

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน  
บนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

**FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF BANKING  
TRANSACTION ON SMARTPHONES IN BANGKOK  
AND VICINITY**

จักรพงษ์ สีลาชนาศิริ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน  
บนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

จักรพงษ์ ลีธนาศิริ



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน  
บนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล  
Factors Affecting the Acceptance of Banking Transaction on  
Smartphones in Bangkok and Vicinity

ชื่อ - นามสกุล

นายจักรพงษ์ ธีลาธนาศิริ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป


อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ธัญวรัตน์ สุวรรณะ, ปร.ค.


ปีการศึกษา

2559

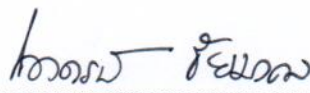
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร คูพิมาย, ปร.ค.)

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

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

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

วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
ชื่อ - นามสกุล	นายจักรพงษ์ ติลาธนาศิริ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ชญวรัตน์ สุวรรณะ, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคือ ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล โดยประยุกต์ใช้กับแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบ Independent Samples t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way-ANOVA) และการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมาก ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งานมาก และส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน

**คำสำคัญ:** การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน แอปพลิเคชันทางการเงิน สมาร์ทโฟน

<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting the Acceptance of Banking Transaction on Smartphones in Bangkok and Vicinity
<b>Name - Surname</b>	Mr. Jakkapong Leelathanakeeree
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Miss Thanwarat Suwanna, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2016

## ABSTRACT

The purpose of this study was to study the factors affecting the acceptance of banking transaction on smartphones in Bangkok area and its vicinity.

The sample group of this research was consisted of 400 participants who used to do banking transaction on smartphones in Bangkok area and its vicinity. The data were collected using questionnaires which were designed based on Technology Acceptance Model and Theory of Reasoned Action. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, multiple regressions, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient to determine the relationship.

The results of the study showed that majority of the respondents were male, aged 26-35 years old, and bachelor degree holders. They were private company employees with a monthly income of 20,001-30,000 baht. The study showed that the perception of user friendly interfaces affected both the perception of usefulness and the attitudes toward banking transaction at the high level. Moreover, the attitudes toward banking transaction affected the user's intention of using banking transaction at the high level.

**Keywords:** acceptance, banking transaction, application, smartphone

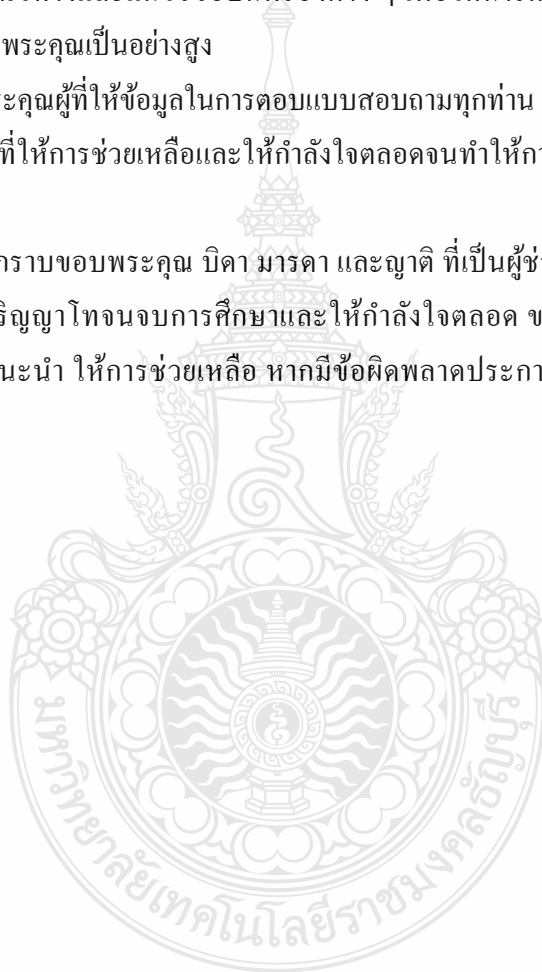
## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จสมบูรณ์ต้องกราบขอบพระคุณ ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพร คุปพิมาย คณะกรรมการ และ ดร.ธัญวรัตน์ สุวรรณะ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ รวมถึงการชี้แนวทางและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน ขอขอบพระคุณเพื่อนพี่น้อง MGX58 และทุกคนที่ให้การช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดจนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติ ที่เป็นผู้ช่วยสนับสนุนเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาระดับปริญญาโทจนจบการศึกษาและให้กำลังใจตลอด ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ประสานงาน ให้คำแนะนำ ให้การช่วยเหลือ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขอน้อมรับและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	11
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 แนวคิดและ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	19
2.2 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน).....	22
2.3 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	23
2.4 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	24
2.5 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.6 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร กสิกรไทย	
จำกัด (มหาชน).....	26
2.7 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารซีทีแบงก์ เอ็น.เอ.....	27
2.8 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย	
จำกัด (มหาชน).....	28
2.9 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร ไทยพาณิชย์	
จำกัด (มหาชน).....	29
2.10 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร ธนชาด	
จำกัด (มหาชน).....	30
2.11 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร ยูโอบี	
จำกัด (มหาชน).....	31
2.12 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารออมสิน.....	32
2.13 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์	
จำกัด (มหาชน).....	33
2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	48
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	79
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	83



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	84
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	88
ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม.....	89
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	98
ประวัติผู้เขียน.....	101



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางกลุ่มแบบแบ่งชั้น.....	38
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่นำไปทดลอง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน.....	42
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน.....	52
ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบน สมาร์ตโฟน.....	54
ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, One-sample t-test.....	64
ตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณถึงปัจจัยทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการทำ ธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน.....	72
ตารางที่ 4.6 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณถึงปัจจัยบรรทัดฐานของบุคคลที่มีอยู่ โดยรอบการแสดงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบน สมาร์ตโฟน.....	73
ตารางที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณถึงปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการ ทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน.....	74
ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณถึงปัจจัยความตั้งใจใช้งานที่มีอิทธิพล ต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน.....	75

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ชูกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking.....	13
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสัมพันธ์ทฤษฎี TRA (Fishbein and Ajzen ,1980).....	20
ภาพที่ 2.2 แบบโครงสร้างทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน TPB (Fishbein and Ajzen ,1980).....	21
ภาพที่ 2.3 แบบโครงสร้างทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี TAM (Davis, 1985).....	22
ภาพที่ 2.4 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน TMB TOUCH.....	23
ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Krungsri Mobile.....	24
ภาพที่ 2.6 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Bualuang M Banking.....	25
ภาพที่ 2.7 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน KTB netbank.....	26
ภาพที่ 2.8 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน K-Mobile Banking PLUS.....	27
ภาพที่ 2.9 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Citi Mobile Application.....	28
ภาพที่ 2.10 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน CIMB Clicks.....	29
ภาพที่ 2.11 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน SCB EASY NET.....	30
ภาพที่ 2.12 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Thanachart Connect.....	31
ภาพที่ 2.13 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน UOB Mobile.....	32
ภาพที่ 2.14 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน MyMo.....	33
ภาพที่ 2.15 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน LH Bank M Choice.....	34
ภาพที่ 4.1 ภาพแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ และ ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ของผลงาน วิจัยในแต่ละด้าน.....	77

# บทที่ 1

## บทนำ

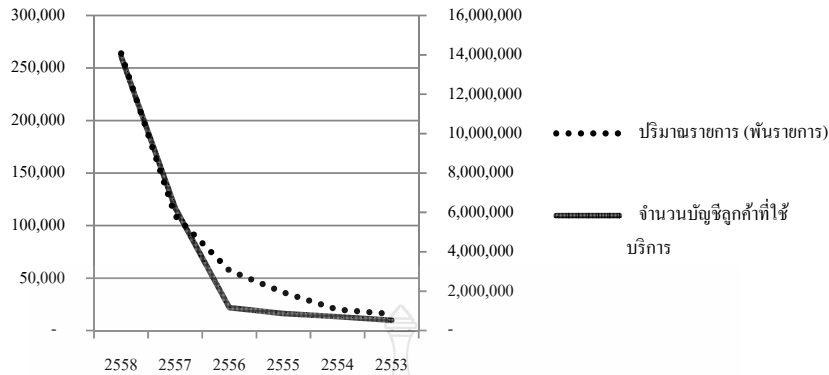
### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตการทำธุรกรรมทางการเงินผู้ใช้บริการจะต้องเดินทางไปยังธนาคารพาณิชย์ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินระหว่างบัญชีของบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การตรวจสอบยอดเงิน การโอนเงินข้ามเขต การชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าอสังหาริมทรัพย์ ค่างวดรถยนต์ ค่าบัตรเครดิต ฯลฯ โดยต้องกรอกแบบฟอร์มตามที่ธนาคารพาณิชย์จัดเตรียมไว้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ (Teller) โดยมีการแจกบัตรคิวให้ผู้ใช้บริการและที่สำคัญเวลาการให้บริการมีจำกัด กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในเวลาราชการทำการเท่านั้น ในช่วงวันสิ้นเดือนธนาคารพาณิชย์ จะมีผู้ใช้บริการอย่างมาก ทั้งนี้พนักงานที่ให้บริการก็ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงในอดีตเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารยังไม่แพร่หลาย การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพกพาที่ถูกเรียกว่า โทรศัพท์มือถือนั้น สามารถโทรออก, รับสายเข้า หรือ ส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) ได้อย่างเดียว

ปัจจุบันเทคโนโลยีของการสื่อสารมีการพัฒนาจากโทรศัพท์มือถือมาเป็น สมาร์ทโฟน เพิ่มคุณสมบัติรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผ่านเทคโนโลยี 3G, 4G, กล้องถ่ายภาพมีความละเอียดสูง ไม่มีปุ่มกดตัวเลข หน้าจอเป็นแบบระบบสัมผัส ระบบปฏิบัติการ (Operating System) ขึ้นพื้นฐานในที่นี้ยกตัวอย่าง เช่น iOS, Android, Windows Phone เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่มหรือ ปรับแต่งการใช้งานได้ตามลักษณะการใช้งานให้เหมาะในแต่ละบุคคล จะเห็นได้ว่าวิวัฒนาการจากโทรศัพท์มือถือมาเป็นสมาร์ทโฟนได้เข้ามามีบทบาทกับคนทุกกลุ่มพฤติกรรมของการใช้สมาร์ทโฟนส่วนใหญ่ มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่เด็กเล็กจนถึงผู้สูงอายุ เพราะสมาร์ทโฟนมีราคาถูกลง ผสมกับมีผู้ใช้บริการเทคโนโลยีเครือข่าย 3G, 4G หลากหลายเครือข่ายที่เข้ามาทำการแข่งขันกันในตลาดของการสื่อสาร ตัวอย่างผู้ใช้บริการเครือข่ายในประเทศไทย เช่น เอไอเอส (AIS), ดีแทค (Dtac), ทรูมูฟ เอช (True Move H), มายบายแคท (MY by CAT) ทำให้เกิดการแข่งขันในเรื่องของค่าบริการสื่อสารทางเสียง (Voice), ข้อมูล (Data), ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet) มีราคาถูกลง เพราะผู้ใช้บริการเครือข่ายต่าง ๆ มีการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมทางการตลาดให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า ด้วยความสามารถของสมาร์ทโฟน ที่สามารถติดตั้งแอปพลิเคชันต่าง ๆ มาใช้งานได้ไม่ว่าจะเป็น ด้านเครือข่ายสังคม (Social Network), เกมส์ (Games), บันเทิง (Entertainment) และ การเงิน (Finance) จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ มีแนวคิดที่นำเทคโนโลยี

สารสนเทศเข้ามาใช้พัฒนาโปรแกรมขึ้นมาในรูปแบบของ Web Application โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมผ่าน Web Browser บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและด้วยความทันสมัยของเทคโนโลยีของสมาร์ทโฟนที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันทำให้ธนาคารพาณิชย์พัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินเกิดขึ้นบนสมาร์ทโฟนเพื่อเพิ่มช่องทางของการติดต่อในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับลูกค้าอีกหนึ่งรูปแบบได้โดยผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ผ่าน Web Browser นั่นคือ บริการ Mobile Banking หรือ Mobile Internet Banking ขึ้นมาทำให้ลูกค้าได้รับความความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการสามารถ เช็คยอดเงิน โอนเงิน เดบิตเงิน ชำระค่าบริการ ค้นหาที่ตั้งของสาขา, ค้นหาที่ตั้งเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine : ATM) ฯลฯ ผู้ใช้บริการต้องทำการติดต่อธนาคารพาณิชย์ เพื่อยื่นความประสงค์ เปิดการใช้งานคู่กับบัญชีออมทรัพย์ หรือ สะสมทรัพย์ และดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ในสมาร์ทโฟน ที่ใช้งานจากแหล่งของที่อยู่ App Store หรือ Play Store ขึ้นอยู่กับแต่ละระบบปฏิบัติการของผู้ใช้งานพร้อมทั้ง กำหนด Username และ Password ประจำตัวของผู้ใช้งาน เพื่อใช้ในการ Login เข้าใช้งานระบบของธนาคารบนสมาร์ทโฟน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดตามปฏิทินของธนาคารพาณิชย์ ปัจจุบันธนาคารไหนยังไม่สามารถทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน ก็จะทำให้ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคารนั้นลดลง

จากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา ที่มีการรวบรวมสถิติการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile Banking ได้รับความนิยมนำมาใช้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย เนื่องจากการได้รับการส่งเสริมจากใช้งานจากธนาคารพาณิชย์ทำให้ผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำธุรกรรมประเภท Mobile Banking มากขึ้นเพราะสะดวกรวดเร็วกว่าการใช้งานกับพนักงานสาขา จากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2557 มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ 6,229,960 บัญชี มีปริมาณการทำรายการ 109,350 พันล้านรายการ คิดเป็นมูลค่า 1,364 พันล้านบาท และ ในปี 2558 มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ 13,918,815 บัญชี มีปริมาณการทำรายการ 263,923 พันล้านรายการ คิดเป็นมูลค่า 2,800 พันล้านบาท เติบโตขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 105.28



ภาพที่ 1.1 โครงการการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย : โครงการการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking (2558)

อัตราการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ที่เติบโตได้อย่างเห็นได้ชัดนั้นส่งผลให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการทางสมาร์ทโฟนมากขึ้นแทนที่โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพกพาจะเอาไว้โทรเข้า - รับสาย ลดขั้นตอนการเดินทางไปยังสาขาของธนาคารเพื่อทำการโอนเงิน เช็คยอด ชำระค่าบริการ เติมเงิน ความเคลื่อนไหวของบัญชีย้อนหลัง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว

จิรพร ศรีพลวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง โดยมีกรอบแนวความคิดประยุกต์จากแบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (TPB) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และทฤษฎีความรู้สึกรู้สึกต่อต้านของกลุ่มผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า การคล้อยตามบุคคลอ้างอิง การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการคาดหวังในประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ก็จะเป็นประโยชน์กับธนาคาร บริษัทในเครือในกลุ่มสถาบันการเงิน และผู้พัฒนาโปรแกรม สามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุง แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และระบบรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งานได้

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม
- สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานสมาร์ตโฟนส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม
- สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานสมาร์ตโฟนส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์
- สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยการใช้งานสมาร์ตโฟนส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม
- สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม
- สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม
- สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ
- สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ
- สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน
- สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน
- สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน
- สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.4.1 ด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่าย ด้านความปลอดภัย ด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านมาตรฐานการรับประกัน ด้านความไว้วางใจ และด้านความตั้งใจใช้งาน โดยภายใต้แนวความคิดแบบจำลองของ ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model:TAM) (Davis,1989)

1.4.2 ด้านประชากร ศึกษากลุ่มประชากรที่ใช้แอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

### ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการวิจัยช่วงเดือน มกราคม 2560 - เมษายน 2560 รวมระยะเวลา 4 เดือน

## 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย บริการรับฝากเงินจากสาธารณชนทั่วไป และให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยเงินฝาก มีทั้งหมด 14 แห่ง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2016) ดังต่อไปนี้

ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)



1.5.2 Mobile Banking หมายถึง สมาร์ทแอปพลิเคชันทางการเงิน สำหรับสมาร์ทโฟน ทำธุรกรรมได้เร็วและง่าย โดยมี บัญชีรายชื่อ (Username) และ รหัสประจำตัว (Password) ของแต่ละบุคคลเป็นตัวกำหนดการเข้าใช้งานสมาร์ทแอปพลิเคชัน ที่สำคัญต้องเป็นสมาชิกของธนาคาร โดยมี 12 สมาร์ทแอปพลิเคชัน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง (Bualuang mBanking)

