.8

#### **ด้านความตั้งใจใช้งาน มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ**

1. ท่านมีความตั้งใจในการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน พบว่า ระดับ  
ความคิดเห็นมาก ร้อยละ 44.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 43.0

2. ท่านจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน พบว่า ระดับ  
ความคิดเห็นมาก ร้อยละ 48.0 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 35.8

3. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน ท่านจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน  
พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 44.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 42.8

ด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

1. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 47.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 33.3

2. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อย ๆ พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 43.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 38.0

3. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคารหรือตู้เอทีเอ็ม พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 48.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 31.8



ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test One-Way ANOVA One-sample t-test

		จำนวน		Behavioral	Behavioral	Attitude	Subjective	Trust	Perceived	Perceived	Security	Descriptive	Socialise	Familiarity	Structural
					Intention				Usefulness	Ease of Use				with Bank	Assurances
เพศ	ชาย	117 44.3%	$\bar{X}$ SD	4.3446 0.70969	4.2298 0.57948	4.5009 0.47424	3.9534 0.72908	4.1431 0.70950	4.4644 0.53229	4.3548 0.53363	4.2458 0.69212	4.0127 0.7889	4.0311 0.80156	4.1073 0.91067	4.1186 0.81012
	หญิง	223 55.8%	$\bar{X}$ SD	4.1704 0.79403	4.3079 0.64364	4.5291 0.52469	3.9675 0.78650	3.9865 0.61538	4.5839 0.54501	4.4108 0.56622	4.3643 0.60946	4.0774 0.68848	3.9081 0.70827	3.9103 0.72661	3.9260 0.72606
<b>Independent t-test</b>				<b>2.313*</b>	<b>-1.276*</b>	<b>-0.564*</b>	<b>-0.184</b>	<b>2.323*</b>	<b>-2.200</b>	<b>-1.007</b>	<b>-1.820</b>	<b>-0.874</b>	<b>1.604*</b>	<b>2.346*</b>	<b>2.503</b>
อายุ	15-25 ปี	221 55.3%	$\bar{X}$ SD	4.3454 0.74594	4.3062 0.63107	4.5445 0.48582	4.0204 0.67600	4.1493 0.63032	4.4688 0.55790	4.4552 0.54941	4.2907 0.63473	4.1165 0.67903	4.0204 0.74972	4.0543 0.86168	4.0430 0.80154
	26-35 ปี	118 29.5%	$\bar{X}$ SD	4.1864 0.68845	4.2232 0.52126	4.4520 0.54175	3.8390 0.67584	3.8644 0.67409	4.6339 0.51990	4.3119 0.53815	4.3178 0.68302	4.0297 0.74476	3.8941 0.71268	3.8729 0.77404	3.8941 0.67258
	36-45 ปี	41 10.3%	$\bar{X}$ SD	4.0813 0.98257	4.2195 0.71729	4.5203 0.50027	3.8537 0.76644	4.0488 0.71321	4.5268 0.51915	4.2537 0.58826	4.3293 0.67416	3.8780 0.88410	3.9146 0.81319	4.0976 0.66351	4.1098. 0.89101
	46-55 ปี	13 3.3%	$\bar{X}$ SD	4.0769 0.62589	4.3333 0.72008	4.4359 0.47890	4.6731 1.79810	4.1026 0.76236	4.4462 0.49094	4.2154 0.55655	4.4231 0.59848	4.0577 0.77159	3.7308 0.92681	3.8462 0.77418	4.1538 0.77418
	55 ปีขึ้นไป	7 1.8%	$\bar{X}$ SD	3.4762 0.60422	4.2857 0.89087	4.8571 0.17817	3.4643 0.74202	4.2857 0.29991	4.9429 0.54201	4.5429 0.35989	4.5714 0.53452	3.2143 0.74202	4.0000 0.75250	4.0000 0.95743	4.1429 0.24398
	<b>ANOVA F-test</b>				<b>3.640*</b>	<b>0.459</b>	<b>1.554</b>	<b>5.094*</b>	<b>3.902*</b>	<b>2.938*</b>	<b>2.477*</b>	<b>0.441</b>	<b>3.383*</b>	<b>0.924</b>	<b>1.218</b>
การศึกษา	ปวช. / ปวส. หรือ ม.3 / ม.6	126 31.5%	$\bar{X}$ SD	4.5450 0.59120	4.4365 0.59846	4.6111 0.42740	4.3591 0.46097	4.3783 0.65232	4.3667 0.59693	4.5508 0.45303	4.3631 0.61531	4.5139 0.47990	4.4048 0.62838	4.4444 0.62999	4.4127 0.59356
	ปริญญาตรี	216 54.0%	$\bar{X}$ SD	4.0910 0.80915	4.2238 0.62160	4.5201 0.51097	3.8194 0.83027	3.9259 0.64673	4.6176 0.49129	4.3343 0.57832	4.2870 0.67023	3.8947 0.70518	3.8241 0.68136	3.7801 0.76949	3.8287 0.78551
	สูงกว่าปริญญาตรี	58 14.5%	$\bar{X}$ SD	4.1839 0.73129	4.1034 0.56612	4.2989 0.56087	3.6250 0.66598	3.8391 0.46826	4.5655 0.52467	4.2207 0.56901	4.2931 0.64573	3.6121 0.79496	3.5172 0.80003	3.8362 0.96604	3.8190 0.72365
<b>ANOVA F-test</b>				<b>15.396*</b>	<b>7.553*</b>	<b>7.944*</b>	<b>30.609*</b>	<b>24.839*</b>	<b>9.014*</b>	<b>9.556*</b>	<b>0.573</b>	<b>50.222*</b>	<b>43.070*</b>	<b>31.821*</b>	<b>28.493*</b>



ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test One-way ANOVA One-sample t-test (ต่อ)

