

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน  
ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล  
Factors Affecting the Acceptance of Doing Banking Transactions  
on Smartphones in Bangkok and its Vicinity

จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี และ ธัญวรัตน์ สุวรรณะ

Jakkapong Leelathanakeeree and Thanwarat Suwanna

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา คือ ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล โดยประยุกต์ใช้กับแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05. ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม ส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก และปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม

**คำสำคัญ:** การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน, แอปพลิเคชันทางการเงิน, สมาร์ทโฟน

### Abstract

The purposes of this study were study the relationship and the factors that influence the acceptance of doing financial transactions on smartphones in Bangkok and its vicinity. Data concerning demographic characteristics and financial transactions on smartphones were analyzed. This study used survey research methodology. The samples consisted of 400 participants who carried out financial transactions on smartphones in Bangkok and its vicinity. The theory used in this thesis study were the technology acceptance model and a theory of reasoned action model which applied the questionnaire as a tool for data collection. The statistics used in the analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation which analyzed the relationship between the variables. It found there was a significance level of 0.05. with Pearson's correlation coefficient. The results of this study revealed that the majority of the participants were male, ranging from 26 to 35 years old, who mostly held bachelor's degrees. Most of them were employees of companies. It was found that the attitude norm

factor on the transaction affected most behavioral acceptances of transactions banking on smartphones. The perceived ease of use doing financial transactions on smart phones affected most participants to conduct financial transactions on their smart phones as well as safety and security factors affected the attitude and norms that caused participants to use their smart phones for financial transactions.

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



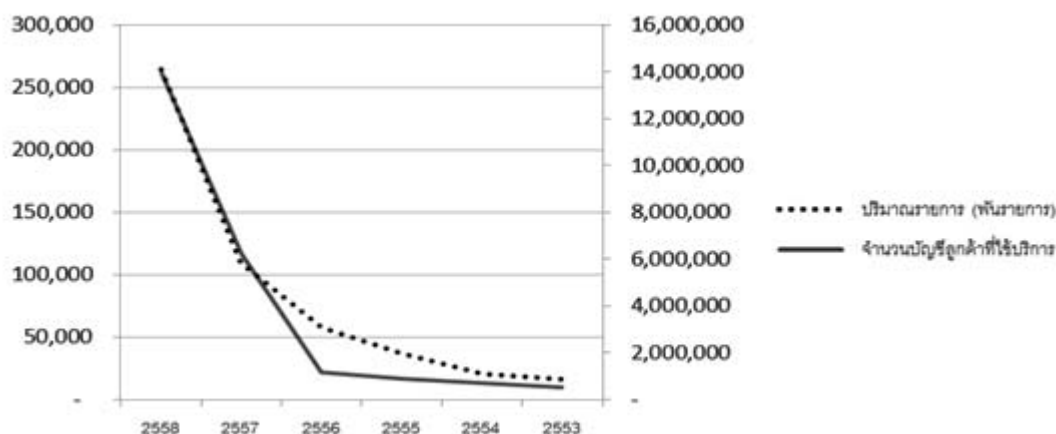
## บทนำ

ในอดีตการทำธุรกรรมทางการเงินผู้ใช้บริการจะต้องเดินทางไปยังธนาคารพาณิชย์ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินระหว่างบัญชีของบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง, การตรวจสอบยอดเงินในบัญชี, การโอนเงินข้ามเขต การชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าน้ำ, ค่าไฟฟ้า, ค่าส่งหาริมทรัพย์, ค่าวงรถยนต์, ค่าบัตรเครดิต ฯลฯ โดยต้องกรอกแบบฟอร์มตามที่ธนาคารพาณิชย์จัดเตรียมไว้ให้บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ (teller) โดยมีการแจกบัตรคิวให้ผู้ใช้บริการ และ ที่สำคัญเวลาการให้บริการมีจำกัด กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ในเวลาราชการทำการเท่านั้น ในช่วงวันสิ้นเดือนธนาคารพาณิชย์ จะมีผู้ใช้บริการอย่างมาก ทั้งนี้พนักงานที่ให้บริการก็ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงในอดีตเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารยังไม่แพร่หลาย การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพกพาที่ถูกเรียกว่า โทรศัพท์มือถือนั้น สามารถโทรออก, รับสายเข้า หรือ ส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service--SMS) ได้อย่างเดียว