เคทีบี เน็ตแบงก์โมบาย (KTB netbank)

กรุงศรี (Krungsri)

เค โมบาย แบงก์กิ้ง (K-Mobile Banking PLUS)

ซิตี โมบายล์ (Citi Mobile)

ซีไอเอ็มบี คลิก ไทยแลนด์ (CIMB Clicks Thailand)

ทีเอ็มบี ทัท (TMB Touch)

เอส ซี บี อีซี่ (Scb Easy)

ธนชาติ (Thanachart)

ยูโอบี โมบาย ไทยแลนด์ (UOB Mobile Thailand)

มายโม บาย จีเอสบี (MyMo by GSB)

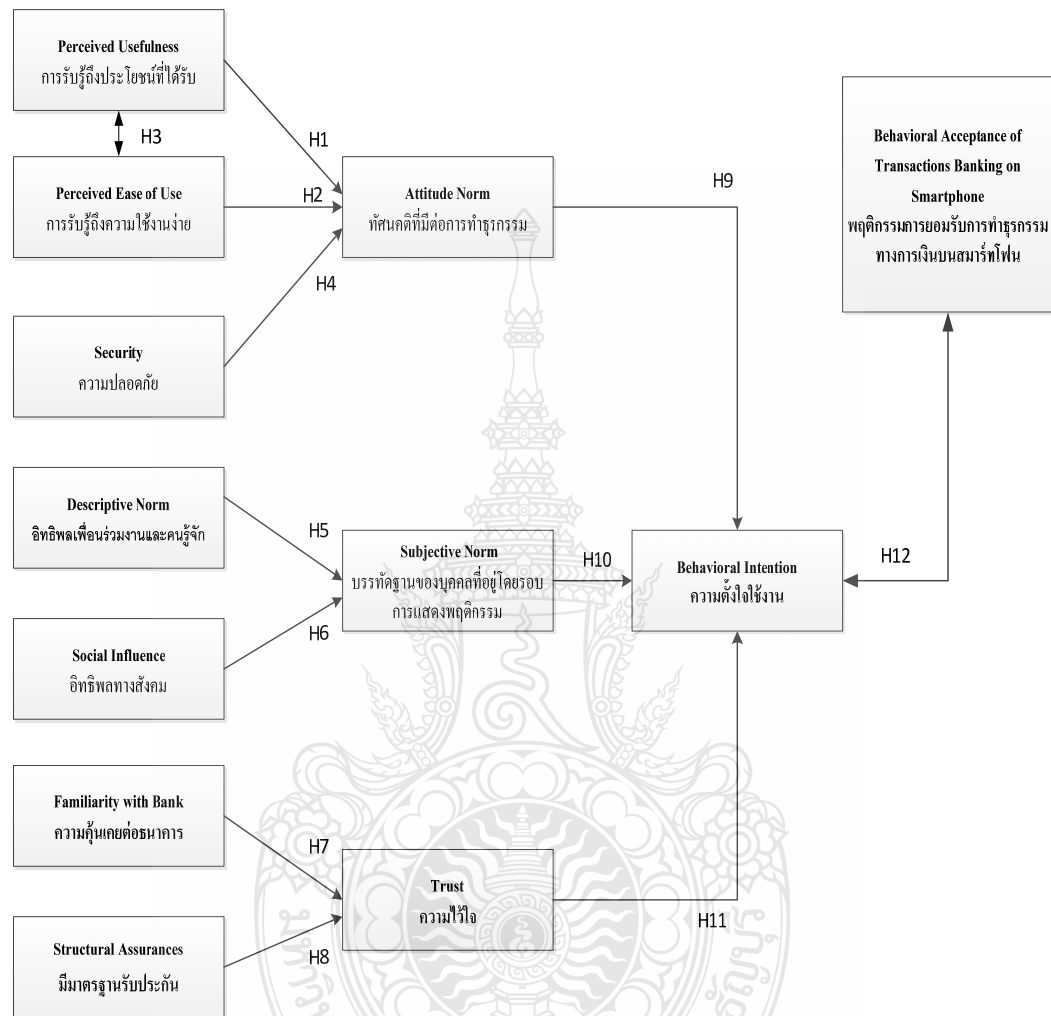
มี บาย ทีเอ็มบี (ME by TMB)

แอล เฮช แบงก์ เอ็ม ช้อยส์ (LH Bank M Choice)

1.5.3 สมาร์ทโฟน (Smartphone) หมายถึง โทรศัพท์มือถือเคลื่อนที่ ที่มีความสามารถในการใช้งานมากกว่า การรับสายเข้า - โทรออก ซึ่งมีระบบปฏิบัติการเป็นของตนเอง สามารถติดตั้งโปรแกรมเสริม ผ่านเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการเครือข่าย

1.5.4 แอปพลิเคชัน (Application) คือ โปรแกรมที่ถูกพัฒนาออกแบบมาให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งานตามสภาพแวดล้อมการทำงานบนสมาร์ทโฟน ผู้ใช้งานสามารถติดตั้งโปรแกรมลงบนสมาร์ทโฟน ของแต่ละระบบปฏิบัติการ

## 1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

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

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

1.7.2 ธนาคารพาณิชย์ บริษัทในเครือในกลุ่มสถาบันการเงิน และผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งานได้

1.7.3 นักวิจัย นักศึกษา และนักวิชาการสามารถเพิ่มเติมองค์ความรู้ด้านวิชาการคือ การขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน หรือบนอุปกรณ์อื่น ๆ ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยในอนาคต



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้นำแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

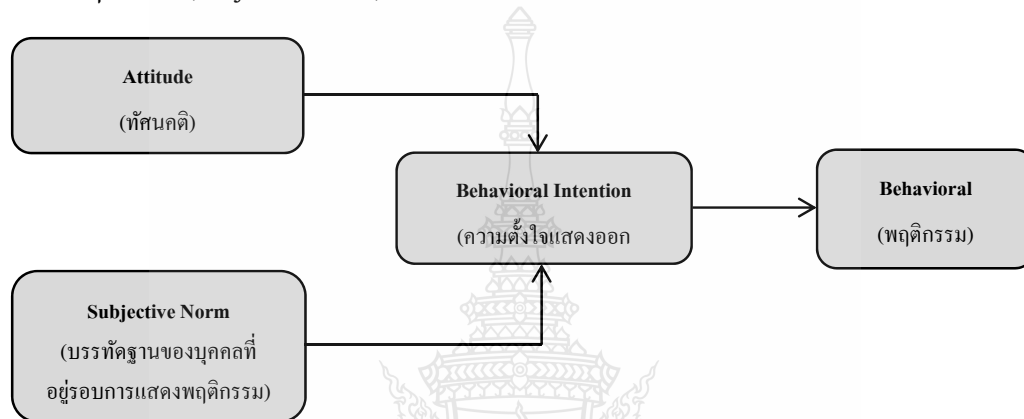
- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.3 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- 2.4 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- 2.5 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.6 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.7 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคาร ซีทีแบงก์ เอ็น.เอ.
- 2.8 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.9 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 2.10 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
- 2.11 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
- 2.12 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคารออมสิน
- 2.13 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมสมาร์ตโฟนของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
- 2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 2.1.1 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action :TRA)

เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) นำเสนอโดย Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975) ตามทฤษฎีอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรม

เพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรแสดงออก เพราะบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) จะเกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมที่แท้จริง คือ ความตั้งใจแสดงออกพฤติกรรม Behavioral Intention) โดยความตั้งใจแสดงออกของพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนเกิดจาก 2 ปัจจัยได้แก่ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes Towards The Behavior) และ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่รอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm)



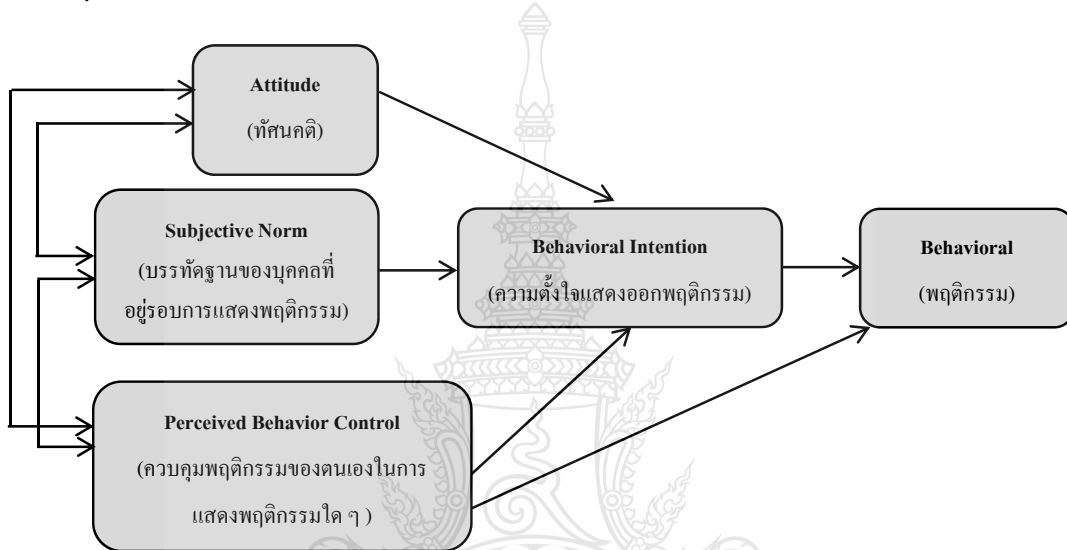
ภาพที่ 2.1 ภาพโครงสร้างทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล The Theory of Reasoned

Action : TRA (Ajzen & Fishbein, 1980)

จากภาพที่ 2.1 ภาพโครงสร้างทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล The Theory of Reasoned Action : TRA พบว่าพฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงนั้นมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ โดยทฤษฎีนี้มีกล่าวไว้ว่า การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมแต่ละอย่างนั้น เพราะมีความเชื่อที่ว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพราะบุคคลแต่ละคนจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ

**2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior :TPB)** นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen, 1980 เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) โดยทฤษฎี TPB พัฒนามาจากทฤษฎี TRA โดย Ajzen เพราะ TRA มีข้อจำกัดถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินไปความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ทฤษฎี TRA จึงได้ถูกพัฒนา กลายเป็นทฤษฎี TPB หรือ Theory of Planned Behavior โดยเพิ่มปัจจัยการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของบุคคลแต่ละบุคคลในการแสดงพฤติกรรมใดไป (Perceived Behavioral Control) เป็นการลดข้อบกพร่องของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมอื่น ๆ รวมไปถึงสามารถใช้ในการช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) ที่ได้รับอิทธิพลมาจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วย ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes Towards the Behavior) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived Behavior Control) ความสัมพันธ์ของทฤษฎี TPB (Ajzen & Fishbein, 1980)



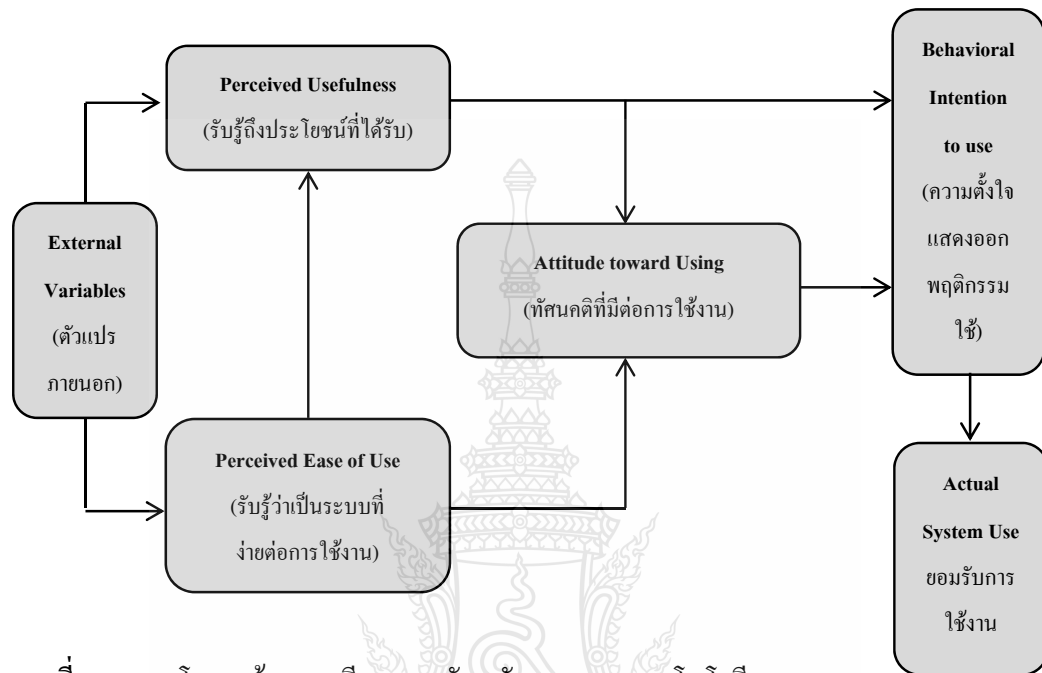
ภาพที่ 2.2 แบบโครงสร้างทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน The Theory of Planned Behavior:

TPB (Ajzen & Fishbein, 1980)

**2.1.3 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)** เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย (F.D. Davis, 1989) ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มจากทฤษฎี TRA โดยหลักการของ TAM จะอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ความสัมพันธ์ของทฤษฎี TAM ข้างต้น

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความ

จำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรเพื่อสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น (I.F.R. Green, 2005) และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ (V.Venkatesh, F. Davis, 2000)



ภาพที่ 2.3 แบบโครงสร้างทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี Technology Acceptance

Model : TAM (Davis, 1985)

## 2.2 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร ทหาร ไทย จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนากลยุทธ์ในการแข่งขันในเรื่องของการเพิ่มช่องทางการให้บริการ ผู้ใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันผ่าน Apple Store หรือ Play Store เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน “TMB Touch” บนสมาร์ตโฟน สามารถทำรายการ โอนเงิน ชำระค่าบริการค่าสินค้าและบริการจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เดิมเงิน โทรศัพท์มือถือ Easy Pass M pass ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ตรวจสอบความคลื่อนไหวรายการเดินบัญชีย้อนหลัง ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ยและวันครบกำหนด ตรวจสอบบัญชีย้อนหลังบัตรเครดิตยอดที่ต้องชำระรวมถึงตรวจสอบวงเงินและคะแนนสะสมคงเหลือ ดูยอดคงเหลือในบริการสินเชื่อบ้านสินเชื่อส่วนบุคคล และค้นหาที่ตั้งของสาขาและตู้เอทีเอ็มของธนาคาร



ภาพที่ 2.4 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน TMB TOUCH

#### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "TMB TOUCH" จาก Apple Store หรือ Play Store ทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง
- สมัครขอการใช้งาน TMB Touch ได้ 3 ช่องทางคือ ผ่านตู้ ATM ผ่าน TMB Internet Banking หรือ สมัครได้ที่สาขานาคารทหารไทยทุกสาขา โดยมีเงื่อนไขการใช้งาน คือ สำหรับผู้ใช้งานที่มีบัญชีเงินฝากของธนาคารทหารไทยเท่านั้น TMB Touch สามารถใช้ได้กับอุปกรณ์ระบบปฏิบัติการ iOS version 8.0 และ Android version 4.1 ขึ้นไป และผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบเว็บไซต์ TMB และ TMB Touch ได้ครั้งละ 1 ช่องทาง หากมีการใช้งานพร้อมกัน ระบบจะตัดช่องทางที่ล็อกอินก่อนหน้าออกโดยอัตโนมัติ

#### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีการใช้งาน OTP หรือ One Time Password คือชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตมีการออกตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) ไปยังสมาร์ตโฟน เพื่อใช้ตรวจสอบและยืนยันการเป็นเจ้าของบัญชีก่อนการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ โดยรหัสผ่านจะมีอายุประมาณ 3 นาที หากเลยเวลาดังกล่าวจะไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก OTP คือส่วนหนึ่งที่ช่วยลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตได้

### 2.3 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน)

ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารผ่านทางแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนเรียกว่า กรุงศรี โมบาย (Krungsri Mobile) สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น โอนเงิน บริการสอบถามรายการเดินบัญชี บริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอาชั



บัญชี / อาชัฒบ้ตร Krungsri รยการเตอนบ้ชช คะแนนสะสมช้แลกของกำนล แลกเงินสด บรจาคช้ องค้กรการกุศล และค้ค้นหาที่ต้ังของสาขาและค้เอที่เอ้มของธนาคาร



ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Krungsri Mobile

**วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ**

- ค้นหา "Krungsri Mobile" จาก Apple Store หรือ Play Store ทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง
- สมัครขอการใช้งาน Krungsri Mobile ได้ 3 ช่องทางคือ ผ่านเครื่องกรุงศรี ATM ผ่าน Krungsri Internet Banking หรือ สมัครได้ที่สาขานาการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่เปิด บ้ชชเงินฝาก และส่งแบบฟอร์มของช้บริการที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ

**ด้านความปลอดภัย**

ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีมาตรการความปลอดภัยเพื่อป้องกันการโจรกรรม มีการเข้ารหัสข้อมูลด้วย SSL ถึงระดับ 128 บิต เลือกช้วิธีการใช้งาน OTP หรือ One Time Password คือ ชุครหัสผ่านสามารถช้ได้ 1 ครั้งโดยระบบสร้างขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทาง อินเทอร์เน็ต ออกตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งไปยัง SMS สมาร์ทโฟน เพื่อช้ตรวจสอบและ ยืนยันการเป็นเจ้าของบ้ชชก่อนการเข้าถึงและเปล้ยนเปลงข้อมูลส่วนต้วต้งๆ โดยรหัสผ่านจะมีอายุ ประมาณ 15 นาที ถ้าหากไม่มีการทำรายการระบบจะทำการ Logout ออกจากระบบเพื่อรักษาความปลอดภัยของช้ใช้งานทันที

## 2.4 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน เรียกว่า บัวหลวง เอ็มแบงก์ก้ (Bualuang M Banking) โดยสามารถตรวจสอบยอดเงิน และรายการ เคลื่อนไหวทางบ้ชช บ้ชชเงินฝากสะสมทรัพย์ บ้ชชเงินฝากกระแสรายวัน บ้ชชเงินฝากม้ชชทรัพย์

บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีบัตรเครดิตของธนาคารฯ ชำระสินค้าและบริการ รวมถึงการค้นหาที่ตั้งของสาขา และเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพได้



ภาพที่ 2.6 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Bualuang M Banking

#### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "Bualuang M Banking" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน Bualuang M Banking ได้ 2 ช่องทางคือ ผ่านเครื่องกรุงเทพ ATM หรือ สมัครได้ที่สาขาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่เปิดบัญชีเงินฝาก และส่งแบบฟอร์มของใช้บริการที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ

#### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีมาตรการความปลอดภัยเมื่อมีการเข้าสู่ระบบ (Log on) เปลี่ยนรหัสผ่าน และเมื่อมีการเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องอื่นเข้าใช้งาน

## 2.5 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน เรียกว่า เคทีบี เน็ตแบงก์ (KTB netbank) โดยสามารถทำการตรวจสอบยอดเงิน รายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ระบุบัญชี ชำระสินค้าและบริการ ชำระเงินกู้ ขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้น ซื้อขายกองทุน โอนเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ ขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร สั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ เดิมเงินมือถือ



ภาพที่ 2.7 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน KTB netbank

#### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "KTB netbank" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน KTB netbank ได้ 3 ช่องทางคือ ผ่านเครื่องกรุงไทย ATM สมัครได้ที่สาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารและทำการยืนยันการสมัครใช้บริการกับธนาคารโดยนำบัตรประชาชนและ สมุดบัญชี ติดต่อเจ้าหน้าที่สาขา

#### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายมาตรการด้านความปลอดภัย ผ่านระบบ Secure Socket Layer (SSL) โดยมีการเข้ารหัสป้องกันการดักจับข้อมูลระหว่างทาง Data Encryption รหัสผ่านจะมีขบวนการเข้ารหัสที่ซับซ้อนก่อนเก็บข้อมูลในระบบ เป็นการส่งข้อมูลทางเดียว เพื่อใช้กรณีเทียบเคียงข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานเท่านั้นและ ระบบ Auto Logout หากผู้ใช้งานไม่ได้ออกจากระบบในระยะเวลาหนึ่งที่ทางธนาคารกรุงไทยกำหนดระบบจะดำเนินการออกจากระบบให้อัตโนมัติ (Logout)

## 2.6 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนที่เรียกว่า ธนาคารบนมือถือกสิกรไทย เค-โมบาย แบงกิ้ง พลัส (K-Mobile Banking PLUS) โดยสามารถตรวจสอบยอดเงิน รายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระสินค้าและบริการ โอนเงิน คูสิทรพย์ ทั้งหมด เติมเงินมือถือและ Easy Pass



ภาพที่ 2.8 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน K-Mobile Banking PLUS

### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "K-Mobile Banking PLUS" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

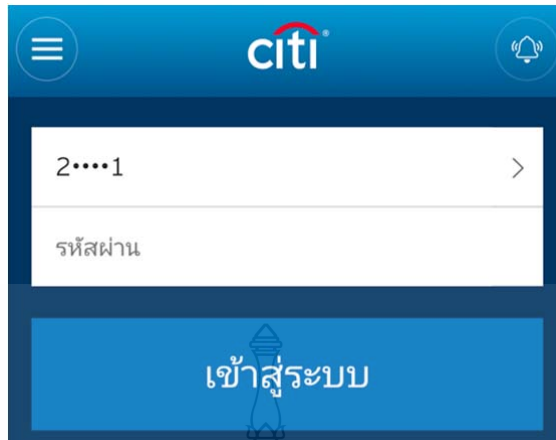
- สมัครขอการใช้งาน K-Mobile Banking PLUS ได้ 3 ช่องทางคือ ผ่านเครื่องกสิกร ATM ผ่านแอปพลิเคชัน K-Mobile Banking PLUS สมัครได้ที่สาขาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และทำการยืนยันการสมัครใช้บริการกับธนาคารโดยนายนั้บรประชาชนและ สมุดบัญชี ติดต่อกั้สาขาทั่วประเทศ

### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายมาตรการด้านความปลอดภัย ปกป้องข้อมูลด้วยระบบล็อก 3 ชั้น (Triple Lock Security) คือ ล็อกเครื่องสมาร์้ทโฟน ล็อกเบอร์โทรศัพท์ ล็อกด้วยรหัส หากข้อมูลไม่ตรงกันระบบจะปฏิเสธการให้บริการ

## 2.7 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์้ทโฟนของธนาคารซิตีแบงก์ เอ็น.เอ.

ธนาคารซิตีแบงก์ เอ็น.เอ. ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์้ทโฟน ที่เรียกว่า ซิตี้ โมบาย แอปพลิเคชัน (Citi Mobile Application) โดยสามารถตรวจสอบยอดเงิน รายการเคลื่อนไหวทางบัญชี/บัตรเครดิต โอนเงินภายในประเทศและต่างประเทศ ชำระบิล ตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตั้งค้ำรหัสเอทีเอ็ม บริการแบ่งชำระยอดใช้จ่าย ตรวจสอบรายการแบ่งชำระรายเดือน และค้นหาตู้ ATM/ที่ตั้งสาขา



ภาพที่ 2.9 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Citi Mobile Application

#### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "Citi Mobile Application" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน Citi Mobile Application ได้ 1 ช่องทางคือ ผ่าน Citi Mobile Application

#### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารซีทีแบงก์ เอ็น.เอ. มีมาตรการด้านความปลอดภัย การใช้งาน OTP หรือ One Time PIN คือชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต มีการออกตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) ไปยังสมาร์ตโฟน เพื่อใช้ตรวจสอบและยืนยันการเป็นเจ้าของบัญชีก่อนการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ โดยรหัสผ่านจะมีอายุประมาณ 3 นาที หากเลขเวลาดังกล่าวจะไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้

## 2.8 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด

### (มหาชน)

ธนาคารซีไอเอ็มบี จำกัด (มหาชน) มีช่องทางการให้บริการผ่านสมาร์ตโฟนโดยผู้ใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันผ่าน Apple Store หรือ Play Store เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน “CIMB Clicks” บนสมาร์ตโฟน สามารถทำรายการ ตรวจสอบความเคลื่อนไหวในบัญชีออมทรัพย์ / กระแสรายวัน ดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง 90 วัน ตรวจสอบยอดเงินบัญชีสินเชื่อ

เพอร์ซันนัลแคช โอนเงิน ชำระค่าบริการและบัตรเครดิต ตรวจสอบยอดกองทุนรวม สั่งซื้อกองทุน  
ค้นหาที่ตั้งของธนาคาร



ภาพที่ 2.10 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน CIMB Clicks

วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "CIMB Clicks" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน CIMB Clicks ได้ 3 ช่องทางคือ ผ่านตู้ ATM สมัครได้ที่สาขาธนาคาร ซีไอเอ็มบี ผ่านแอปพลิเคชัน CIMB Clicks

**ด้านความปลอดภัย**

ธนาคารซีไอเอ็มบี จำกัด (มหาชน) มีการใช้งาน OTP หรือ One Time Password คือชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตมีการออกตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) ไปยังสมาร์ตโฟน เพื่อให้ตรวจสอบและยืนยันการเป็นเจ้าของบัญชีก่อนการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ และมีการใช้งาน Username และ Password เพื่อป้องกันและพิสูจน์ความเป็นตัวตนในการทำธุรกรรมทางการเงิน

## 2.9 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนที่เรียกว่า เอสซีบีอีซี เน็ต (SCB EASY NET) โดยสามารถตรวจสอบยอดเงิน รายการเคลื่อนไหวทาง

บัญชี/บัตรเครดิต โอนเงิน ชำระบิลและ e-Bill ชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซื้อขาย กองทุนเปิดและ ค้นหาตู้ ATM/ที่ตั้งสาขา



ภาพที่ 2.11 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน SCB EASY NET

#### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "SCB EASY NET" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน SCB EASY NET ได้ 2 ช่องทางคือ สมัครได้ที่สาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผ่านแอปพลิเคชัน SCB EASY NET

#### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการใช้งาน OTP หรือ One Time Password คือชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต มีการออกตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) ไปยังสมาร์ตโฟน เพื่อใช้ตรวจสอบและยืนยันการเป็นเจ้าของบัญชีก่อนการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ และมีการใช้งาน Username และ Password เพื่อป้องกันและพิสูจน์ความเป็นตัวตนในการทำธุรกรรมทางการเงิน

### 2.10 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีการให้ผู้ใช้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนที่เรียกว่า ธนชาติ คอนเนค (Thanachart Connect) ผู้ใช้งานสามารถดูบัญชีย้อนหลัง โอนเงิน ชำระค่าบริการ เพิ่มบัญชี ธุรายการผ่อนชำระของธนาคาร ซื้อขาย สับเปลี่ยนกองทุนรวม ชำระค่าสินเชื่อ และบัตรเครดิตของธนาคารธนชาติโดยไม่มีค่าธรรมเนียม



ภาพที่ 2.12 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน Thanachart Connect

### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "Thanachart Connect" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน Thanachart Connect ได้ 2 ช่องทางคือ สมัครได้ที่สาขาธนาคาร ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ผ่านแอปพลิเคชัน Thanachart Connect

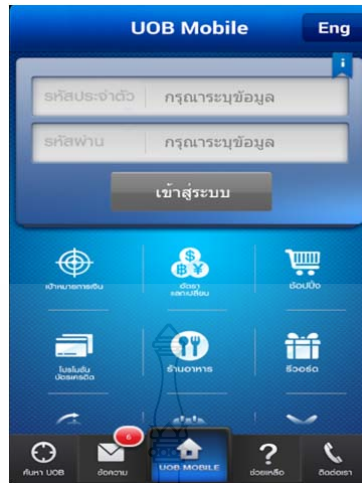
### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีการใช้งาน OTP หรือ One Time Password คือชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต มีการออกตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) ไปยังสมาร์ตโฟน เพื่อใช้ตรวจสอบและยืนยันการเป็นเจ้าของบัญชีก่อนการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ และมีการใช้งาน Username และ Password เพื่อป้องกันและพิสูจน์ความเป็นตัวตนในการทำธุรกรรมทางการเงิน

## 2.11 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน ที่เรียกว่า ยูโอบี โมบาย (UOB Mobile) โดยสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ รายการเคลื่อนไหวทางบัญชีย้อนหลัง 90 วัน ชำระสินค้าและบริการโอนเงิน เพิ่มบัญชี ลบบัญชี ตรวจสอบสถานะเช็ค อายัด เช็คสั่งจ่าย จ่ายภาษีบุคคล เต็มเงิน EASY PASS ค้นหาโปรโมชันบัตรเครดิตและ ค้นหาสาขาของธนาคาร





ภาพที่ 2.13 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน UOB Mobile

### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "UOB Mobile" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลด และติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน UOB Mobile ได้ 2 ช่องทางคือ ผ่านแอปพลิเคชัน UOB Mobile และทำการยืนยันการสมัครใช้บริการกับธนาคาร โดยนำบัตรประชาชนและ สมุดบัญชี ติดต่อที่สาขาทั่วประเทศ สมัครได้ที่สาขาธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) มีนโยบายมาตรการด้านความปลอดภัย ผ่านระบบ Secure Sockets Layer/Transport Layer Security (SSL/TLS) โดยมีการเข้ารหัสป้องกันการดักจับข้อมูลระหว่างทาง Data Encryption รหัสผ่านจะมีขบวนการเข้ารหัสที่ซับซ้อนก่อนเก็บข้อมูลในระบบ เป็นการส่งข้อมูลทางเดียว เพื่อใช้กรณีเทียบเคียงข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานเท่านั้นและ ระบบ Auto Logout หากผู้ใช้งานไม่ได้ออกจากระบบในระยะเวลาหนึ่งที่ทางธนาคารยูโอบีกำหนด ระบบจะดำเนินการออกจากระบบให้อัตโนมัติ (Logout)

## 2.12 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน มีนวัตกรรมการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนแบบใหม่ ผู้ใช้งานสามารถถอนเงินจากบัญชีเพื่อเรียกโดยไม่จำเป็นต้องมีบัตรกดเงินสด (ATM) โดยสามารถทำรายการแอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนที่เรียกว่า มายโม มาย การ์ด (MyMo My Card) แล้วนำคิวอาร์โค้ด (QR Code) ไปรับเงินที่ตู้เอทีเอ็ม (ATM) ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ แสดงผลสลากออม

สิน ชำระรายการบิลค่าสินค้าบริการ เติมเงินโทรศัพท์เคลื่อนที่ แจ็งเดือนผ่าน SMS หากมีการทำรายการผ่าน MyMo



ภาพที่ 2.14 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน MyMo

#### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "MyMo By GSB Mobile Banking" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน MyMo By GSB ได้ 1 ช่องทางคือ สมัครที่สาขาธนาคารออมสิน โดยนำบัตรประชาชนและ สมุดบัญชี ติดต่อเจ้าหน้าที่สาขา และกรอกเอกสารการยินยอมใช้งาน MyMo

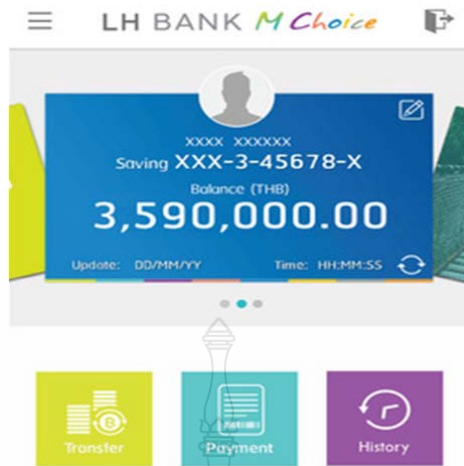
#### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารออมสิน มีนโยบายมาตรการด้านความปลอดภัย ผ่านระบบ Secure Socket Layer (SSL) โดยมีการเข้ารหัสป้องกันการดักจับข้อมูลระหว่างทาง Data Encryption รหัสผ่านจะมีขบวนการเข้ารหัสที่ซับซ้อนก่อนเก็บข้อมูลในระบบ เป็นการส่งข้อมูลทางเดียว เพื่อใช้กรณีเทียบเคียงข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานเท่านั้นและ ระบบ Auto Logout หากผู้ใช้งาน ไม่ได้ออกจากระบบในระยะเวลาหนึ่งที่ทางธนาคารออมสิน กำหนด ระบบจะดำเนินการออกจากระบบให้อัตโนมัติ (Logout)