		จำนวน		Behavioral	Behavioral	Attitude	Subjective	Trust	Perceived	Perceived	Security	Descriptive	Socialise	Familiarity	Structural
					Intention				Usefulness	Ease of Use				with Bank	Assurances
อาชีพ	พนักงานบริษัท	151	$\bar{X}$	4.2494	4.2053	4.4658	3.7848	3.9890	4.5523	4.3113	4.2318	4.0546	3.8841	3.8510	3.9901
		37.8%	SD	0.65117	0.60963	0.54034	0.76433	0.69540	0.53800	0.59672	0.70480	0.77776	0.74486	0.83028	0.77130
	ราชการ	43	$\bar{X}$	4.0000	4.0233	4.4496	3.8081	3.9070	4.6512	4.1674	4.3081	3.5349	3.6279	4.0116	3.7093
		10.8%	SD	0.96500	0.61030	0.39764	1.19128	0.63548	0.46821	0.48586	0.70042	0.72494	0.63708	0.82005	0.79607
	รัฐวิสาหกิจ	19	$\bar{X}$	3.8772	4.2105	4.6491	3.9474	3.9649	4.8316	4.4421	0.5395	4.3553	3.8421	3.5789	3.9211
		4.8%	SD	0.52364	0.35504	0.53833	0.88419	0.24582	0.34809	0.27952	0.30349	0.59696	0.81739	0.75024	0.50726
	ธุรกิจส่วนตัว	36	$\bar{X}$	4.111	4.3148	4.5648	3.8194	4.0648	<b>4.6333</b>	4.5611	4.5069	0.6806	3.8472	3.7639	3.7361
		9.0%	SD	0.84703	0.54595	0.47689	0.55937	0.50909	<b>0.52915</b>	0.48242	0.44113	0.68559	0.64164	0.70190	0.91407
	ครู/อาจารย์	19	$\bar{X}$	3.9649	4.2281	4.1754	3.9868	3.7368	4.4737	4.0947	4.2237	3.8947	4.2105	4.3158	4.0263
		4.8%	SD	0.82323	0.67634	0.55963	0.56195	0.81331	0.45319	0.68107	0.87359	0.61416	0.71328	0.73050	0.69669
นักเรียน/นักศึกษา	127	$\bar{X}$	4.4357	4.4147	4.6115	4.2303	4.2178	4.3858	4.5134	4.3130	4.2815	4.1417	4.2323	4.2047	
	31.8%	SD	0.75536	0.63373	0.46341	0.52099	0.65247	0.58238	0.49735	0.60337	0.60585	0.76089	0.78375	0.70810	
อื่นๆ	5	$\bar{X}$	5.0000	5.0000	4.6667	4.7500	4.7333	4.8800	4.9200	4.8000	4.4500	5.0000	4.4000	4.6000	
	1.3%	SD	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.36515	0.10954	0.10954	0.27386	0.27386	0.00000	0.82158	0.54772	
ANOVA F-test				<b>4.457*</b>	<b>4.006*</b>	<b>3.040*</b>	<b>5.791*</b>	<b>3.695*</b>	<b>0.3615*</b>	<b>5.336*</b>	<b>1.868</b>	<b>9.066*</b>	<b>5.372*</b>	<b>4.814*</b>	<b>3.927*</b>
รายได้	น้อยกว่า 10,000	131	$\bar{X}$	4.4173	4.4071	4.6234	4.2118	4.2672	4.4168	4.5695	4.3340	4.2824	4.1145	4.2061	4.1641
		32.8%	SD	0.76610	0.62195	0.46666	0.52575	0.59113	0.53265	0.44131	0.56637	0.58867	0.73003	0.78169	0.76571
	10,000 – 20,000	140	$\bar{X}$	4.1214	4.2190	4.5024	3.9214	4.0167	4.6100	4.3143	4.2982	4.0339	4.0000	3.9071	3.9714
		35.0%	SD	0.75570	0.60740	0.47225	0.69043	0.67658	0.57091	0.60127	0.71400	0.68790	0.73210	0.78563	0.75095
	20,001 – 30,000	67	$\bar{X}$	4.2388	4.2836	4.4975	3.6828	3.8955	4.7224	4.3522	4.4701	3.7910	3.7612	3.9627	3.9254
		16.8%	SD	0.86224	0.56929	0.46193	0.72898	0.60081	0.38762	0.48001	0.55138	0.88184	0.77537	0.93060	0.81303
	30,001 – 40,000	17	$\bar{X}$	4.1176	3.7843	4.0196	4.1324	3.8431	4.2118	3.9176	3.9559	3.6912	3.6471	3.5588	3.5882
		4.3%	SD	0.65554	0.80744	0.73097	1.83098	0.67821	0.61021	0.79076	0.98914	1.01754	0.87971	0.93345	0.77531
	40,001 – 50,000	23	$\bar{X}$	4.1159	4.4058	4.4783	3.8370	3.9130	4.5043	4.3652	4.4130	4.3913	3.9565	4.1304	4.1304
		5.8%	SD	0.59126	0.57697	0.60156	0.82092	0.88316	0.57799	0.58045	0.61055	0.52129	0.72163	0.74189	0.77191
มากกว่า 50,000	22	$\bar{X}$	4.3030	4.0303	4.4545	3.5682	3.8485	4.4000	4.2364	3.9545	3.4545	3.6818	3.6364	3.8182	
	5.5%	SD	0.51341	0.33976	0.48844	0.58849	0.60620	0.47006	0.43485	0.47331	0.54356	0.66450	0.49237	0.58849	
ANOVA F-test				<b>2.369*</b>	<b>4.697*</b>	<b>4.869*</b>	<b>6.619*</b>	<b>4.759*</b>	<b>5.129*</b>	<b>6.630*</b>	<b>3.406*</b>	<b>10.020*</b>	<b>3.407*</b>	<b>4.187*</b>	<b>2.750*</b>