ปัจจุบันเทคโนโลยีของการสื่อสารมีการพัฒนาจากโทรศัพท์มือถือมาเป็นสมาร์ทโฟน เพิ่มคุณสมบัติรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผ่านเทคโนโลยี 3G , 4G , กล้องถ่ายภาพมีความละเอียดสูง, ไม่มีปุ่มกดตัวเลข, หน้าจอเป็นแบบระบบสัมผัส, ระบบปฏิบัติการ (operating system) ขึ้นพื้นฐานในที่นี้ขอยกตัวอย่าง เช่น iOS, Android, Windows Phone เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่มหรือ ปรับแต่งการใช้งานได้ตามลักษณะการใช้งานให้เหมาะสมในแต่ละบุคคล ด้วยความสามารถของสมาร์ทโฟนที่สามารถติดตั้งแอปพลิเคชันต่างๆ มาใช้งานได้ไม่ว่าจะเป็น

ด้านเครือข่ายสังคม (social network), เกมส์ (games), บันเทิง (entertainment) และ การเงิน (finance) จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ มีแนวคิดที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้พัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินเกิดขึ้นบนสมาร์ทโฟน เพื่อเพิ่มช่องทางของการติดต่อ ในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับลูกค้าอีกหนึ่งรูปแบบคือ บริการ Mobile Banking หรือ Mobile Internet Banking ขึ้นมาทำให้ลูกค้าได้รับความความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการสามารถ เช็ควงเงินคงเหลือ, โอนเงิน, เติมนเงิน , ชำระค่าบริการ, ค้นหาที่ตั้งของสาขา, ค้นหาที่ตั้งเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine--ATM) ฯลฯ ปัจจุบันธนาคารไหนยังไม่สามารถทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน ก็จะทำให้ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคารนั้นลดลง

จากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา ที่มีการรวมสถิติการทำธุรกรรมการเงินผ่าน Mobile Banking ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในไทย 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



ภาพ 1 อัตรการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking

ที่มา. จาก อัตรการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking, โดย ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558, ค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx>

ดังนั้นการศึกษาปัจจัย ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และ ด้านพฤติกรรมการใช้งานที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ก็จะเป็นประโยชน์กับธนาคาร บริษัทในเครือในกลุ่มสถาบันการเงิน และผู้พัฒนาโปรแกรม สามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และ ปรับปรุง แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และระบบรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งานได้

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action--TRA) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (social psychology) นำเสนอโดย Fishbein & Ajzen (1975) ตามทฤษฎีอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมว่าพฤติกรรมมนุษย์

ที่เปลี่ยนแปลงนั้นมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ โดยทฤษฎีนี้มีกล่าวไว้ว่า การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมแต่อย่างนั้น เพราะมีความเชื่อที่ว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพราะบุคคลแต่ละคนจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ

2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior--TPB) นำเสนอโดย Fishbein & Ajzen (1980) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (social psychology) ที่มีการพัฒนามาจากทฤษฎี TRA

TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (individual behavior) ที่ได้รับอิทธิพลมาจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (behavioral intention) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วย ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (attitudes towards the behavior) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (subjective norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (perceived behavior control)