### 2.13 แอปพลิเคชันระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟนของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด

#### (มหาชน)

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน ที่เรียกว่า แอล เอช แบงก์ เอ็ม ช้อยส์ (LH Bank M Choice) โดยสามารถตรวจสอบยอดเงิน รายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระค่าบริการ จ่ายบิล ค้นหาตู้เอทีเอ็มและสาขาใกล้เคียง



ภาพที่ 2.15 ภาพแสดงตัวอย่าง แอปพลิเคชัน LH Bank M Choice

### วิธีการติดตั้งแอปพลิเคชันและสมัครใช้บริการ

- ค้นหา "LH Bank M Choice" จาก Apple Store หรือ Play Store แล้วทำการดาวน์โหลดและติดตั้ง

- สมัครขอการใช้งาน LH Bank M Choice ได้ 2 ช่องทางคือ สมัครที่สาขาธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผ่านแอปพลิเคชัน LH Bank M Choice โดยนำบัตรประชาชนและ สมุดบัญชี ติดต่อเจ้าหน้าที่สาขา เพื่อยืนยันความถูกต้อง แล้วนำรหัส OTP ที่ทางธนาคารส่งผ่าน SMS มากรอกใส่สมาร์ตโฟนเพื่อยืนยันการเปิดใช้งานแอปพลิเคชัน LH Bank M Choice

### ด้านความปลอดภัย

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีนโยบายมาตรการด้านความปลอดภัย โดยธนาคารเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ โดยข้อมูลที่ได้มีการจัดเก็บรวบรวมและใช้งานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือประโยชน์ของผู้ใช้งานอย่างถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น

## 2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

I.LULE & T.KERAGE & T.WAEMA (2012) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของ Mobile Banking โดยใช้ทฤษฎีของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ด้านความง่ายในการรับรู้ของการใช้ประโยชน์ การใช้ง่ายในการรับรู้ประโยชน์ ผลการวิจัย สรุปได้ว่าจำนวนของคน que เลือกใช้งานค่อนข้างต่ำ ทักษะคิดของผู้ใช้งานมีผลต่อการใช้งาน Mobile Banking

Samudra & Phadtare (2012) ได้ศึกษาเรื่อง Factors Influencing the adoption of Mobile Banking พบว่ามีใช้รูปแบบโมเดลของ UTUAT ในการตรวจสอบและผลการวิจัยโทรศัพท์มือถือบริการด้านการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) แสดงให้เห็นว่า บริการธนาคาร (Mobile Banking) บนมือถือ ส่วนใหญ่ เป็นผู้จัดการระดับกลางที่มี เงินเดือน และกลุ่มอายุช่วง 25-30 เป็นกลุ่มที่มีการใช้งานมากที่สุด ผลการศึกษาวิจัยจากทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ที่ได้ถูกนำมาใช้วัดปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ผู้ใช้บริการ กังวลถึงเรื่องการรักษาความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อการใช้งาน ยังมีผู้ให้บริการที่ไม่รู้ว่าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือได้ และ ผู้ให้บริการที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือเรื่องของการเช็คยอดคงเหลือเงินในบัญชี อยู่ในวัยทำงาน

NITIN.N & NATH.V & NANCY.G (2014) ได้การศึกษาพฤติกรรมของการยอมรับโทรศัพท์มือถือบริการธนาคารจำแนกตามผู้บริโภคประเทศอินเดีย ผลปรากฏว่าในประเทศอินเดียมีการยอมรับการใช้ Mobile Banking เป็นเพียง 2% โดยสาเหตุที่ไม่ใช้ Mobile Banking เพราะยังมีความกังวล ในเรื่องของการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ ดังนั้นมันจะกลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธนาคาร ที่จะเพิ่มผู้ใช้งาน Mobile Banking โดยการโฆษณาผ่าน แผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าทราบ นอกจากนี้เหตุผลที่เลือกใช้งาน Mobile Banking เพราะสามารถตรวจสอบยอดเงิน การเข้าถึงบัญชีและงบบัตร โอนเงิน ฯลฯ

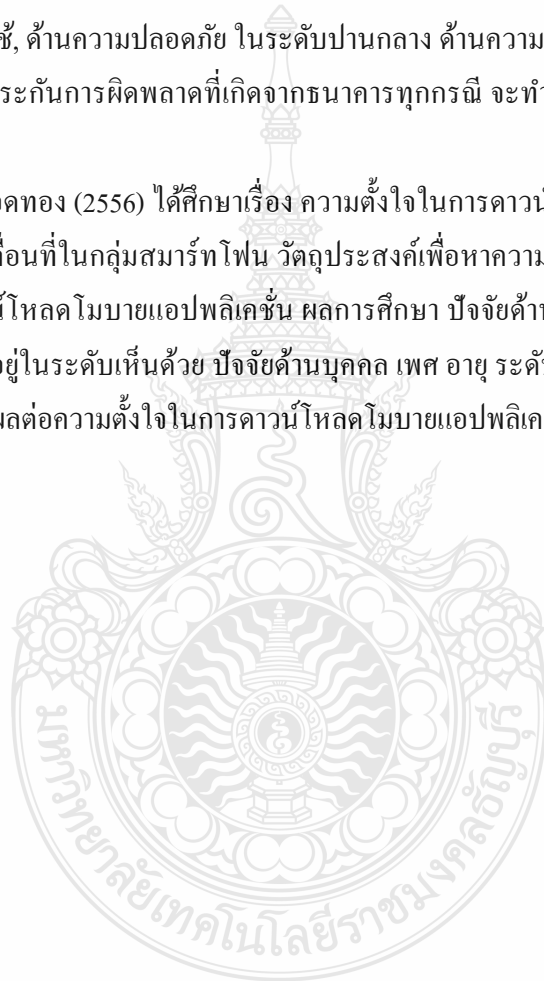
จิรพร ศรีพลวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการ โฆษณาแบบคั้ง โดยมีกรอบแนวความคิดประยุกต์จากแบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (TPB) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และทฤษฎีความรู้สึกต่อต้านของกลุ่มผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า การคล้อยตามบุคคลอ้างอิง การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการยอมรับและใช้บริการ โฆษณาแบบคั้งของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรวรรณ ใจโต (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้งาน บริการอินเทอร์เน็ตแบบคั้งของธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบคั้งของธนาคารออมสิน ผลการศึกษาด้านการยอมรับเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตแบบคั้งมีมากกว่าการใช้บริการตามแบบปกติ

และด้านคุณภาพให้บริการมีความพึงพอใจมาก ด้านความปลอดภัยน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน

ภาวิดา หม่อมปลัด (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความไว้วางใจในความปลอดภัยของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผลการศึกษาพบว่าผู้ทำธุรกรรมมีความพึงพอใจในด้านของเทคโนโลยีทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในระดับดี ด้านของขั้นตอนการใช้, ด้านความปลอดภัย ในระดับปานกลาง ด้านความถูกต้อง และปัจจัยที่มีผลต่อการไว้วางใจคือ รับประกันการผิดพลาดที่เกิดจากธนาคารทุกกรณี จะทำให้มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น

สิริสุดา รอดทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาร์ตโฟน วัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ การรับรู้ที่มีผลต่อการตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชัน ผลการศึกษา ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่ายและสะดวกในการพกพาอยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยด้านบุคคล เพศ อายุ ระดับของการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันมาใช้งาน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ได้ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร (Population)** ประชากรที่ใช้สำหรับศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล

**กลุ่มตัวอย่าง (Sample)** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชากรในกรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่ออกเป็น 50 เขต มีจำนวนรวม 5,692,284 คน ปริมณฑล แบ่งออกเป็น จังหวัด สมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรสาคร มีจำนวนประชากรรวม 4,932,415 คน (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2557, น.21) กำหนดขอบเขตของความคลาดเคลื่อน 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ใช้สูตรในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยให้ค่าความผิดพลาดไม่เกิน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีวิธีการหาค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$n = \frac{Z^2}{4(E)^2}$$

เมื่อ

n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Z	=	ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
E	=	ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ = 0.05

ซึ่ง Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2}{4 \times (0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณออกมาได้เท่ากับ 384 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 16 คนรวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกได้เป็น 50 เขตในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และ 5 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรสาคร เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 3.1 ตารางกลุ่มแบบแบ่งชั้น

หน่วย : คน

เขต / จังหวัด	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายไหม	194,511	7
บางแค	191,966	7
บางเขน	190,659	7
คลองสามวา	178,958	7
บางขุนเทียน	173,144	7
ลาดกระบัง	168,309	7
ดอนเมือง	168,197	7
ประเวศ	166,364	7
หนองจอก	162,598	7
จตุจักร	160,366	7
จอมทอง	156,030	7
หนองแขม	153,175	7
บางกะปิ	148,964	7
บึงกุ่ม	145,514	7
มีนบุรี	139,771	7
ภาษีเจริญ	129,238	7
บางซื่อ	128,995	7
ดินแดง	127,260	7

ตารางที่ 3.1 ตารางกลุ่มแบบแบ่งชั้น (ต่อ)

หน่วย : คน

เขต / จังหวัด	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ลาดพร้าว	122,196	7
ทุ่งครุ	119,349	7
สวนหลวง	118,371	7
บางกอกน้อย	116,653	7
ธนบุรี	115,330	7
วังทองหลาง	114,245	7
หลักสี่	107,797	7
คลองเตย	107,221	7
บางบอน	107,140	7
ตลิ่งชัน	105,857	7
คูสิต	104,394	7
บางพลัด	96,787	7
บางนา	94,315	7
สะพานสูง	92,735	7
พระโขนง	92,448	7
บางคอแหลม	92,273	7
คันนายาว	92,094	7
ราษฎร์บูรณะ	84,881	5
วัฒนา	83,520	5
สาทร	82,432	5
ยานนาวา	80,843	5
ห้วยขวาง	80,002	5
ทวีวัฒนา	77,121	5
คลองสาน	75,224	5
ราชเทวี	73,790	5



ตารางที่ 3.1 ตารางกลุ่มแบบแบ่งชั้น (ต่อ)

หน่วย : คน

เขต / จังหวัด	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
พญาไท	72,203	5
บางกอกใหญ่	70,003	5
พระนคร	55,373	5
ปทุมวัน	51,557	5
ป้อมปราบศัตรูพ่าย	49,280	5
บางรัก	46,472	5
สัมพันธวงศ์	26,359	5
สมุทรปราการ	1,261,530	17
นนทบุรี	1,173,870	17
ปทุมธานี	1,074,058	17
นครปฐม	891,071	17
สมุทรสาคร	531,887	12

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2557

เมื่อได้ดำเนินการแบ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำการสุ่มเลือกเก็บตัวอย่างด้วยวิธีแบบสะดวก (Convenience Sampling) และเพื่อสำรองในกรณีเกิดตัวอย่างไม่สมบูรณ์หรือ ข้อมูลไม่ครบถ้วนจะทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพิ่ม 10 คน เพื่อช่วยลดความผิดพลาดและค่าสถิติที่ใกล้ค่าที่ควรจะได้จากประชากร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บจะมีขนาดไม่ต่ำกว่า 410 คน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลทั้งจากแบบสอบถามกระดาษและแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) อ้างอิง Model TAM (Davis, 1985) Ja-Chul Gu, Sang-Chul Lee, Yung-Ho Suh. (2009) ในรูปแบบเอกสาร และ แบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มประชากรแบบสอบถามทั้งหมดมีทั้งหมด 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ทั่วไป ในแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Response Questions) มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีตัวเลือกคำตอบของแบบสอบถาม 2 ตัวเลือก (Two-Way Question) และ หลายตัวเลือก (Multiple Choice Question)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์โฟน ในแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Response Questions) มีจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ระบบปฏิบัติการบนสมาร์โฟน คุณใช้บริการของธนาคารใดเป็นธนาคารแรกในการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟน ความถี่ในการใช้สมาร์โฟนทำธุรกรรมทางการเงินและ คุณใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์โฟนมากที่สุด โดยมีตัวเลือกคำตอบของแบบสอบถาม 2 ตัวเลือก (Two-Way Question) และ หลายตัวเลือก (Multiple Choice Question)

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์โฟน ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล เป็นลักษณะของคำถามที่ให้ความสำคัญในแต่ละด้านทั้งหมด 5 ด้าน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดง ด้านความไว้วางใจ ด้านความตั้งใจใช้งาน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีจำนวน 40 ข้อ (Rating Scale) โดยมีการเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เกณฑ์มาตรวัดและการใช้คะแนนตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 ตามระดับความคิดเห็นดังนี้

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

**วิธีการหาความเที่ยงตรง (Validity)** นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีความรู้ทางด้านทฤษฎี เพื่อตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการปรับปรุงและ ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปใช้

**วิธีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)** นำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทำการแจกให้กลุ่มตัวอย่างประชากร (Pre-test) แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น เพื่อเป็นการทดสอบเครื่องมือก่อนนำไปใช้งานจริง และนำแบบสอบถามที่ผ่านการวัดความเชื่อมั่นแล้ว โดยใช้สูตรการหา

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ค่าความเชื่อมั่นของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไว้จำนวนมากว่าหรือเท่ากับ 0.5 ไปจัดทำเป็นแบบสอบถามเป็นเอกสารและ แบบสอบถามออนไลน์ แจกไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า > 0.5 ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงผลของการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่นำไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านทัศนคติ	0.702
ด้านบรรทัดฐานของคนที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม	0.909
ด้านความไว้วางใจ	0.808
ด้านการรับรู้ประโยชน์	0.764
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.706
ด้านความปลอดภัย	0.663
ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก	0.744
ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.888
ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร	0.747
ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน	0.742
ด้านความตั้งใจใช้งาน	0.861
ด้านพฤติกรรมการใช้งาน	0.860

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้ข้อมูลดังต่อไปนี้  
**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ในรูปแบบเอกสาร (Questionnaires) และ แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaires Online) โดยใช้ Google Drive เป็นเครื่องมือช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

**ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ บทความ หนังสือ วารสาร งานวิจัย และข้อมูลอินเทอร์เน็ต

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป และคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป และส่วนที่ 2 ด้านลักษณะการใช้งาน หาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายความหมายข้อมูลต่างๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูล การคำนวณค่าสถิติพื้นฐานมีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

การหาค่าอัตราร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ

$\bar{X}$

แทน

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$

แทน

ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

$N$

แทน

จำนวนข้อมูลทั้งหมด

### ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \frac{\sqrt{\sum(x-\bar{x})^2}}{n-1}$$

เมื่อ	SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน	ข้อมูลแต่ละจำนวน
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในชุดนั้น

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์การเปรียบเทียบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ Independent Sample t-test และใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA f-test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter ซึ่งการวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดโดยเครื่องคอมพิวเตอร์กับโปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการทดสอบค่าแบบ Independent Sample t-test (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

กรณีค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}}$$

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$s_1^2, s_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2
$n_1, n_2$	แทน	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) สถิติ One-way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variance และใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA(F) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

เมื่อ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
MS <sub>b</sub>	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS <sub>w</sub>	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$r_{xy}$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

$\sum X$  แทนค่า ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)

$\sum Y$  แทนค่า ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)

$\sum XY$  แทนค่า ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2

$\sum X^2$  แทนค่า ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1

$\sum Y^2$  แทนค่า ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2

$N$  แทนค่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม 1 ตัว ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณนั้นจะต้องหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นจำนวนทั้ง 3 ตัวกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ	$Y'$	แทน	คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม (ตัวเกณฑ์)
	$a$	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
	$b_1, b_2, \dots, b_k$	แทน	ค่าน้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
	$X_1, X_2, \dots, X_k$	แทน	คะแนนของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
	$k$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)

การเขียนสมการในรูปคะแนนดิบจะต้องทราบค่า  $a$  และ  $b$  เพื่อนำมาแทนค่าในสมการ  
ค่า  $a$  จากสูตร

$$a = \bar{Y} - b_1 \bar{X}_1 - b_2 \bar{X}_2 - \dots - b_k \bar{X}_k$$

เมื่อ	$a$	แทน	ค่าคงที่สำหรับสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
	$\bar{Y}$	แทน	ค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปรตาม
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2, \dots, \bar{X}_k$	แทน	ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึง k ตามลำดับ
	$b_1, b_2, \dots, b_k$	แทน	ค่าน้ำหนักของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึง k ตามลำดับ
	$k$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)