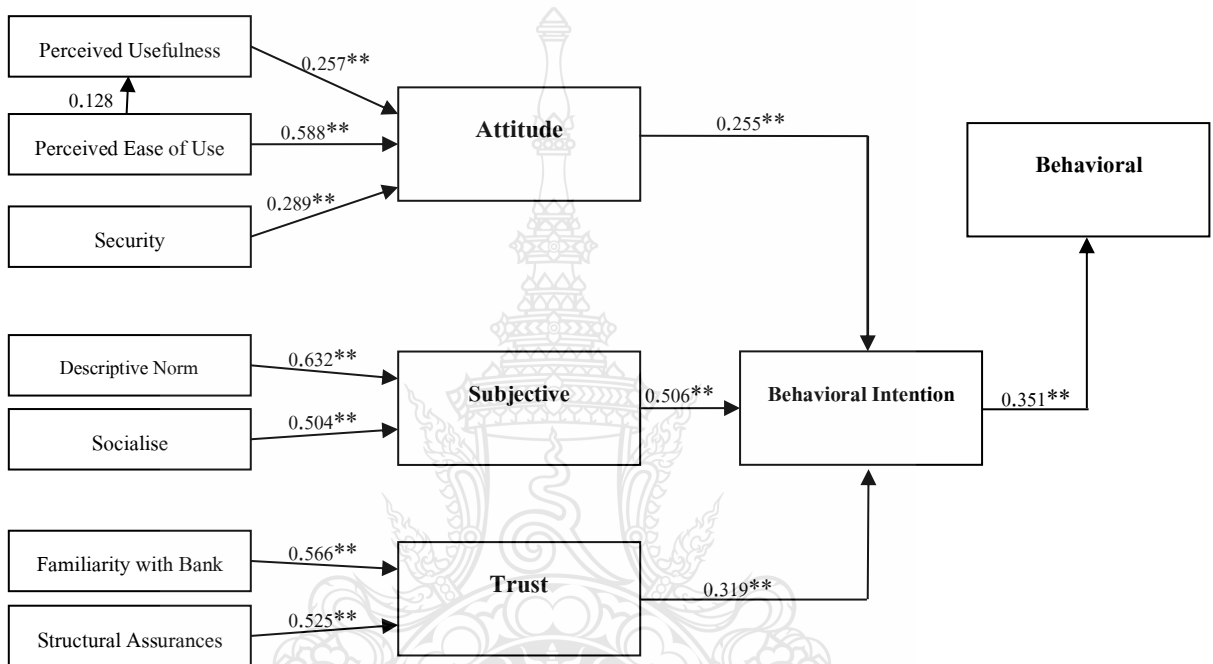
ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test One-way ANOVA One-sample t-test (ต่อ)

		จำนวน		Behavioral	Behavioral	Attitude	Subjective	Trust	Perceived	Perceived	Security	Descriptive	Socialise	Familiarity	Structural
					Intention				Usefulness	Ease of Use				with Bank	Assurances
สถานภาพ	โสด	330	$\bar{x}$	4.2687	4.2657	4.5253	3.9576	4.0727	4.5230	4.3903	4.2818	4.0614	3.9561	3.9864	4.0015
		82.5%	SD	0.77307	0.60989	0.50147	0.69689	0.65033	0.55199	0.55563	0.65880	0.72214	0.73990	0.82456	0.74223
	สมรส	70	$\bar{x}$	4.1476	4.3095	4.4762	3.9786	3.9762	4.5686	4.3657	4.4536	3.9893	3.9929	4.0500	4.0571
		17.5%	SD	0.70342	0.65033	0.50940	1.01505	0.71632	0.49418	0.53835	0.58560	0.79221	0.81424	0.79011	0.89095
<b>Independent t-test</b>				<b>1.208</b>	<b>-0.540</b>	<b>0.741</b>	<b>0.207</b>	<b>0.332</b>	<b>0.650</b>	<b>0.473</b>	<b>0.553</b>	<b>0.237</b>	<b>0.189</b>	<b>0.791</b>	<b>0.043</b>
ระบบ	IOS	156	$\bar{x}$	4.4167	4.3034	4.5321	3.9631	4.0385	4.4756	4.3910	4.3093	4.1522	4.1026	4.0609	4.0224
		39.0%	SD	0.58735	0.57470	0.44766	0.71943	0.69711	0.51423	0.50307	0.62933	0.71085	0.71328	0.88051	0.83539
ปฏิบัติ	Android	224	$\bar{x}$	4.1393	4.2541	4.5068	3.9600	4.0669	4.5664	4.3828	4.3135	3.9826	3.8730	3.9570	4.0041
		61.0%	SD	0.83842	0.64229	0.53539	0.78743	0.64049	0.55720	0.58220	0.66285	0.74290	0.76460	0.77459	0.72576
<b>ANOVA F-test</b>				<b>3.604*</b>	<b>0.780*</b>	<b>0.489*</b>	<b>0.040</b>	<b>-0.419</b>	<b>-1.637</b>	<b>0.145*</b>	<b>-0.063</b>	<b>2.265</b>	<b>0.627</b>	<b>1.240*</b>	<b>0.232</b>
ใช้ธนาคาร	ธนาคารกรุงเทพ	153	$\bar{x}$	4.2723	4.2767	4.5011	4.0310	4.1394	4.4915	4.4523	4.3464	4.1275	4.0719	4.1830	4.2255
		38.3%	SD	0.69820	0.61866	0.49133	0.68904	0.63247	0.55202	0.50407	0.57649	0.70309	0.77464	0.72718	0.69049
ใด	ธนาคารกรุงไทย	170	$\bar{x}$	4.1176	4.1922	4.4902	3.9544	3.9176	4.5541	4.3000	4.2368	4.0162	3.9029	3.7971	3.8706
		42.5%	SD	0.83040	0.61298	0.52320	0.84688	0.68305	0.54568	0.56579	0.72174	0.80040	0.72833	0.89953	0.84494
	ทั้ง 2 ธนาคาร	77	$\bar{x}$	4.4848	4.4459	4.6061	3.8377	4.1948	4.5584	4.4442	4.4091	3.9643	3.8766	4.0714	3.8961
		19.3%	SD	0.66567	0.59139	0.47365	0.68437	0.62443	0.51538	0.59261	0.60414	0.62922	0.74408	0.70110	0.64552
<b>ANOVA F-test</b>				<b>6.459*</b>	<b>4.572*</b>	<b>1.531</b>	<b>1.673</b>	<b>6.804*</b>	<b>0.658</b>	<b>3.641*</b>	<b>2.231</b>	<b>1.560</b>	<b>2.673</b>	<b>9.763*</b>	<b>10.073*</b>
ใช้บ่อยแค่	1 ครั้งต่อเดือน	104	$\bar{x}$	3.9423	4.0769	4.4038	3.9591	4.0160	4.4385	4.3404	4.2524	4.0625	3.9519	3.9375	4.0048
		26.0%	SD	0.87571	0.63046	0.52484	0.70977	0.70501	0.51167	0.49767	0.62171	0.73715	0.71570	0.87213	0.80802
ไหน	3-5 ครั้งต่อเดือน	204	$\bar{x}$	4.2092	4.2369	4.5261	3.9081	4.0441	4.5510	4.3833	4.3027	4.0257	3.9363	4.0000	3.9681
		51.0%	SD	0.71334	0.57590	0.47588	0.82924	0.62314	0.57015	0.52702	0.63117	0.69809	0.74830	0.76885	0.70900
	มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	92	$\bar{x}$	4.6775	4.5761	4.6232	4.0815	4.1268	4.5913	4.4435	4.3995	4.0842	4.0326	4.0598	4.1141
		23.0%	SD	0.49528	0.58073	0.51407	0.64206	0.69858	0.50223	0.65621	0.71393	0.81223	0.80454	0.86394	0.84873
<b>ANOVA F-test</b>				<b>26.194*</b>	<b>18.164*</b>	<b>4.814*</b>	<b>1.654</b>	<b>0.747</b>	<b>2.238</b>	<b>0.855</b>	<b>1.296</b>	<b>0.225</b>	<b>0.532</b>	<b>0.546</b>	<b>1.147</b>