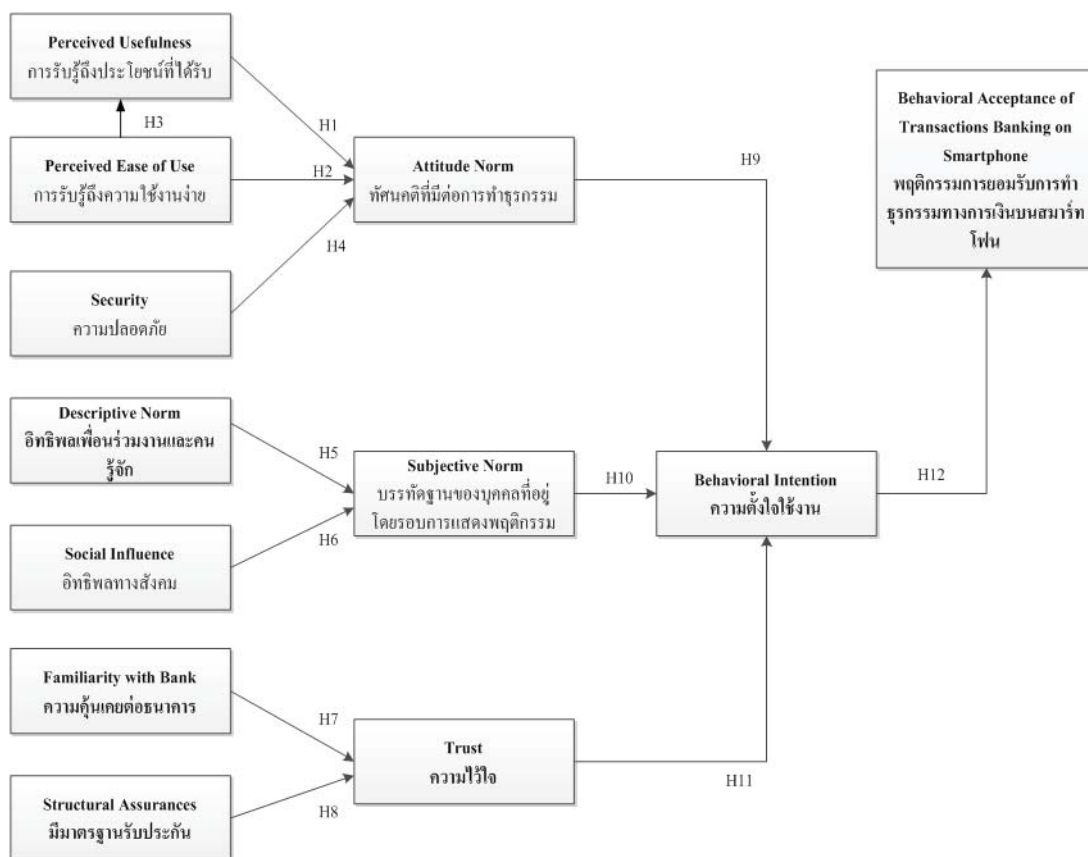
3. ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model--TAM) เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis (1989) ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มจากทฤษฎี TRA โดยหลักการของ TAM จะอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (external variables)

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness--PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use--PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) ความสัมพันธ์ของทฤษฎี TAM ข้างต้น

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่มีต่อการ

ใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรเพื่อสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น (Green, 2005) และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ (Venkatesh & Davis, 2000)

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา. จาก User acceptance models. โดย Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., 1989, *Management Science*, 35(8), pp 982-1003.

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานสมาร์ตโฟนส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน

สมาร์ตโฟนส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยการใช้งานสมาร์ตโฟนส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ

## การแสดงพฤติกรรม

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูล

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (population) ประชากรที่ใช้สำหรับวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่าง (sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรในกรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่ออกเป็น 50 เขต มีจำนวนรวม 5,692,284 คน , ปริมณฑล แบ่งออกเป็นจังหวัด สมุทรปราการ 1,261,530 คน, นนทบุรี 1,173,870 คน, ปทุมธานี 1,074,058 คน , นครปฐม 891,071 คน และสมุทรสาคร 531,887 คน และมีการแบ่งแบบชั้นของจำนวนประชากรในการเก็บข้อมูล โดยใช้สูตรคำนวณประชากรของ กัลยา วานิชย์บัญชา (2550) และผู้วิจัยทำการสุ่มเลือกเก็บตัวอย่างด้วยวิธีแบบสะดวก (convenience sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในฉบับนี้ใช้แบบสอบถาม