ค่า  $b$  หาจากสูตร

$$b_j = \beta_j \frac{S_y}{S_j}$$

เมื่อ	$b_j$	แทน	ค่าน้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ $j$ ที่ต้องการหาค่าน้ำหนัก
	$\beta_1$	แทน	ค่าน้ำหนักเบต้าของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ $j$
	$S_y$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม (ตัวเกณฑ์)
	$S_j$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลของการศึกษาจากการเก็บแบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์และแบบเอกสารกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด สามารถแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของตัวแปรและค่าสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
n	ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ย (Means)
SD	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (F-test)
t	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (t-test)
SS	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean of square)
DF	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
***	ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.01
**	ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สัญลักษณ์	ความหมาย
*	ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.1
Sig.	ค่าความน่าจะเป็นได้จากการคำนวณสถิติทดสอบ
AN	ค่าผลรวมด้านทัศนคติ (Attitude Norm)
SN	ค่าผลรวมด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม (Subjective Norm)
T	ค่าผลรวมด้านความไว้วางใจ (Trust)
PU	ค่าผลรวมด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)
PE	ค่าผลรวมด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)
S	ค่าผลรวมด้านความปลอดภัย (Security)
DN	ค่าผลรวมด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก (Descriptive Norm)
SO	ค่าผลรวมด้านอิทธิพลทางสังคม (Socialize)
F	ค่าผลรวมด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร (Familiarity With Bank)
SA	ค่าผลรวมด้านความมีมาตรฐานรับประกัน (Structural Assurances)
BI	ค่าผลรวมด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention)
B	ค่าผลรวมด้านพฤติกรรมการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (Behavioral Acceptance of Transactions Banking on Smartphone)

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	218	54.5
	หญิง	182	45.5

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	15 - 25 ปี	75	18.75
	26 - 35 ปี	238	59.5
	36 - 45 ปี	79	19.75
	46 - 55 ปี	3	0.75
	มากกว่า 55 ปี	5	1.25
ระดับการศึกษา	ปวช./ ปวส./ ม.3 / ม.6	72	18
	ปริญญาตรี	278	69.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	50	12.5
อาชีพ	พนักงานบริษัท	257	64.3
	ข้าราชการ	25	6.3
	รัฐวิสาหกิจ	19	4.8
	ธุรกิจส่วนตัว	41	10.3
	นักเรียน / นักศึกษา	54	13.5
	อื่นๆ	4	1
สภาพภาพ	โสด	260	65
	สมรส	133	33.3
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	7	1.8
รายได้เฉลี่ย	น้อยกว่า 10,000 บาท	66	16.5
	10,001 - 20,000 บาท	68	17
	20,001 - 30,000 บาท	123	30.75
	30,001 - 40,000 บาท	64	16
	40,001 - 50,000 บาท	32	8
	มากกว่า 50,001 บาท	47	11.75
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงโดยเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 เป็นเพศหญิง 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 คน สำหรับอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วง 26 - 35 ปี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ช่วงอายุ 15 - 25 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ช่วงอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และช่วงอายุ 45 - 55 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 สำหรับระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาระดับ ปวช./ปวส./ม.3/ม.6 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ข้าราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

สำหรับสถานภาพส่วนใหญ่โสด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 คน และสถานภาพหม้าย หย่า แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 สำหรับรายได้เฉลี่ยสูงสุดอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 รองลงมา 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมารายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และ รายได้ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน

ลักษณะที่ใช้งาน	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ตโฟน	iOS	244	61.00
	Android	156	39.00
ธนาคารในการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	134	33.50
	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	164	41.00
	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	12	3.00

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน (ต่อ)

ลักษณะที่ใช้งาน	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
	ธนาคารกรุงไทย (มหาชน)	3	0.75
	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	67	16.75
	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	19	4.75
	ธนาคารออมสิน	1	0.25
ความถี่ในการการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน	1 ครั้ง/เดือน	70	17.50
	3 - 5 ครั้ง/เดือน	150	37.50
	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	180	45.00
ประเภทบริการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน	ดูยอดเงินคงเหลือ / ความเคลื่อนไหวบัญชี	354	88.50
	โอนเงิน	317	79.30
	เติมเงินโทรศัพท์มือถือ	147	36.80
	ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ	237	59.30
	หุ้น / พันธบัตร	23	5.80
	อื่นๆ	3	0.80
	รวม		400

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา ระบบปฏิบัติการ Android จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 สำหรับธนาคารในการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนส่วนใหญ่เป็นของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 134 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.5 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และ ธนาคารออมสิน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 สำหรับความถี่ในการใช้สมาร์ตโฟนทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 180 คน คิดเป็น

ร้อยละ 45 รองลงมา 3-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 70 คิดเป็นร้อยละ 17.5 สำหรับประเภทบริการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำธุรกรรมประเภทขอยอดเงินคงเหลือหรือความเคลื่อนไหวบัญชี จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ โอนเงิน จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 เติมเงินโทรศัพท์มือถือจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 หุ่นหรือพันธบัตร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และอื่น ๆ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8



ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน		5	4	3	2	1	รวม
ด้านทัศนคติ	1. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด	154	206	35	3	2	400
		38.50	51.50	8.80	0.80	0.50	100%
	2. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย	197	182	15	4	2	400
		49.30	45.50	3.80	1.00	0.50	100%
	3. คุณชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	188	148	47	9	8	400
		47.00	37.00	11.80	2.30	2.00	100%
แยกย่อยปัจจัยเชิงเทคนิคเฉพาะด้าน	1. ครอบครั้ว มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	89	145	100	41	25	400
		22.30	36.30	25.00	10.30	6.30	100%
	2. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	85	167	97	34	17	400
		21.30	41.80	24.30	8.50	4.30	100%
	3. คนส่วนใหญ่ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	70	200	76	36	18	400
		17.50	50.00	19.00	9.00	4.50	100%
	4. สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	109	168	82	27	14	400
		28.80	48.30	17.80	2.80	2.50	100%
เชิงจิตวิทยาเฉพาะด้าน	1. คุณมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้	115	193	71	11	10	400
		28.80	48.30	17.80	2.80	2.50	100%
	2. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้	84	200	94	17	5	400
		21.00	50.00	23.50	4.30	1.30	100%
	3. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน สนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก	88	178	110	19	5	400
		22.00	44.50	27.50	4.80	1.30	100%

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน		5	4	3	2	1	รวม
ด้านความใช้งานใจ	1. คุณมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้	115	193	71	11	10	400
		28.80	48.30	17.80	2.80	2.50	100%
	2. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้	84	200	94	17	5	400
		21.00	50.00	23.50	4.30	1.30	100%
	3. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน สนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก	88	178	110	19	5	400
		22.00	44.50	27.50	4.80	1.30	100%
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	1. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	259	101	35	5	-	400
		64.80	25.30	8.80	1.30	-	100%
	2. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	237	120	38	5	-	400
		59.30	30.00	9.50	1.30	-	100%
	3. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม	235	107	49	9	-	400
		58.80	26.80	12.30	2.30	-	100%
	4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น	267	102	28	3	-	400
		66.80	25.50	7.00	8.00	-	100%
	5. โอนเงิน เดิมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น	291	78	26	5	-	400
		72.80	19.50	6.50	1.30	-	100%



ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน		5	4	3	2	1	รวม
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	1. คุณเรียนรู้และติดตั้งระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้	226	115	49	7	3	400
		56.50	28.80	12.30	1.80	0.80	100%
	2. คุณเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้	201	139	52	5	3	400
		50.30	34.80	13.00	1.30	0.80	100%
	3. คุณเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก	192	154	48	6	-	400
	48.00	38.50	12.00	1.50	-	100%	
	4. คุณคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย	190	169	35	4	2	400
		47.50	42.30	8.80	1.00	0.50	100%
	5. คุณต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน	244	123	28	3	2	400
		61.00	30.80	7.00	0.80	0.50	100%
ด้านความปลอดภัย	1. มีระบบความปลอดภัยที่ดี	169	157	66	4	4	400
		42.00	39.30	16.50	1.00	1.00	100%
	2. มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง	232	135	27	6	-	400
		58.00	33.80	6.80	1.50	-	100%
	3. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด	221	114	56	7	2	400
		55.30	28.50	14.00	1.80	0.50	100%
	4. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง	204	133	37	26	-	400
		51.00	33.30	9.30	6.50	-	100%

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน		5	4	3	2	1	รวม
ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและครอบครัว	1. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	127	113	107	35	18	400
		31.80	28.30	26.80	8.80	4.50	100%
	2. เพื่อน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	112	188	72	27	1	400
		28.00	47.00	18.00	6.80	0.30	100%
ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงาน	3. เพื่อนร่วมงาน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	127	165	85	22	1	400
		31.80	41.30	21.30	5.50	0.30	100%
	4. ผู้คนที่คุ้นชู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	105	195	86	13	1	400
		26.30	48.80	21.50	3.30	0.30	100%
หญิงช่างเทคนิคไอที	1. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้	86	166	101	33	14	400
		21.50	41.50	25.30	8.30	3.50	100%
	2. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก	110	163	92	21	14	400
		27.50	40.80	23.00	5.30	3.50	100%
ธนาคาร	1. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ	146	169	62	19	4	400
		36.50	42.30	15.50	4.80	1.00	100%
	2. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ	89	189	79	35	8	400
		22.30	47.30	19.80	8.80	2.00	100%

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน		5	4	3	2	1	รวม
ด้านความเต็มใจมาตรวจรับประกัน	1. การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค /ธนาคารแห่งประเทศไทย	111	186	91	11	1	400
		27.80	46.50	22.80	2.80	0.30	100%
	2. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน และมีความรับผิดชอบ	102	214	67	16	1	400
		25.50	53.50	16.80	4.00	0.30	100%
ด้านพฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน	1. คุณมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	204	144	42	7	3	400
		51.00	36.00	10.50	1.80	0.80	100%
	2. คุณจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	168	175	46	10	1	400
		42.00	43.80	11.50	2.50	0.30	100%
3. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน คุณจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	223	136	32	6	3	400	
		55.80	34.00	8.00	1.50	0.80	100%
ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน	1. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ	167	184	38	9	2	400
		41.80	46.00	9.50	2.30	0.50	100%
	2. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยๆ	164	178	46	6	6	400
		41.00	44.50	11.50	1.50	1.50	100%
3. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือ ตู้ ATM	159	185	43	5	8	400	
		39.80	46.30	10.80	1.30	2.00	100%

จากผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ ร้อยละ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ การทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนจากแบบสอบถามในปีจจัย 12 ด้านต่าง ๆ จำนวน 40 ข้อ

#### **ด้านทัศนคติ**

ข้อที่ 1 การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 51.5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 38.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 8.8

ข้อที่ 2 การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความ สะดวกสบาย จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 49.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 45.5 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 3.8

ข้อที่ 3 คุณชอบการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความ คิดเห็นมาก ร้อยละ 47.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 37.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 11.8

#### **ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกิจกรรม**

ข้อที่ 4 ครอบครัว มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่ม ตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 36.3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง 25.0 ระดับความ คิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 22.3

ข้อที่ 5 เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 41.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 24.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 21.3

ข้อที่ 6 คนส่วนใหญ่ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จาก กลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 50.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 19 ระดับ ความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 17.5

ข้อที่ 7 สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 42.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 27.3 ระดับ ความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 20.5

#### **ด้านความไว้วางใจ**

ข้อที่ 8 คุณมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้ จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 48.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 28.8 ระดับความ คิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 17.8

ข้อที่ 9 ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 50 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 23.5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุดร้อยละ 21.0

ข้อที่ 10 ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนสนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 44.5 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 27.5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 22.0

#### **ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์**

ข้อที่ 11 ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 64.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 25.3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 8.8

ข้อที่ 12 สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 59.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 30.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 9.5

ข้อที่ 13 ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 58.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 26.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 12.3

ข้อที่ 14 ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 66.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 25.5 ความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 7.0

ข้อที่ 15 โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 72.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 19.5 ระดับความคิดเห็นปานกลางร้อยละ 6.5

#### **ด้านความง่ายต่อการใช้งาน**

ข้อที่ 16 คุณเรียนรู้และติดตั้งระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 56.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 28.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 12.3

ข้อที่ 17 คุณเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 50.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 34.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 13.0

ข้อที่ 18 คุณเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 48.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 38.5 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 12.0

ข้อที่ 19 คุณคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 47.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 42.3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 8.8

ข้อที่ 20 คุณต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 61 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 30.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 7.0

#### **ด้านความปลอดภัย**

ข้อที่ 21 มีระบบความปลอดภัยที่ดี จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 42.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 39.3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 16.5

ข้อที่ 22 มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 58.0 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 33.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 33.8

ข้อที่ 23 สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 55.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 28.5 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 14.0

ข้อที่ 24 มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 51 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 33.3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 9.3

#### **ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก**

ข้อที่ 25 สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 31.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 28.3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 26.8

ข้อที่ 26 เพื่อน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 47.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 28.0 ระดับความคิดเห็นน้อย ร้อยละ 18.0

ข้อที่ 27 เพื่อนร่วมงาน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 41.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 31.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 21.3

ข้อที่ 28 ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 48.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 26.3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 21.5

#### **ด้านอิทธิพลทางสังคม**

ข้อที่ 29 คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 41.5 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 21.5 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 21.5

ข้อที่ 30 คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 40.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 27.5 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 23.0

#### **ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร**

ข้อที่ 31 พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 42.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 36.5 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 15.5

ข้อที่ 32 เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 47.3 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 22.3 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 19.8

#### **ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน**

ข้อที่ 33 การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค / ธนาคารแห่งประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 46.5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 27.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 22.8

ข้อที่ 34 ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน และมีความรับผิดชอบ

### **ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน**

ข้อที่ 35 คุณมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 51.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 36.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 10.5

ข้อที่ 36 คุณจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 43.8 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 42.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 11.5

ข้อที่ 37 ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน คุณจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 55.8 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 34.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 8.0

### **ด้านการยอมรับการธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน**

ข้อที่ 38 คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 46.0 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 41.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 9.5

ข้อที่ 39 คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยๆ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 44.5 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 41.0 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 11.5

ข้อที่ 40 คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคารหรือ ตู้ ATM จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 46.3 ระดับความคิดเห็นมาก ร้อยละ 39.8 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ร้อยละ 10.8



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

		จำนวน		Behavioral Acceptance	Behavioral Intention	Attitude Norm	Subjective Norm	Trust	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Security	Descriptive Norm	Social Influence	Familiarity with Bank	Structural Assurances
เพศ	ชาย	218	$\bar{x}$	4.4817	4.4434	4.4924	3.7454	4.0015	4.5505	4.4725	4.4220	3.9415	3.8486	4.0505	4.1307
		54.50%	SD	0.6810	0.6304	0.6232	0.8890	0.7329	0.5469	0.6121	0.6007	0.7930	0.9419	0.7679	0.6704
	หญิง	182	$\bar{x}$	4.2802	4.2418	4.3333	3.6360	3.7527	4.5341	4.2813	4.2610	3.8929	3.7033	3.8214	3.8462
		45.50%	SD	0.8527	0.7557	0.6866	0.9386	0.8138	0.6381	0.6919	0.6663	0.7650	0.9416	0.8174	0.7749
<b>Independent T-test</b>				<b>2.574**</b>	<b>2.863**</b>	<b>2.426*</b>	<b>1.195</b>	<b>3.185**</b>	<b>0.277</b>	<b>2.931**</b>	<b>2.517**</b>	<b>0.621</b>	<b>1.537*</b>	<b>2.868**</b>	<b>3.887**</b>
อายุ	15 - 25 ปี	75	$\bar{x}$	4.4178	4.3422	4.2533	3.9533	3.8533	4.3547	4.3307	4.2567	4.1433	4.0933	4.2467	4.1067
		18.80%	SD	0.5372	0.5169	0.6220	0.7686	0.7618	0.6854	0.5690	0.5374	0.5440	0.7741	0.7184	0.6360
	26 - 35 ปี	238	$\bar{x}$	4.4748	4.4552	4.5476	3.7752	3.9818	4.6689	4.4639	4.4244	3.9937	3.7899	3.9475	4.0084
		59.50%	SD	0.6744	0.6235	0.5025	0.8787	0.7260	0.4720	0.6225	0.6231	0.7747	0.9819	0.8129	0.6750
	36 - 45 ปี	79	$\bar{x}$	4.2489	4.1688	4.2911	3.2848	3.7131	4.4177	4.3266	4.2532	3.5759	3.5316	3.7532	3.9494
		19.80%	SD	1.0439	0.9025	0.9204	1.0022	0.8911	0.6712	0.6704	0.7099	0.8208	0.9141	0.7020	0.9357
	46 - 55 ปี	3	$\bar{x}$	3.3333	3.3333	4.0000	3.1667	3.7778	4.2667	3.8000	4.4167	3.3333	3.5000	3.5000	3.5000
		0.60%	SD	0.5774	0.3333	0.3333	0.2887	0.5092	0.4163	0.7211	0.3819	0.5774	0.5000	0.5000	0.5000
	55 ปีขึ้นไป	5	$\bar{x}$	2.8000	4.3517	3.1333	2.8500	2.8000	3.5200	2.7600	3.6000	2.8000	2.9000	2.7000	3.2000
		1.30%	SD	0.7303	0.6967	0.5578	0.8216	0.6498	0.7823	0.9317	0.8216	0.9421	0.2236	0.7583	0.4472
<b>ANOVA F-test</b>				<b>8.779***</b>	<b>9.239***</b>	<b>10.176***</b>	<b>7.773***</b>	<b>4.493***</b>	<b>10.336***</b>	<b>10.298***</b>	<b>3.511**</b>	<b>9.696***</b>	<b>4.771***</b>	<b>7.564***</b>	<b>2.37**</b>