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test One-way ANOVA One-sample t-test (ต่อ)

		จำนวน		Behavioral	Behavioral	Attitude	Subjective	Trust	Perceived	Perceived	Security	Descriptive	Socialise	Familiarity	Structural
					Intention				Usefulness	Ease of Use				with Bank	Assurances
ใช้บริการ ไต่บ้าง	ดูขอดคงเหลือ/ความ	323	$\bar{x}$	4.2621	4.2786	4.5294	3.9675	4.0650	4.6118	4.4130	4.3483	4.0232	4.9443	3.9938	4.0449
	เคลื่อนไหวบัญชี	80.8%	SD	0.71421	0.60545	0.50129	0.78125	0.64046	0.47547	0.55209	0.64345	0.73102	0.76308	0.83775	0.73214
ANOVA F-test				<b>0.618</b>	<b>0.124</b>	<b>1.079</b>	<b>0.113</b>	<b>0.322</b>	<b>4.0991*</b>	<b>4.045*</b>	<b>5.339*</b>	<b>2.033</b>	<b>0.984</b>	<b>0.034</b>	<b>3.226</b>
โอนเงิน		279	$\bar{x}$	4.2772	4.2927	4.5568	3.9229	4.0311	4.5634	4.4050	4.3342	4.0278	3.9122	3.9194	3.9516
		69.8%	SD	0.72057	0.62260	0.50957	0.80738	0.65505	0.54807	0.55319	0.64113	0.75531	0.76006	0.78643	0.77063
ANOVA F-test				<b>1.401</b>	<b>0.911</b>	<b>5.940*</b>	<b>2.347</b>	<b>1.291</b>	<b>3.323</b>	<b>1.095</b>	<b>1.094</b>	<b>0.752</b>	<b>4.156*</b>	<b>8.577*</b>	<b>5.605*</b>
เติมเงินโทรศัพท์มือถือ		128	$\bar{x}$	4.3880	4.4609	4.6823	3.9844	4.1719	4.7172	4.5578	4.4941	3.9844	3.9414	4.0977	4.0742
		32.0%	SD	0.68323	0.54076	0.40309	0.67342	0.57657	0.43219	0.50488	0.51212	0.72004	0.77516	0.75571	0.63708
ANOVA F-test				<b>6.491*</b>	<b>18.179*</b>	<b>21.494*</b>	<b>0.174</b>	<b>5.846*</b>	<b>23.463*</b>	<b>19.058*</b>	<b>15.372*</b>	<b>1.448</b>	<b>0.148</b>	<b>2.835</b>	<b>1.262</b>
ชำระค่าสินค้าและบริการ		158	$\bar{x}$	4.3586	4.4030	4.5992	3.9557	4.0865	4.5899	4.3949	4.3639	4.0443	3.9589	4.0158	4.0570
		39.5%	SD	0.71635	0.53213	0.45577	0.76107	0.62183	0.48614	0.49039	0.60095	0.77198	0.82355	0.85104	0.68648
ANOVA F-test				<b>5.623*</b>	<b>11.857*</b>	<b>7.144*</b>	<b>0.014</b>	<b>0.559</b>	<b>3.097</b>	<b>0.068</b>	<b>1.682</b>	<b>0.010</b>	<b>0.006</b>	<b>0.131</b>	<b>0.922</b>
สินเชื่อ หุ่น พันธบัตร		15	$\bar{x}$	4.5111	4.4444	4.6222	4.1500	4.0667	4.4400	4.2933	4.3500	4.0500	4.2333	4.3000	4.3333
		3.8%	SD	0.48578	0.66269	0.48578	0.92967	0.63246	0.49685	0.60882	0.50709	0.80290	0.65101	0.64918	0.67259
ANOVA F-test				<b>1.870</b>	<b>1.201</b>	<b>0.687</b>	<b>0.959</b>	<b>0.004</b>	<b>0.439</b>	<b>0.439</b>	<b>0.054</b>	<b>0.000</b>	<b>2.024</b>	<b>2.137</b>	<b>2.743</b>
อื่นๆ		5	$\bar{x}$	5.0000	4.8667	4.4667	4.5500	4.2000	4.9600	4.6400	4.7500	4.7500	3.6000	4.8000	4.5000
		1.3%	SD	0.00000	0.29814	0.50553	0.51235	0.83666	0.08944	0.40988	0.30619	0.00000	1.08397	0.27386	0.50000
ANOVA F-test				<b>4.989*</b>	<b>4.733*</b>	<b>0.050</b>	<b>3.048</b>	<b>0.239</b>	<b>3.189</b>	<b>1.072</b>	<b>2.314</b>	<b>4.659*</b>	<b>1.176</b>	<b>4.921*</b>	<b>2.049</b>
รวมทั้งสิ้น		400	$\bar{x}$	4.2475	4.2733	4.5167	3.9613	4.0558	4.5310	4.3860	4.3119	4.0488	3.9625	3.9975	4.0113
		100%	SD	0.76189	0.61655	0.50257	0.76072	0.66243	0.54201	0.55206	0.64919	0.73436	0.75250	0.81803	0.76940
One-sample t-test				<b>32.748***</b>	<b>41.305***</b>	<b>60.357***</b>	<b>25.272***</b>	<b>31.878***</b>	<b>56.494***</b>	<b>50.212***</b>	<b>40.416***</b>	<b>28.562***</b>	<b>25.581***</b>	<b>24.388***</b>	<b>26.287***</b>

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Pearson' s Correlation Coefficient ในการหาความสัมพันธ์ในแต่ละด้าน แบ่งเป็น ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงาน ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจ ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน ด้านความตั้งใจใช้งาน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน



ภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของธนาคารกรุงเทพ

จากภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของธนาคารกรุงเทพ พบว่า สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.257 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.588 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าความสัมพันธ์ 0.128

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.289

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.632

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ การแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.504

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.566

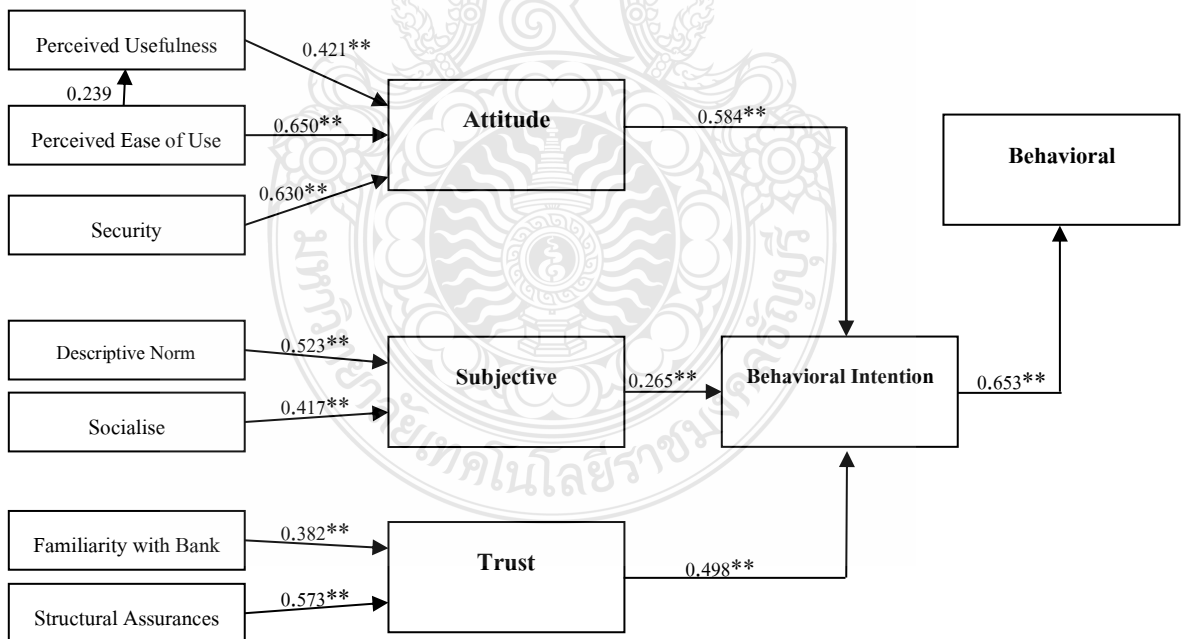
สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.525

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.255

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.506

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.319

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล มีค่าความสัมพันธ์ 0.351



ภาพที่ 4.2 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของธนาคารกรุงไทย

จากภาพที่ 4.2 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของธนาคารกรุงไทย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.421

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.650

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าความสัมพันธ์ 0.239

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.630

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.523

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.417

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.382

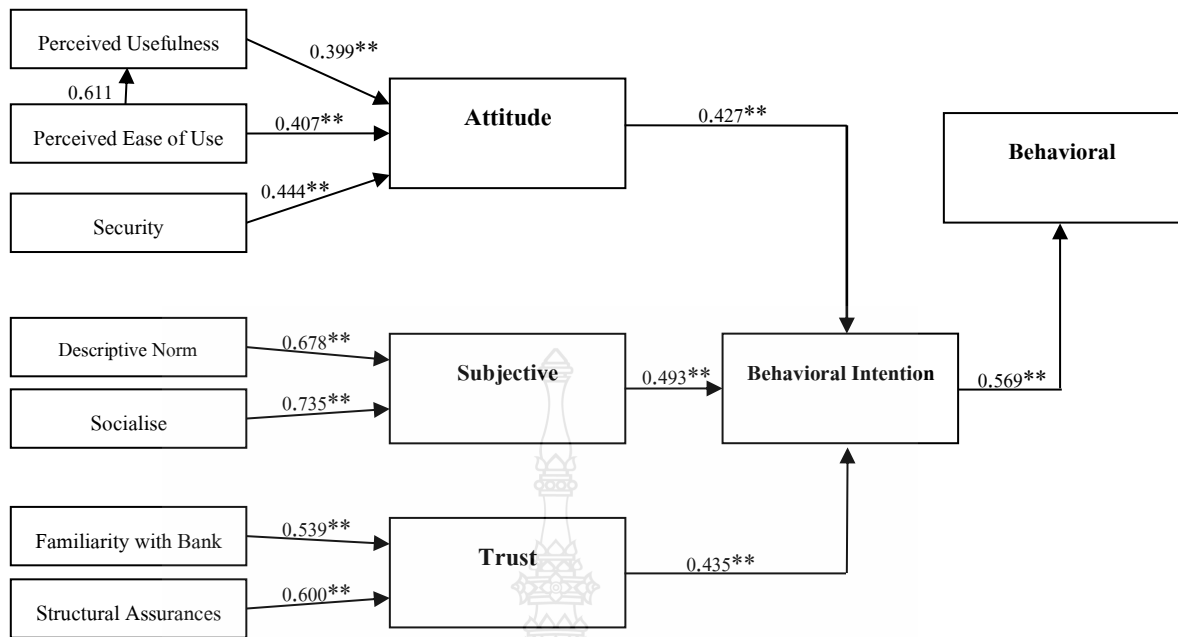
สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.573

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.584

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงานส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.265

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.498

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล มีค่าความสัมพันธ์ 0.653



ภาพที่ 4.3 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของทั้ง 2 ธนาคาร

จากภาพที่ 4.3 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของทั้ง 2 ธนาคาร พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.399