\*\*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , \*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05, \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.1

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

		จำนวน		Behavioral Acceptance	Behavioral Intention	Attitude Norm	Subjective Norm	Trust	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Security	Descriptive Norm	Social Influence	Familiarity with Bank	Structural Assurances
การศึกษา	ปวช. /	72	$\bar{x}$	4.4306	4.3472	4.2778	3.7986	3.8981	4.3917	4.4000	4.3958	4.1110	3.9514	4.1389	4.0625
	ปวส. หรือ														
	ม.3 / ม.6	18.00%	SD	0.6316	0.5879	0.6205	0.7641	0.7581	0.6650	0.6051	0.5357	0.6580	0.7653	0.7837	0.6276
	ปริญญาตรี	278	$\bar{x}$	4.4005	4.3933	4.4727	3.8076	3.9245	4.6115	4.4072	4.3246	3.9910	3.8291	3.9173	4.0036
	สูงกว่า	69.50%	SD	0.7576	0.6676	0.6345	0.8411	0.7764	0.5278	0.6701	0.6688	0.7256	0.9369	0.8063	0.7272
ปริญญาตรี	50	$\bar{x}$	4.2733	4.1267	4.3330	2.9250	3.6733	4.3800	4.2440	4.4150	3.2450	3.2800	3.8300	3.9000	
	12.50%	SD	0.9913	0.9329	0.7911	1.1138	0.8095	0.7253	0.6393	0.5750	0.8943	1.0602	0.7396	0.8921	
ANOVA		F-test		<b>0.699</b>	<b>3.139**</b>	<b>3.04**</b>	<b>22.593***</b>	<b>2.218*</b>	<b>6.327***</b>	<b>1.336</b>	<b>0.668</b>	<b>24.666***</b>	<b>8.928***</b>	<b>2.838*</b>	<b>0.729</b>
สถานภาพ	โสด	260	$\bar{x}$	4.3449	4.3167	4.3808	3.6288	3.8615	4.5323	4.3685	4.3490	3.9077	3.7288	3.9192	3.9615
		65.00%	SD	0.7296	0.6681	0.6653	0.8901	0.7879	0.5906	0.6369	0.6602	0.7379	0.9559	0.7904	0.7368
	สมรส	133	$\bar{x}$	4.4536	4.4085	5.4138	3.8026	3.9273	4.5489	4.3955	4.3252	3.9079	3.8684	3.9887	4.0714
		33.00%	SD	0.8482	0.7617	0.6442	0.9614	0.7789	0.6008	0.7017	0.5959	0.8630	0.9332	0.8291	0.7364
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกัน	7	$\bar{x}$	4.8571	4.5714	4.0952	4.1429	4.1429	4.8286	4.8286	4.7857	4.5714	4.1429	4.1429	4.1429
		1.80%	SD	0.3780	0.2520	0.2520	0.3780	0.3780	0.0756	0.0756	0.0945	0.1890	0.3780	0.3780	0.3780
ANOVA		F-test		<b>2.205*</b>	<b>1.120</b>	<b>2.698*</b>	<b>2.470*</b>	<b>0.692</b>	<b>0.87</b>	<b>1.707</b>	<b>1.752</b>	<b>2.510**</b>	<b>1.487</b>	<b>0.549</b>	<b>1.123</b>

\*\*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , \*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05, \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.1

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

	จำนวน		Behavioral Acceptance	Behavioral Intention	Attitude Norm	Subjective Norm	Trust	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Security	Descriptive Norm	Social Influence	Familiarity with Bank	Structural Assurances	
อาชีพ	พนักงานบริษัท	257	$\bar{x}$	4.3541	4.3372	4.4267	3.5661	3.8379	4.5502	4.3798	4.3405	3.8016	3.6907	3.8930	3.9455
		64.30%	SD	0.8152	0.7427	0.6634	0.9612	0.8085	0.5892	0.6599	0.6723	0.8022	0.9451	0.8036	0.7571
	ราชการ	25	$\bar{x}$	4.3200	4.2800	4.4000	3.5800	3.8933	4.6240	4.2400	4.4600	3.7600	3.5000	6.6400	3.9400
		6.30%	SD	0.9153	0.7798	0.7136	0.9206	0.5831	0.5577	0.8124	0.6320	0.9114	1.1180	0.8723	0.6506
	รัฐวิสาหกิจ	19	$\bar{x}$	4.5263	4.5965	4.6667	4.0658	4.1930	4.7263	4.5474	4.6316	4.3684	4.1053	4.2105	4.0263
		4.80%	SD	0.5249	0.4386	0.5092	0.7014	0.7959	0.3478	0.4101	0.4279	0.6475	0.6364	0.5849	0.5130
	ธุรกิจส่วนตัว	41	$\bar{x}$	4.6667	4.5203	4.6667	4.0549	4.0569	4.6780	4.5366	4.2988	4.2622	3.9634	4.0610	4.1585
		10.30%	SD	0.5426	0.5326	0.4595	0.6188	0.5721	0.4666	0.7314	0.5842	0.6936	1.0920	0.8077	0.6841
	นักเรียน/นักศึกษา	54	$\bar{x}$	4.3765	4.2840	4.1852	3.9630	3.9444	4.3111	4.3222	4.2593	4.1296	1.1019	4.2130	4.2220
		13.50%	SD	0.5610	0.5316	0.6719	0.8045	0.7764	0.7033	0.5445	0.5494	0.5088	0.7228	0.6841	0.6194
อื่นๆ	4	$\bar{x}$	3.8333	3.7500	3.5833	3.6875	3.1667	4.4500	4.2000	4.5625	4.0000	3.7500	3.2500	3.2500	
	1.00%	SD	1.5753	1.1345	0.5000	0.3750	1.2620	0.4726	0.7659	0.3750	0.8416	0.5000	0.9574	1.5000	
<b>ANOVA F-test</b>				<b>1.771*</b>	<b>1.740*</b>	<b>4.578***</b>	<b>4.092***</b>	<b>1.943*</b>	<b>2.645**</b>	<b>1.083</b>	<b>1.274</b>	<b>5.292***</b>	<b>2.994*</b>	<b>3.471**</b>	<b>2.588**</b>

\*\*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , \*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05, \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.1

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

	จำนวน		Behavioral Acceptance	Behavioral Intention	Attitude Norm	Subjective Norm	Trust	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Security	Descriptive Norm	Social Influence	Familiarity with Bank	Structural Assurances
รายได้	66	$\bar{x}$	4.4343	4.3283	4.2879	3.9924	4.0000	4.3788	4.3697	4.2917	4.1402	4.0985	4.2348	4.2197
น้อยกว่า 10,000	16.50%	SD	0.5484	0.5180	0.6534	0.8192	0.7488	0.6555	0.5335	0.5557	0.5462	0.7505	0.7297	0.6148
	68	$\bar{x}$	4.2745	4.2059	4.3431	3.7647	3.7304	4.5000	4.2559	4.3750	3.9375	3.8088	3.8529	3.9044
10,000 - 20,000	17.00%	SD	0.7329	0.7554	0.5020	0.6563	0.6522	0.5303	0.6257	0.5899	0.6354	0.6408	0.7826	0.6871
	123	$\bar{x}$	4.4526	4.4553	4.5230	3.8089	4.0840	4.6439	4.4602	4.3333	3.9736	3.8537	4.0163	4.0894
20,001 - 30,000	30.80%	SD	0.6068	0.5840	0.4735	0.8054	0.6982	0.4909	0.6172	0.6188	0.6990	0.9850	0.7813	0.6654
	64	$\bar{x}$	4.2865	4.2865	4.3542	3.4297	3.7500	4.5688	4.3375	4.2617	3.6914	3.5938	3.7500	3.8906
30,001 - 40,000	16.00%	SD	0.9684	0.6820	0.7124	0.9985	0.9428	0.5500	0.7072	0.7257	0.8259	1.1158	0.8165	0.8885
	32	$\bar{x}$	4.3125	4.2917	4.4583	3.3359	3.7813	4.5438	4.3562	4.4063	3.5547	3.3594	3.7031	3.8281
40,001 - 50,000	8.00%	SD	1.1483	1.0430	0.8707	1.0936	0.8985	0.6667	0.8234	0.6049	0.9064	0.8155	0.7280	0.7993
	47	$\bar{x}$	4.5248	4.4539	4.5106	3.4894	3.7092	4.5362	4.4851	4.5106	4.0000	3.6596	3.9255	3.8723
มากกว่า 50,000	11.80%	SD	0.8420	0.8029	0.9450	1.1633	0.7633	0.7577	0.7422	0.7297	1.1095	1.1186	0.8659	0.7694
<b>ANOVA</b>	<b>F-test</b>		<b>1.099</b>	<b>1.527</b>	<b>1.669*</b>	<b>4.617***</b>	<b>3.504**</b>	<b>1.863*</b>	<b>1.159</b>	<b>1.047</b>	<b>3.917**</b>	<b>3.713**</b>	<b>3.589**</b>	<b>2.676**</b>

\*\*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , \*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05, \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.1

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

	จำนวน		Behavioral Acceptance	Behavioral Intention	Attitude Norm	Subjective Norm	Trust	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Security	Descriptive Norm	Social Influence	Familiarity with Bank	Structural Assurances	
ระบบ ปฏิบัติ การ	iOS	244	$\bar{x}$	4.4563	4.4016	4.4863	3.7633	3.9918	4.5762	4.4361	4.3760	3.9016	3.8607	4.0430	4.1148
		61.00%	SD	0.6332	0.6047	0.5479	0.9027	0.7149	0.5154	0.5703	0.5663	0.7838	0.9390	0.7295	0.7152
	Android	156	$\bar{x}$	4.2863	4.2735	4.3162	3.5897	3.7265	4.4910	4.3064	4.3061	3.9471	3.6603	3.7949	3.8237
		39.00%	SD	0.9371	0.8161	0.7886	0.9202	0.8488	0.6881	0.7659	0.7310	0.7751	0.9401	0.8760	0.7269
	อื่นๆ	-	$\bar{x}$	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	SD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	<b>ANOVA</b>	<b>F-test</b>		<b>4.685**</b>	<b>3.237*</b>	<b>6.471**</b>	<b>3.466*</b>	<b>11.302***</b>	<b>1.993</b>	<b>3.746**</b>	<b>1.152</b>	<b>0.323</b>	<b>4.330**</b>	<b>9.396**</b>	<b>15.558***</b>
ความถี่	1 ครั้ง / เดือน	70	$\bar{x}$	3.7762	3.8810	3.8048	3.3179	3.4476	4.0829	4.0086	4.1357	3.8607	3.7071	3.9429	3.8429
		17.50%	SD	1.1459	0.9830	0.9505	1.1818	1.0676	0.7938	0.8240	0.8864	0.8380	1.1148	0.8910	0.9423
	3 - 5 ครั้ง / เดือน	150	$\bar{x}$	4.2622	4.2800	4.3889	3.7150	3.9178	4.5173	4.3640	4.4017	3.8567	3.6267	3.8667	3.9333
		37.50%	SD	0.6388	0.6264	0.5173	0.7761	0.7089	0.4727	0.5835	0.5623	0.6813	0.9108	0.7868	0.6416
	มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน	180	$\bar{x}$	4.7352	4.5944	4.6852	3.8264	4.0352	4.7433	4.5500	4.3875	3.9944	3.9417	4.0399	4.1194
	45.00%	SD	0.4397	0.4822	0.4135	0.8616	0.6318	0.4710	0.5696	0.5595	0.8294	0.8753	0.7642	0.6959	
	<b>ANOVA</b>	<b>F-test</b>		<b>53.648***</b>	<b>32.009***</b>	<b>58.739***</b>	<b>8.166***</b>	<b>15.537***</b>	<b>37.738***</b>	<b>18.860***</b>	<b>4.878**</b>	<b>1.521</b>	<b>4.927**</b>	<b>2.649*</b>	<b>4.707**</b>

\*\*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , \*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05, \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.1

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

	จำนวน		Behavioral Acceptance	Behavioral Intention	Attitude Norm	Subjective Norm	Trust	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Security	Descriptive Norm	Social Influence	Familiarity with Bank	Structural Assurances
ธนาคาร ไทย	134	$\bar{X}$	4.2488	4.2637	4.3234	3.5653	3.8507	4.4403	4.2881	4.3246	3.9571	3.6978	3.8731	3.9142
	33.50%	SD	0.9354	0.7874	0.7777	0.9631	0.8989	0.6822	0.7473	0.6937	0.7939	0.9656	0.8287	0.8007
ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา	164	$\bar{X}$	4.3862	4.3435	4.4350	3.6890	3.8923	4.5244	4.3000	4.2927	3.8659	3.7530	3.9756	4.0335
	41.00%	SD	0.6927	0.6620	0.6094	0.8103	0.7319	0.5410	0.6025	0.6445	0.7464	0.9276	0.7926	0.7433
ธนาคาร กรุงเทพ	12	$\bar{X}$	4.5000	4.3889	4.5000	3.9583	4.2222	4.5833	4.4333	4.0000	4.0417	4.1250	4.1667	4.2083
	3.00%	SD	0.5412	0.6002	0.6890	1.0704	0.7154	0.6576	0.7228	0.5222	0.7748	1.1702	0.7785	0.6201
ธนาคาร กรุงไทย	3	$\bar{X}$	3.8889	3.8889	4.3333	3.0000	3.5556	4.4667	4.2667	4.6667	3.6667	3.0000	3.8333	3.6667
	0.08%	SD	1.0184	1.0184	0.6667	2.0000	0.6939	0.6110	1.1015	0.5774	1.1547	2.0000	0.2887	1.1547
ธนาคาร กสิกรไทย	67	$\bar{X}$	4.6418	4.5920	4.5473	4.0299	3.9701	4.7284	4.6716	4.5075	4.1381	4.1194	4.0896	4.1194
	16.80%	SD	0.5983	0.5249	0.5180	0.8445	0.7100	0.5101	0.4706	0.4522	0.6718	0.7886	0.8068	0.6098
ธนาคาร ไทยพาณิชย์	19	$\bar{X}$	4.6140	4.3684	4.5473	3.4474	3.7368	4.7895	4.8421	4.6842	3.3816	3.3684	3.6053	3.8947
	4.80%	SD	0.3382	0.4956	0.4755	1.0756	0.4524	24471.0000	0.3626	0.4919	0.9767	0.7966	0.5421	0.4275
ธนาคาร ออมสิน	1	$\bar{X}$	3.0000	2.0000	3.6667	3.5000	2.6667	4.0000	3.4000	3.0000	2.5000	3.5000	3.5000	3.0000
	0.03%	SD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>ANOVA F-test</b>			<b>3.109**</b>	<b>3.988***</b>	<b>1.262</b>	<b>2.723**</b>	<b>1.165</b>	<b>2.583**</b>	<b>5.352**</b>	<b>3.420**</b>	<b>3.333**</b>	<b>2.948**</b>	<b>1.385</b>	<b>1.307</b>

\*\*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , \*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05, \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.1