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.407

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าความสัมพันธ์ 0.611

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติ มีค่าความสัมพันธ์ 0.444

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.678

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.735

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.539

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.600

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.427

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.493

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.435

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล มีค่าความสัมพันธ์ 0.569





## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาสาเหตุการไม่ยอมรับเทคโนโลยี อุปกรณ์ในการใช้งาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามทั้งที่เป็นแบบออนไลน์ และแบบเอกสาร ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน ของธนาคารกรุงเทพ (Bualuang mBanking) และธนาคารกรุงไทย (KTB netbank) เท่านั้น จำนวน 400 คน แบบสอบถามมีด้วยกัน 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว นำแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS และนำผลที่ได้มาสรุปผล ดังนี้

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

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.8 อายุอยู่ในช่วง 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.0 อาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.8 รายได้อยู่ในช่วง 10,000-20,000 คิดเป็นร้อยละ 35.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 82.5

## ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน

ระบบปฏิบัติการบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้คือ Android คิดเป็นร้อยละ 61.0 ซึ่งผู้ใช้ทั้งหมดเป็นผู้ที่ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน จำนวน 400 คน ใช้บริการธนาคารกรุงไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 38.3 ใช้บริการทั้ง 2 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 19.3 ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 บริการจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุด คือ คุยยอดคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวบัญชี คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาคือ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 69.8 ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 39.5

**ส่วนที่ 3 ผลสรุปการตอบแบบสอบถามการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**

เพศ มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านความไว้วางใจ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร

อายุ มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก

การศึกษา มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร และด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

อาชีพ มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร และด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

รายได้ มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร และด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

ระบบปฏิบัติการ มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร

ใช้บริการธนาคารอะไร มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านความไว้วางใจ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร และด้านความมีมาตรฐาน รับประกัน

ใช้บริการบอยแคปไหน มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน และด้านทัศนคติ

บริการคูดึงเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวบัญชี มีผลต่อ ด้านรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านความปลอดภัย

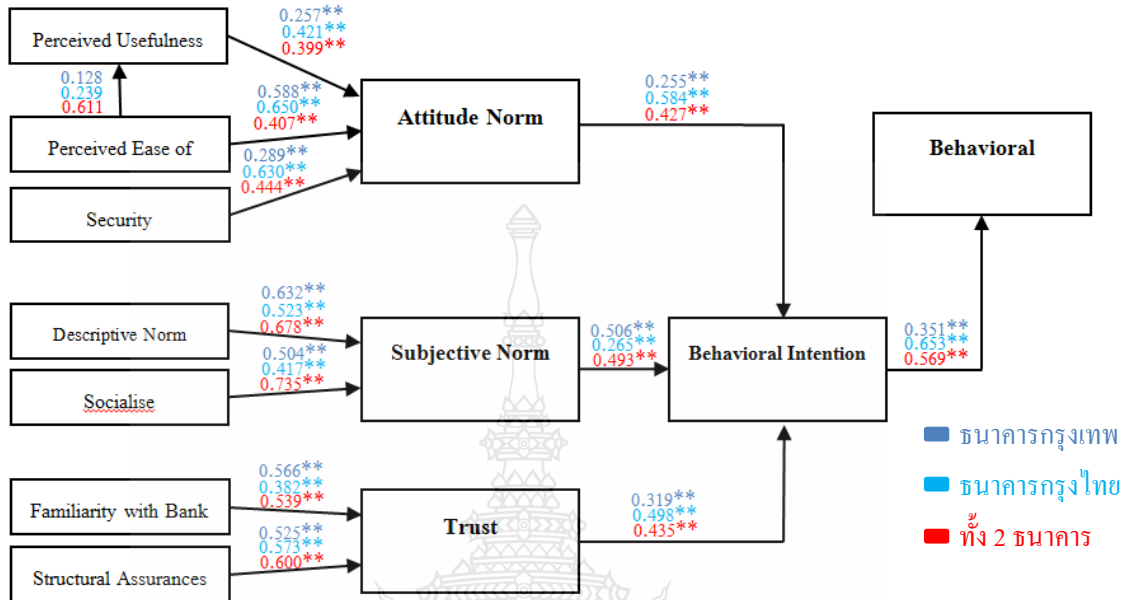
บริการโอนเงิน มีผลต่อ ด้านทัศนคติ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร และด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านความไว้วางใจ ด้านรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านความปลอดภัย

บริการชำระค่าสินค้าและบริการ มีผลต่อ ด้าน พฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน และด้านทัศนคติ

บริการอื่น ๆ มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ด้านความตั้งใจใช้งาน ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก และด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน



ภาพที่ 5.1 ความสัมพันธ์แต่ละด้านของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และทั้ง 2 ธนาคาร

จากภาพที่ 5.1 แสดงความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และทั้ง 2 ธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติ ธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.421 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติ ธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.650 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ ทั้ง 2 ธนาคารมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.611 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติ ธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.630 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ทั้ง 2 ธนาคารมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.678 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ทั้ง 2 ธนาคารมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.735 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ ธนาคารกรุงเทพมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.566 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ ทั้ง 2 ธนาคารมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.600 ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน ธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.584 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน ธนาคารกรุงเทพมี

ค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.506 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.493 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรม ธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.653

#### **ธนาคารกรุงเทพ**

ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติมากที่สุด ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมมากที่สุด ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุด พบว่าความตั้งใจใช้งานของธนาคารเอกชน เกิดจากการบอกต่อ ๆ กันของกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลคนนั้น ๆ ในที่นี้คือกลุ่มครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านทัศนคติคนที่ใช้ธนาคารเอกชนมีทัศนคติที่ดีต่อความง่ายต่อการใช้งาน โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงเทพ Bualuang mBanking ด้านความไว้วางใจคนที่ใช้ธนาคารเอกชนไว้วางใจธนาคารจากความคุ้นเคยต่อธนาคารที่ธนาคารมีให้ คือการเป็นลูกค้าเก่าที่ใช้บริการธนาคารมานาน ใช้บริการธนาคารบ่อย ๆ