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

		จำนวน		Behavioral Acceptance	Behavioral Intention	Attitude Norm	Subjective Norm	Trust	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Security	Descriptive Norm	Social Influence	Familiarity with Bank	Structural Assurances
ธุรกรรม	ดูยอดเงิน	354	$\bar{x}$	4.2180	4.3748	4.4322	3.7126	3.9011	4.5390	4.4011	4.3531	3.9153	3.7825	3.9506	4.0212
	คงเหลือ	88.50%	SD	0.7542	0.7035	0.6595	0.9082	0.7826	0.5907	0.6622	0.6275	0.7810	0.9390	0.8140	0.7270
	ANOVA	F-test		<b>5.329*</b>	<b>3.404*</b>	<b>1.0630</b>	<b>1.0620</b>	<b>0.8290</b>	<b>0.1430</b>	<b>1.7520</b>	<b>0.1440</b>	<b>0.0860</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.0900</b>	<b>2.2860</b>
	โอนเงิน	317	$\bar{x}$	4.5026	4.4406	4.4995	3.7390	3.9075	4.5962	4.4189	4.3998	3.9401	3.8013	3.9558	4.0189
		79.30%	SD	0.6312	0.5898	0.5380	0.8489	0.7242	0.5737	0.6302	0.5950	0.7700	0.9123	0.7659	0.6876
	ANOVA	F-test		<b>35.562*</b>	<b>26.480*</b>	<b>23.639*</b>	<b>3.468*</b>	<b>0.9200</b>	<b>12.821*</b>	<b>4.00*</b>	<b>10.094*</b>	<b>1.0760</b>	<b>0.6040</b>	<b>0.2200</b>	<b>0.8890</b>
	เติมเงิน	147	$\bar{x}$	4.4943	4.4490	4.5193	3.8810	4.0023	4.6177	4.4299	4.3418	4.0442	3.7721	3.9966	4.0136
	โทรศัพท์	36.80%	SD	0.5495	0.5082	0.4635	0.6278	0.6604	0.4484	0.5905	0.6011	0.5843	0.7702	0.7483	0.6247
	ANOVA	F-test		<b>4.308*</b>	<b>4.576*</b>	<b>5.368*</b>	<b>9.801*</b>	<b>5.012*</b>	<b>3.757*</b>	<b>1.0670</b>	<b>0.0270</b>	<b>6.033*</b>	<b>0.0280</b>	<b>0.9250</b>	<b>0.0660</b>
	ชำระค่าสินค้า	237	$\bar{x}$	4.5837	4.5274	4.5513	3.7300	3.9353	4.6498	4.4835	4.4314	3.9473	3.7848	3.9346	4.0549
		59.30%	SD	0.5799	0.5242	0.5050	0.8931	0.7041	0.5241	0.6235	0.5933	0.8103	0.9776	0.7709	0.6836
	ANOVA	F-test		<b>40.491*</b>	<b>40.703*</b>	<b>24.635*</b>	<b>0.8230</b>	<b>2.1160</b>	<b>20.000*</b>	<b>13.407*</b>	<b>10.064*</b>	<b>0.7430</b>	<b>0.0030</b>	<b>0.1240</b>	<b>3.129*</b>
หุ้น / พันธบัตร	23	$\bar{x}$	4.4348	4.3623	4.4203	3.4022	3.9420	4.6870	4.6000	4.3913	3.7609	3.5870	4.0217	4.1739	
	5.80%	SD	0.7138	0.7101	0.7263	0.9467	0.7153	0.6348	0.6467	0.6254	0.9429	1.2028	0.8323	0.8341	
ANOVA	F-test		<b>0.0820</b>	<b>0.0060</b>	<b>0.0000</b>	<b>2.5340</b>	<b>0.1150</b>	<b>1.4570</b>	<b>2.6220</b>	<b>0.1090</b>	<b>1.0080</b>	<b>1.0490</b>	<b>0.2180</b>	<b>1.3560</b>	
อื่นๆ	3	$\bar{x}$	4.3330	4.0000	4.0000	3.7500	3.6667	4.6000	5.0000	5.0000	3.5000	3.5000	3.5000	4.0000	
	0.08%	SD	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	

\*\*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , \*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05, \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.1

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

จำนวน	Behavioral Acceptance	Behavioral Intention	Attitude Norm	Subjective Norm	Trust	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Security	Descriptive Norm	Social Influence	Familiarity with Bank	Structural Assurances
ANOVA F-test	0.016	0.7700	1.2370	0.0110	0.2440	0.0280	2.6660	3.190*	0.874	0.2710*	0.9450	0.0000
One-sample t-test	36.127***	38.8050***	43.242***	15.249***	22.786***	52.356***	42.259***	42.436***	23.582***	16.590***	23.715***	27.327***

\*\*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 , \*\* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05, \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.1





ตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณถึงปัจจัยทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการทำ

ธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

	ปัจจัย	ค่า	ค่า	ค่าสถิติ	ระดับ
		สัมประสิทธิ์ (B)	สัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ )	ทดสอบ (t-test)	นัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)
Attitude Norm	Constant	0.704	-	3.534	<b>0.000***</b>
	Perceived Usefulness	0.354	0.317	6.071	<b>0.000***</b>
	Perceived Ease of Use	0.375	0.374	6.498	<b>0.000***</b>
	Security	0.107	0.104	2.338	<b>0.020***</b>

R = 0.710, R<sup>2</sup> = 0.504, Adjusted R Square = 0.500, F=134.186, p < 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสามารถแทนค่าที่วิเคราะห์ข้อมูลได้ เพื่อเขียนเป็นสมการในการพยากรณ์ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลดังนี้

**ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม = 0.704 + 0.354 (การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ) + 0.375 (การรับรู้ถึงความใช้งานง่าย) + 0.107 (ความปลอดภัย)**

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การตัดสินใจที่ได้ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.500 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และด้านความปลอดภัย (Security) ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม (Attitude Norm) ร้อยละ 50

เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวพบว่า ค่า F-Statistic มีค่าเท่ากับ 134.186 แสดงว่าตัวแปรอิสระได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และด้านความปลอดภัย (Security) ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม (Attitude Norm) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 และจากผลการทดสอบพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีผลกระทบต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม (Attitude Norm) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และด้านความปลอดภัย (Security) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

ตารางที่ 4.6 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณถึงปัจจัยบรรทัดฐานของบุคคลที่มีอยู่

โดยรอบการแสดงผลการวิเคราะห์ที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ (B)	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ )	ค่าสถิติทดสอบ (t-test)	ระดับ	
				นัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)	
Subjective Norm	Constant	0.481	-	2.966	<b>0.003***</b>
	Descriptive Norm	0.413	0.353	7.322	<b>0.000***</b>
	Social Influence	0.422	0.436	9.06	<b>0.000***</b>

$R = 0.729$ ,  $R^2 = 0.531$ , Adjusted R Square = 0.528,  $F = 224.497$ ,  $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสามารถแทนค่าที่วิเคราะห์ข้อมูลได้ เพื่อเขียนเป็นสมการในการพยากรณ์บรรทัดฐานของบุคคลที่มีอยู่โดยรอบการแสดงผลการวิเคราะห์ที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลดังนี้

บรรทัดฐานของบุคคลที่มีอยู่โดยรอบการแสดงผลการวิเคราะห์ =  $0.481 + 0.413$  (อิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก) +  $0.422$  (อิทธิพลทางสังคม)

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่มีอยู่โดยรอบการแสดงผลการวิเคราะห์ต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การตัดสินใจที่ได้ปรับแก้แล้ว (Adjusted R

Square) มีค่าเท่ากับ 0.528 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก (Descriptive Norm) และด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่มีอยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) ร้อยละ 52.8

เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวพบว่า ค่า F-Statistic มีค่าเท่ากับ 224.497 แสดงว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก (Descriptive Norm) และด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่มีอยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

**ตารางที่ 4.7** แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณถึงปัจจัยความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ (B)	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ )	ค่าสถิติทดสอบ (t-test)	ระดับ
				นัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)
Trust Constant	0.761	-	4.841	<b>0.000***</b>
Familiarity with Bank	0.105	0.108	2.182	<b>0.030***</b>
Structural Assurances	0.678	0.052	12.916	<b>0.000***</b>

R = 0.717 R<sup>2</sup> = 0.514, Adjusted R Square = 0.512, F = 210.172, p < 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสามารถแทนค่าที่วิเคราะห์ข้อมูลได้ เพื่อเขียนเป็นสมการในการพยากรณ์ความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลดังนี้

$$\text{ความไว้วางใจ} = 0.761 + 0.105 (\text{ความคุ้นเคยต่อธนาคาร}) + 0.678 (\text{มีมาตรฐานรับประกัน})$$

ปัจจัยด้านความไว้วางใจต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การตัดสินใจที่ได้ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.512 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร (Familiarity with Bank) และ

ด้านมีมาตรฐานรับประกัน (Structural Assurances) ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) ร้อยละ 51.2

เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่า ค่า F-Statistic มีค่าเท่ากับ 210.172 แสดงว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร (Familiarity with Bank) และด้านมีมาตรฐานรับประกัน (Structural Assurances) ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

**ตารางที่ 4.8** แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณถึงปัจจัยความตั้งใจใช้งานที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ปัจจัย	ค่า	ค่า	ค่าสถิติ	ระดับ	
Dependent	Independent	สัมประสิทธิ์ (B)	สัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ )	นัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)	
		(B)	( $\beta$ )	(t-test)	(Sig.)
Behavioral Intention	Constant	0.858	-	5.378	<b>0.000***</b>
	Attitude Norm	0.532	0.501	11.444	<b>0.000***</b>
	Subjective Norm	0.080	0.104	2.406	<b>0.017***</b>
	Trust	0.218	0.244	4.86	<b>0.000***</b>

R = 0.750, R<sup>2</sup> = 0.562, Adjusted R Square = 0.559, F=169.620, p < 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสามารถแทนค่าที่วิเคราะห์ข้อมูลได้ เพื่อเขียนเป็นสมการในการพยากรณ์ความตั้งใจใช้งานต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีดังนี้

**ความตั้งใจใช้งาน = 0.858 + 0.532 (ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม) + 0.080 (บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม) + 0.218 (ความไว้วางใจ)**

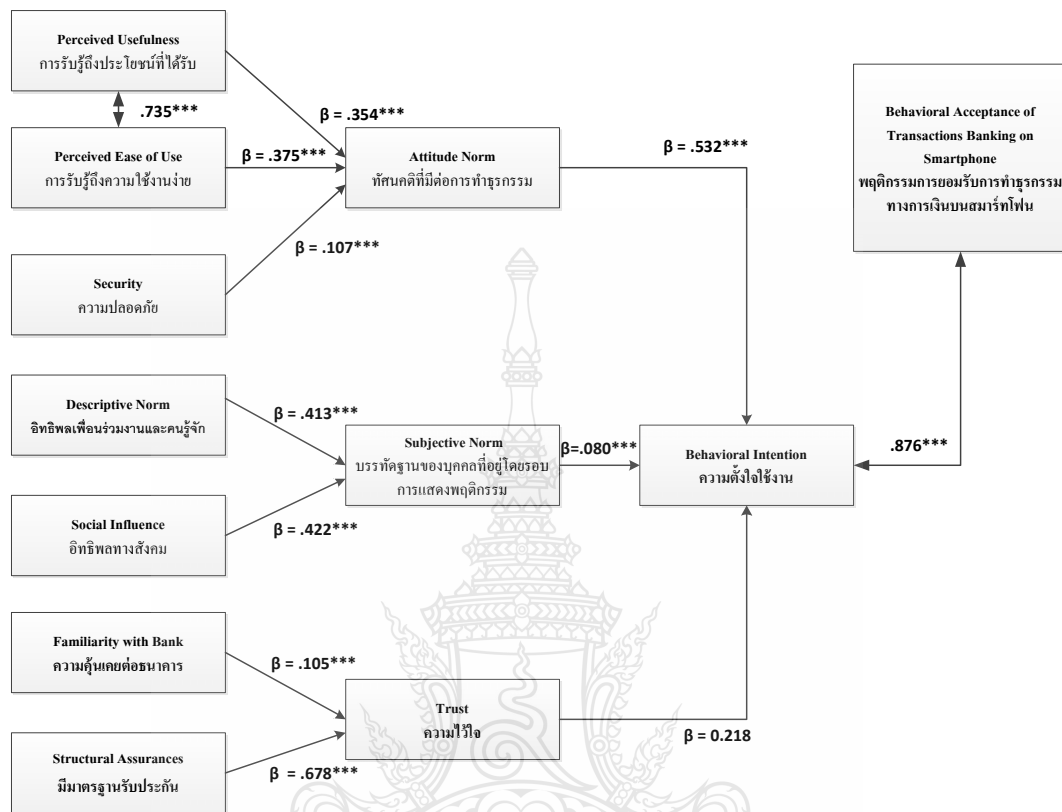
ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การตัดสินใจที่ได้ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.559

หมายความว่า ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ด้านทัศนคติ (Attitude Norm) ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) และด้านความไว้วางใจ (Trust) ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน (Attitude Norm) ร้อยละ 55.9

เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่า ค่า F-Statistic มีค่าเท่ากับ 169.620 แสดงว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านทัศนคติ (Attitude Norm) ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) และด้านความไว้วางใจ (Trust) ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานที่มีต่อการทำธุรกรรม (Attitude Norm) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 และจากผลการทดสอบพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีผลกระทบต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม (Attitude Norm) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และด้านความปลอดภัย (Security) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่าง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ด้านความปลอดภัย (Security) ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม, ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก (Descriptive Norm) ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม, ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร (Familiarity with Bank) ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน (Structural Assurances) ส่งผลต่อด้านความไว้วางใจ (Trust) ของสมการถดถอยของ Pearson's Correlation Coefficient ในการหาค่าของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน สามารถแบ่งออกเป็น ด้านความตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) และด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน (Behavioral Acceptance of Tearstains Banking on smartphone) เพื่อสรุปค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งหมดที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนแสดงได้ในภาพที่ 4.4 ภาพแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของผลงานวิจัยในแต่ละด้าน



ภาพที่ 4.1 ภาพแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของผลงานวิจัยในแต่ละด้าน

จากภาพแสดงความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของสมมุติฐานการวิจัยพบว่า

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.354 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 50
- สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานสมาร์ตโฟนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.375 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 50
- สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานสมาร์ตโฟนส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าความสัมพันธ์ 0.735
- สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยการใช้งานสมาร์ตโฟนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัย

- ด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.107 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 50
- สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.413 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ ร้อยละ 52.8
- สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.422 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ ร้อยละ 52.8
- สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความไว้วางใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.105 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.2
- สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความไว้วางใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.678 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.2
- สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานสมาร์ตโฟน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.532 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 55.9
- สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานสมาร์ตโฟน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.080 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ ร้อยละ 55.9
- สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานสมาร์ตโฟน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.218 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 55.9
- สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน มีค่าความสัมพันธ์ 0.876

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล จากจำนวนประชากร 400 คน สามารถสรุปผลของการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาช่วงอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รองลงมาช่วงอายุ 15 - 25 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาช่วงอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และช่วงอายุน้อยที่สุด 46 - 55 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาระดับการศึกษา ปวช./ปวส./ม.3/ม.6 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คิดเป็นร้อยละ 12.5

อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 รองลงมาอาชีพข้าราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 รองลงมาอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1



สถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และสถานภาพหม้ายหย่า แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยช่วง 20,000 - 30,001 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมารายได้เฉลี่ยช่วง 10,000 - 20,001 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 รองลงมารายได้เฉลี่ยช่วงน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 รองลงมารายได้เฉลี่ยช่วงมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และรายได้เฉลี่ยช่วง 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน

ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาใช้ระบบปฏิบัติการ Android จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39

เคยใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน เคยใช้งาน จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ธนาคารในการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 รองลงมาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 รองลงมาธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และรองลงมาธนาคารออมสิน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ความถี่ในการใช้สมาร์ทโฟนทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา 3 - 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 สำหรับประเภทบริการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำธุรกรรมประเภทขอยอดเงินคงเหลือหรือความเคลื่อนไหวบัญชี จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ โอนเงิน จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 เติมเงินโทรศัพท์มือถือ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 หุ่นหรือพันธบัตร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และอื่น ๆ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา

**เพศ** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านความไว้วางใจ ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

**อายุ** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

**ระดับการศึกษา** มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม

**สถานภาพ** มีผลต่อ ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก

**อาชีพ** มีผลต่อ ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร

**รายได้** มีผลต่อ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

**ระบบปฏิบัติการ** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

**ความถี่ในการใช้งาน** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

**ธนาคาร** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านการรับรู้ถึง

ประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัย ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านอิทธิพลทางสังคม

**บริการยูดเงินคงเหลือ ความเคลื่อนไหวบัญชี** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน

**บริการโอนเงิน** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัย

**บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก

**บริการชำระสินค้า** มีผลต่อ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ด้านความปลอดภัย ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

**บริการอื่นๆ** มีผลต่อ ด้านความปลอดภัย

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและ ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์

อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินพบว่า ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานสมาร์ทโฟนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.375 รองลงมา ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.354 รองลงมา ปัจจัยด้านความปลอดภัยการใช้งานสมาร์ทโฟนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัย ด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.107 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัย ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.413 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.422

ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความไว้วางใจโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.105 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

กับปัจจัยด้านความไว้วางใจโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.678 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัย ด้านความตั้งใจใช้งานสมาร์ตโฟน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.532 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานสมาร์ตโฟน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.080 ปัจจัยด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานสมาร์ตโฟน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.218 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน มีค่าความสัมพันธ์ 0.876

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ปัจจัยด้านการมีมาตรฐานรับประกันมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานมากที่สุด รองลงมาปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน และปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานมากที่สุดส่งผลต่อปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพร ศรีพิลาวัฒน์ (2552) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการ โฆษณาเบงคั้ง ที่กล่าวว่า การคล้อยตามบุคคลอ้างอิง การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการยอมรับและใช้บริการ โฆษณาเบงคั้งของผู้บริโภค

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ใจโต (2555) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้งาน บริการอินเทอร์เน็ตเบงคั้งของธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาด้านการยอมรับเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตเบงคั้ง มีมากกว่าการใช้บริการตามแบบปกติ และด้าน

คุณภาพให้บริการมีความพึงพอใจมาก ด้านความปลอดภัยน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยแสดงว่าประชากรส่วนใหญ่มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางสมาร์ตโฟนในระดับมาก ควรส่งเสริมให้สถาบันการเงิน / ธนาคาร พัฒนาด้านความปลอดภัย คือ ต้องทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงด้านความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น สร้างความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยของระบบ และ ควรส่งเสริม ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลธุรกรรม คือ คนในครอบครัว ควรมีการแนะนำหรือการบอกต่อ ๆ กันของกลุ่มบุคคล การโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์

### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจสูงสุด อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปทำนายแนวโน้มของการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนได้

5.4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนควรมีการขยายขอบเขตของพื้นที่การศึกษากลุ่มตัวอย่าง ภาคต่าง ๆ ที่เป็นจังหวัดใหญ่ ๆ เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ว่ามีทัศนคติที่แตกต่างกันหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับสถาบันการเงิน การธนาคาร นำไปใช้ในการพัฒนาออกแบบระบบให้สามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.4.3 การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ อาจมีข้อจำกัดในด้านรายละเอียดของผลการวิจัย ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบทัศนคติด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้งาน เพื่อให้ลดปัญหาในกรณีผู้ถูกสัมภาษณ์ขาดความเข้าใจในเรื่องของการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

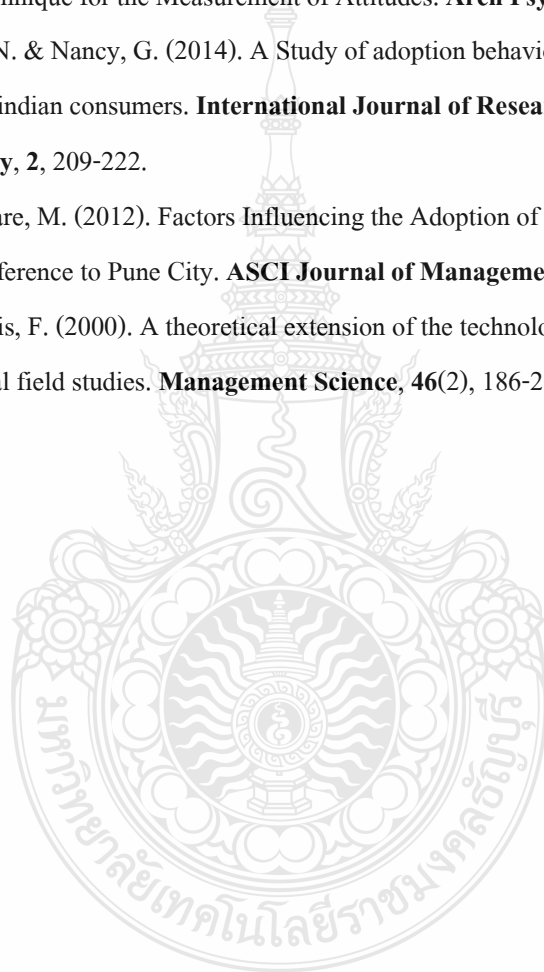
5.4.4 ปัจจุบันเริ่มการทำธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านเทคโนโลยี NFC บนสมาร์ตโฟน แต่ยังไม่แพร่หลาย ดังนั้นจึงควรมีการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนเทคโนโลยีเอ็นเอฟซี (NFC)

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรพร ศรีพลวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาวิดา หม่อมปลัด. (2556). ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สิงหะ ฉวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. **KMITL Information Technology Journal**. 1(1), 1-10.
- สิริสุดา รอดทอง. (2556). ความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาร์ตโฟน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- อรุวรรณ ใจโต. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น).
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). **Understanding attitudes and predicting social behavior** (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Davis, F. D. & Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance models. **Management Science**, 35(8), 982-1003.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). **Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research**. Reading, MA: Addison Wesley.
- I.F.R. Green. (2005). **The emancipatory potential of a new information system and its effect on technology acceptance**. (Ph.D. dissertation, Pretoria University).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lule, I, Omwansa, T. & Warma, T. (2012). Application of Technology Acceptance Model (TAM) in M-Banking Adoption in Kenya. **International Journal of Computing and ICT Research**, **6**, 31-43.
- Likert, R. (2005). Technique for the Measurement of Attitudes. **Arch Psychological**, **25**(140), 1-55.
- Nitin, N. & Vikasm, N. & Nancy, G. (2014). A Study of adoption behavior of mobile banking service by indian consumers. **International Journal of Research in Engineering & Technology**, **2**, 209-222.
- Samudra, S. & Phadtare, M. (2012). Factors Influencing the Adoption of Mobile Banking with Special Reference to Pune City. **ASCI Journal of Management**, **42**(1), 51-65.
- Venkatesh, V. & Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: for longitudinal field studies. **Management Science**, **46**(2), 186-204.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นทางด้าน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

ยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ขอความกรุณา

ท่าน โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้คำตอบและข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษา

และนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ เพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำแนะนำ : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตรงตามความเป็นจริง

### 1. เพศ

1.  ชาย                      2.  หญิง

### 2. อายุ

1.  15 – 25 ปี                      2.  26 – 35 ปี                      3.  36 – 45 ปี  
4.  46 – 55 ปี                      5.  มากกว่า 55 ปี

### 3. ระดับการศึกษา

1.  ปวช./ปวส. หรือ ม.3/ม.62.                      2.  ปริญญาตรี                      3.  สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อาชีพ

1.  พนักงานบริษัท                      2.  ข้าราชการ  
3.  รัฐวิสาหกิจ                      4.  ธุรกิจส่วนตัว  
5.  นักเรียน / นักศึกษา                      6.  อื่นๆ โปรดระบุ .....

### 5. สถานภาพสมรส

1.  โสด                      2.  สมรส                      3.  หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

### 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.  น้อยกว่า 10,000 บาท                      2.  10,001 – 20,000 บาท  
3.  20,001 – 30,000 บาท                      4.  30,001 – 40,000 บาท  
5.  40,001 – 50,000 บาท                      6.  มากกว่า 50,000 บาท

## ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน

1. ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ตโฟนของคุณ

1.  iOS                      2.  Android                      3.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. คุณใช้บริการของธนาคารใดเป็น **ธนาคารแรก** ในการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน(เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

(ถ้า **ไม่เคย** คุณใช้บริการของธนาคารใดเป็น **ธนาคารแรก** เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว)

1.  ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)    2.  ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
3.  ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)    4.  ธนาคาร กรุงไทย (มหาชน)  
5.  ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)    6.  ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)  
7.  ธนาคาร ซีทีแบงก์ เอ็น.เอ.                      8.  ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)  
9.  ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (ม                      10.  ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)  
11.  ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)    12.  ธนาคาร ออมสิน  
13.  ธนาคารอื่น (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

3. ความถี่ในการใช้สมาร์ตโฟนทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

(ถ้า **ไม่เคย** ความถี่ในการทำธุรกรรมการเงินกับธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มบ่อยแค่ไหน)

1.  1 ครั้ง / เดือน                      2.  3-5 ครั้ง / เดือน  
3.  มากกว่า 5 ครั้ง / เดือน

4. คุณใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากที่สุด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(ถ้าคุณ **ไม่เคย** คุณใช้บริการใดจากธนาคารหรือ ตู้เอทีเอ็มบ่อยที่สุด สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

1.  ดูดเงินคงเหลือ / ความเคลื่อนไหวบัญชี                      2.  โอนเงิน  
3.  เติมเงินโทรศัพท์มือถือ                      4.  ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ  
5.  หุ่น / พันธบัตร                      6.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

คุณมีความคิดเห็นอย่างไรต่อความตั้งใจในการใช้ทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน โปรดพิจารณาจากด้านต่างๆ ของคำถามแล้วแสดงความคิดเห็นโดย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ตัวเลขในช่องระดับความคิดเห็นแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

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

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านทัศนคติ</b>					
1. การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด					
2. การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย					
3. ท่านชอบการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน					
<b>ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลธุรกรรม</b>					
4. ครอบครัว มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน					
5. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน					
6. คนส่วนใหญ่ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน					
7. สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน					
<b>ด้านความไว้วางใจ</b>					
8. ความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้					
9. ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้					
10. ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน สนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก					
<b>ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์</b>					
11. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม					
12. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง					
13. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม					
14. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น					
15. โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์</b>					
11. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม					
12. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง					
13. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม					
14. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น					
15. โอนเงิน เดิมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น					
<b>ด้านความง่ายต่อการใช้งาน</b>					
16. เรียนรู้และติดตั้งแอปพลิเคชันระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้					
17. เรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้					
18. เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก					
19. ท่านคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย					
20. ท่านต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน					
<b>ด้านความปลอดภัย</b>					
21. มีระบบความปลอดภัยที่ดี					
22. มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง					
23. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด					
24. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส TOP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง					
<b>ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก</b>					
25. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
26. เพื่อน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
27. เพื่อนร่วมงาน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
28. ผู้คนที่คนรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
<b>ด้านอิทธิพลทางสังคม</b>					
29. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้					
30. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร</b>					
31. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ					
32. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ					
<b>ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน</b>					
33. การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค /ธนาคารแห่งประเทศไทย					
34. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการและมีความรับผิดชอบ					
<b>ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน</b>					
35. ท่านมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
36. ท่านจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
37. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน ท่านจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน					
<b>ด้านการยอมรับการธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน</b>					
38. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ					
39. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยๆ					
40. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือ ตู้ ATM					

คุณมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

---



---



---

ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

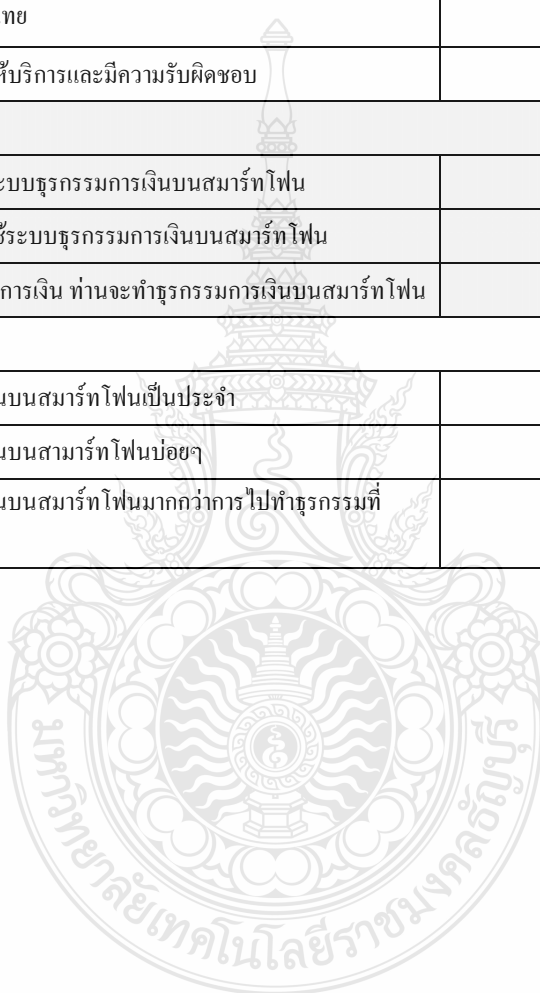


รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
<b>ด้านทัศนคติ</b>				
1. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด				
2. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความ สะดวกสบาย				
3. ท่านชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
<b>ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกิจกรรม</b>				
4. ครอบครัว มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
5. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ต โฟน				
6. คนส่วนใหญ่ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
7. สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ต โฟน				
<b>ด้านความไว้วางใจ</b>				
8. ความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้				
9. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้				
10. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน สนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับ แรก				
<b>ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์</b>				
11. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม				
12. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง				
13. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม				
14. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น				
15. โอนเงิน เดิมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น				
<b>ด้านความง่ายต่อการใช้งาน</b>				
16. เรียนรู้และติดตั้งแอปพลิเคชันระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้				
17. เรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้				
18. เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก				
19. ท่านคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย				
20. ท่านต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน				



รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
<b>ด้านความปลอดภัย</b>				
21. มีระบบความปลอดภัยที่ดี				
22. มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง				
23. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด				
24. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส TOP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง				
<b>ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก</b>				
25. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
26. เพื่อน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
27. เพื่อนร่วมงาน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
28. ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
<b>ด้านอิทธิพลทางสังคม</b>				
29. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้				
30. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก				
<b>ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร</b>				
31. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ				
32. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ				

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
<b>ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน</b>				
33.การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค /ธนาคารแห่งประเทศไทย				
34. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการและมีความรับผิดชอบ				
<b>ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน</b>				
35. ท่านมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
36. ท่านจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
37. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน ท่านจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน				
<b>ด้านพฤติกรรมการใช้งาน</b>				
38. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ				
39. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนบ่อยๆ				
40. ท่านใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือ ตู้ ATM				



ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๓๔.๐๖ / ๒๓๓๓



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ตำบลคลองหก อำเภอลำลูกกา  
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม (Try out) เพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณภัทรา จิวแย้ม

ผู้จัดการอาวุโส ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสรประภา

ด้วย นายจักรพงษ์ สีลาธนาศิริ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์  
ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม (Try out) เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๗๐๔  
การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขต  
กรุงเทพฯ และปริมณฑล”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจก  
แบบสอบถาม (Try out) เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษา  
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ศศิพร กุศลกุล

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณชลาบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๕ ๕๔๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๕ ๕๔๓๖

ผู้ประสานงาน นายจักรพงษ์ สีลาธนาศิริ

โทร. ๐ ๒๕๓๒ ๑๗๓๗, ๐๘ ๑๕๑๓ ๕๑๓๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๒๓๓๓



คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง  
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๐ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณสุรินดา แสงสว่าง

ผู้จัดการแผนก ATM Cash Management บริษัท อีออน ธนลินทร์พย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

ด้วย นายจักรพงษ์ สีลาธนาศิริ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์  
ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ ๐๕-๐๐๐-๓/๐๔ การค้นคว้าอิสระ  
เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และ  
ปริมณฑล”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจก  
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ศศิพร ภัทรคุณ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร ฤกษ์กุลบุตร)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๔ ๔๘๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๔ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายจักรพงษ์ สีลาธนาศิริ

โทร. ๐ ๒๕๓๒ ๑๗๓๗, ๐๘ ๑๙๑๓ ๙๑๓๙

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายจักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	13 สิงหาคม 2526
ที่อยู่	502/43 หมู่ที่ 6 ซอยพหลโยธิน 58 แยก 4 แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220
การศึกษา	ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกสนับสนุนระบบสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาระบบ
เบอร์โทรศัพท์	061-9538888
อีเมล	jakkapong_1@mail.rmutt.ac.th