#### **ธนาคารกรุงไทย**

ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติมากที่สุด ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมมากที่สุด ปัจจัยด้านความมีมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุด พบว่าความตั้งใจใช้งานธนาคารของรัฐบาล เกิดจากการรับรู้ผ่านทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ ของคนนั้น ๆ ในที่นี้คือการรับรู้ผ่านความง่ายต่อการใช้งาน โปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงไทย KTB netbank ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมคนที่ใช้ธนาคารรัฐบาลมีการคล้อยตามกลุ่มบุคคลในที่นี้คือกลุ่มครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และคนรู้จัก ด้านความไว้วางใจคนที่ใช้ธนาคารรัฐบาลไว้วางใจธนาคารจากความมีมาตรฐานรับประกันของธนาคาร คือไว้วางใจในข้อกำหนด มาตรฐานต่าง ๆ ของธนาคาร

**สิ่งที่เหมือนกันของธนาคารกรุงเทพกับธนาคารกรุงไทย คือ**

ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติ เหมือนกัน

ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม เหมือนกัน

สิ่งที่ต่างกันของธนาคารกรุงเทพกับธนาคารกรุงไทย คือ

ธนาคารกรุงเทพ ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ แต่

ธนาคารกรุงไทย ปัจจัยด้านความมีมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ

ธนาคารกรุงเทพ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน แต่ ธนาคารกรุงไทย ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน

**ทั้ง 2 ธนาคาร**

ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติมากที่สุด ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกรรมมากที่สุด ปัจจัยด้านความมีมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุด เมื่อมองภาพรวมของทั้ง 2 ธนาคาร พบว่าความตั้งใจใช้งานของทั้ง 2 ธนาคารเกิดจากกลุ่มบุคคล การบอกต่อ ๆ กัน การแนะนำกันภายในกลุ่ม ซึ่งอิทธิพลที่มีผลต่อกกลุ่มบุคคลคือ อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ การโฆษณา ของธนาคารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ช่องทางการติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีมากขึ้น เข้าถึงลูกค้ามากขึ้น ง่ายขึ้น ด้านทัศนคติคนที่ใช้ทั้ง 2 ธนาคารมีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัยของทั้ง 2 ธนาคาร ด้านความไว้วางใจคนที่ใช้ทั้ง 2 ธนาคารไว้วางใจด้านความมีมาตรฐานรับประกันของทั้ง 2 ธนาคาร

เมื่อนำทั้งธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทยมาเปรียบเทียบกับทั้ง 2 ธนาคาร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของทั้ง 2 ธนาคารต่างจากธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทย ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกรรมของทั้ง 2 ธนาคารต่างจากธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ เหมือนกันกับ ธนาคารกรุงไทย ต่างกับธนาคารกรุงเทพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน เหมือนกันกับ ธนาคารกรุงเทพ ต่างกันกับธนาคารกรุงไทย

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติมากที่สุด โดยธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ในด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกรรม ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกรรมมากที่สุด โดยทั้ง

2 ธนาคารมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านความมีมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด โดยทั้ง 2 ธนาคารมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุด โดยธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม และปัจจัยด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารกรุงไทยมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด

TAM พฤติกรรมการใช้งาน เกิดจากความตั้งใจใช้งาน ความตั้งใจใช้งานเกิดจากทัศนคติสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นทัศนคติคือ ความง่ายต่อการใช้งานที่ส่งผลต่อทัศนคติที่ดี และความง่ายต่อการใช้งานจะส่งผลต่อการรับรู้ว่าสิ่งที่ใช้เป็นประโยชน์

TRA พฤติกรรมการใช้งาน เกิดจากความตั้งใจใช้งาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านทัศนคติ สอดคล้องกับงานของ จิญาดา แก้วแทน (2557) ที่บอกว่าการทัศนคติ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสมาร์ตโฟน

ด้านความไว้วางใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ja-Chul Gu, Sang-Chul Lee and Yung-Ho Suh (2009) ที่บอกว่าปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด คือ ความมีมาตรฐานรับประกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

#### ธนาคารเอกชน

ควรส่งเสริม ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม คือ การแนะนำการบอกต่อ ๆ กันของกลุ่มบุคคล การโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ควรปรับปรุง ด้านทัศนคติ คือ ต้องทำให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานในเรื่องความปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้รู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานให้มากขึ้น

#### ธนาคารรัฐบาล

ควรส่งเสริม ด้านทัศนคติ คือ การส่งเสริมด้านความง่ายต่อการใช้งาน ปรับปรุงหน้าจอกการใช้งาน เมนูการใช้งานให้ง่าย เน้นด้านความปลอดภัยไปด้วยพร้อม ๆ กัน เพื่อให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานมากขึ้นต่อไป

ควรปรับปรุง ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม คือ ควรมีการโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้มากขึ้น เข้าถึงกลุ่มบุคคลให้มากขึ้น

## ทั้ง 2 ธนาคาร

ควรส่งเสริมด้าน บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงาน คือ เน้นการโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้เห็นข่าวสาร เห็นความเป็นไปของธนาคาร และเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างธนาคารและผู้ใช้งาน

ควรปรับปรุงด้าน ทักษะคน คือ ต้องทำให้ผู้ใช้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนให้มากขึ้น และเน้นด้านความปลอดภัยในการใช้งานด้วย

### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ตอนนีรัฐบาลมีการรณรงค์บริการด้านการเงินรูปแบบใหม่ คือ บริการพร้อมเพย์ โดยใช้เพียงแค่เบอร์โทรศัพท์ หรือหมายเลขประชาชนในการผูกบัญชี ก็สามารถใช้งานการโอนเงินทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ได้ อาจมีการทำการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องในนี้

5.4.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยภาพรวมของบริการด้านธุรกรรมการเงินของธนาคาร อาจมีการทำการศึกษาโดยเน้นเฉพาะบริการด้านใดด้านหนึ่ง หรือบริการที่ทางธนาคารมีให้บริการแต่ลูกค้าไม่สนใจใช้บริการ เพื่อจะได้ทราบว่าทำไมลูกค้าไม่สนใจจะใช้บริการเหล่านั้น ทั้ง ๆ ที่ธนาคารมีบริการ



## บรรณานุกรม

- จิตฺตภา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ชัชฎาภรณ์ เตชะเสถียร. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). สืบค้นจาก <https://www.ktbnetbank.com>
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สิงหะ ฉวีสุขและสนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2012). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ-IT. **KMITL journal**. สืบค้นจาก [journal.it.kmitl.ac.th/GetFile.php?articleId=4fc7969f1698b87278000000](http://journal.it.kmitl.ac.th/GetFile.php?articleId=4fc7969f1698b87278000000)
- Ja, C-G., Sang, C-L., & Yung, H-S. (2009). Determinants of behavioral intention to mobile banking. **Expert Systems with Applications**, 36, 11605-11616.



ภาคผนวก





**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

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. ระบบปฏิบัติการบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนของคุณ  
 IOS  Android  อื่นๆ .....
8. คุณเคยใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนหรือไม่  
 เคย  ไม่เคย
9. คุณใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนของธนาคารใด  
(ถ้าไม่เคย คุณใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคารใด)  
 ธนาคารกรุงเทพ  ธนาคารกรุงไทย  ทั้ง 2 ธนาคาร  อื่นๆ .....
10. คุณใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนบ่อยแค่ไหน  
(ถ้าไม่เคย คุณใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มบ่อยแค่ไหน)  
 1 ครั้ง/เดือน  3-5 ครั้ง/เดือน  มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน
11. คุณใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
(ถ้าไม่เคย คุณใช้บริการใดจากธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มมากที่สุด)  
 ดึงออกคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวบัญชี  โอนเงิน  เติมเงินโทรศัพท์มือถือ  
 ชำระค่าสินค้าและบริการ  สินเชื่อ หุ้น พันธบัตร  อื่นๆ .....

**ส่วนที่ 3 : การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**

ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน คือ การทำธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร แทนการทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร หรือตู้เอทีเอ็ม เป็นการรวมบริการต่างๆ ของธนาคารไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เช่น การดูยอดเงินคงเหลือ ความเคลื่อนไหวบัญชี โอนเงินทั้งธนาคารเดียวกัน และ โอนเงินต่างธนาคาร เติมเงินโทรศัพท์มือถือ ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ดูสินเชื่อ พันทิป รูด และบริการอื่นๆ โปรดระบุ 1-5 เพื่อแทนคะแนนความคิดเห็นของคุณ โดยที่ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

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

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

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม



**แบบตรวจสอบคุณภาพของ**  
**แบบสอบถาม การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับ**  
**ธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล**

**กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**

**A Comparison of the Acceptance of Financial Innovations of a Private Bank**  
**and a Government Bank in the Bangkok Area : A Case Study of Bangkok Bank and**  
**Krung Thai Bank**

(ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้เชี่ยวชาญ)

**การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)**

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
<b>ด้านทัศนคติ</b>				
- ฉันรู้สึกว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
1. เป็นความคิดที่ฉลาด				
2. เป็นความคิดที่ดี				
3. ฉันชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
<b>ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกิจกรรม</b>				
- คนส่วนใหญ่คิดว่า				
1. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด				
2. ฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
- ครอบครัวของฉันคิดว่า				
3. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด				
4. ฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
<b>ด้านความไว้วางใจ</b>				
- ฉันเชื่อมั่นว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
1. มีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้				
2. สนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก				
3. ฉันมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้				



รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
<b>ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์</b>				
- การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนช่วยให้				
1. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม				
2. ทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง				
3. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่เสียเวลารอคิว/ไม่เสียค่าธรรมเนียม				
4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น				
5. โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการได้สะดวกขึ้น				
<b>ด้านความง่ายต่อการใช้งาน</b>				
- ฉันคิดว่าฉันสามารถเรียนรู้				
1. วิธีติดตั้งแอปพลิเคชันระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้				
2. การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้				
3. ฉันคิดว่าฉันสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก				
4. ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย				
5. ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน				
<b>ด้านความปลอดภัย</b>				
1. ฉันคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีระบบความปลอดภัยที่ดี				
- ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
2. ต้องให้ฉัน Log in ก่อนใช้งานทุกครั้ง				
3. ให้ฉันสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด				
4. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนของฉัน				
<b>ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก</b>				
1. สมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่สนับสนุนให้ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
2. เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดจะใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
3. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดจะใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
4. ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดจะใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
<b>ด้านอิทธิพลทางสังคม</b>				
1.. ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ฉันลองใช้				
2. ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก				
<b>ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร</b>				
1. ฉันเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ				
2. ฉันเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ				

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
<b>ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน</b>				
1. ฉันรู้สึกปลอดภัยในการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค				
2. ฉันคิดว่าธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการ				
<b>ด้านความตั้งใจใช้งาน</b>				
1. ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
2. ฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
3. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน ฉันจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
<b>ด้านพฤติกรรมการใช้งาน</b>				
1. ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ				
2. ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยๆ				
3. ฉันใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือตู้เอทีเอ็ม				

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ คนที่.....



ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ /๒๕๑๕



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง  
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณพระ มูลเงิน

ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาปักษ์ใต้ รังสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววิมลวรรณ สุวรรณรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง “การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขต  
กรุงเทพฯ และปริมณฑล” โดยมี ดร.ธัญวรัตน์ สุวรรณะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ  
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ศิวพร กุลพหลกุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร กุณฑลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๙๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๙๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาววิมลวรรณ สุวรรณรักษ์

โทร. ๐๘ ๕๐๑๓ ๕๕๑๙

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ /๒๕๑๓



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง  
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณลดาวัลย์ พุฒิศราเศรษฐ์  
ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ สาขาสวนอุตสาหกรรมบางกะดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาววิมลวรรณ สุวรรณรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง “การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขต  
กรุงเทพฯ และปริมณฑล” โดยมี ดร.ธัญวรัตน์ สุวรรณะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ  
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

สุวิมล วัฒนกุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร ฤกษ์กุลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๙๕๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๙๕๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาววิมลวรรณ สุวรรณรักษ์

โทร. ๐๘ ๕๐๑๓ ๕๕๑๙

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาววิมลวรรณ สุวรรณรักษ์  
วัน เดือน ปีเกิด 8 พฤศจิกายน 2534  
ที่อยู่ 116 หมู่ 6 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000  
การศึกษา ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
เบอร์โทรศัพท์ 084-0314419  
อีเมล totooja@hotmail.com