(questionnaire) ในรูปแบบเอกสาร และ แบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มประชากร แบบสอบถามทั้งหมดมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป มีจำนวน 6 ข้อ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน มีจำนวน 4 ข้อ ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน, คุณใช้บริการของธนาคารใดเป็น ธนาคารแรก ในการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน, ความถี่ในการใช้สมาร์ทโฟนทำธุรกรรมทางการเงิน และ คุณใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่ให้ความสำคัญในแต่ละด้านทั้งหมด 5 ด้าน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดง ด้านความไว้วางใจ ด้านความตั้งใจใช้งาน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีจำนวน 40 ข้อ นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) กำหนดค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาไว้จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 นำไปทดสอบจำนวน 30 ชุด พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า >0.5 อย่างมีนัยสำคัญ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) โดยการใช้ข้อมูลดังต่อไปนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ในรูปแบบเอกสาร (questionnaires) และ แบบสอบถามออนไลน์ (questionnaires online) โดยใช้ Google Drive เป็นเครื่องมือช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บทความ หนังสือ วารสาร งานวิจัย และข้อมูลอินเทอร์เน็ต

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อ

อธิบายข้อมูลทั่วไป และคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (frequency), ค่าร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้อธิบายความหมาย ข้อมูลต่างๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ) เพื่อ

หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยใช้การวิเคราะห์สมมติฐาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ในการวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดกับ โปรแกรม SPSS

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

### ตาราง 1

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะข้อมูลทั่วไป (ร้อยละ)	ข้อมูล	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
1. เพศ	ชาย	54.50
2. อายุ	26 - 35 ปี	59.50
3. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	69.50
4. อาชีพ	พนักงานบริษัท	64.30
5. สภาพภาพ	โสด	65.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20,001 - 30,000 บาท	30.75

จากตารางที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่พบมากที่สุดอยู่ในช่วง 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

อยู่ในช่วงปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท สภาพภาพส่วนใหญ่โสด สำหรับรายได้เฉลี่ยสูงสุดอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ลักษณะพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน

### ตาราง 2

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะการใช้งาน (ร้อยละ)	ข้อมูล	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
1. ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน	iOS	61.00
2. ธนาคารในการทำธุรกรรม	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	41.00
3. ความถี่ในการทำธุรกรรม	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	45.00
4. ประเภทบริการทำธุรกรรม	ดูยอดเงินคงเหลือ / ความเคลื่อนไหวบัญชี	88.50

จากตารางที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS มากกว่าระบบ Android ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงิน

บนสมาร์ทโฟนเป็นของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนส่วนใหญ่ใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน



ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

ตาราง 3

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
<b>ด้านทัศนคติ</b>		
1. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด	มาก	51.50
2. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย	มากที่สุด	49.30
3. คุณชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	มาก	47.00
<b>ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม</b>		
1. ครอบครัว มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	มาก	36.30
2. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	มาก	41.80
3. คนส่วนใหญ่ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	มาก	50.00
4. สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน	มาก	48.30
<b>ด้านความไว้วางใจ</b>		
1. คุณมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ใช้	มาก	48.30
2. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้	มาก	50.00
3. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน สนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก	มาก	44.50
<b>ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์</b>		
1. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	มากที่สุด	64.8
2. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	มากที่สุด	59.3
3. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม	มากที่สุด	59.3
4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น	มากที่สุด	59.3
5. โอนเงิน เติมนเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น	มากที่สุด	72.8
<b>ด้านความง่ายต่อการใช้งาน</b>		
1. คุณเรียนรู้และติดตั้งระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้	มากที่สุด	56.50
2. คุณเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้	มากที่สุด	50.30
3. คุณเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนได้ไม่ยาก	มากที่สุด	38.50
4. คุณคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนใช้งานง่าย	มากที่สุด	47.50
5. คุณต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน	มากที่สุด	61.00

### ตาราง 3 (ต่อ)

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
<b>ด้านความปลอดภัย</b>		
1. มีระบบความปลอดภัยที่ดี	มากที่สุด	42.00
2. มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง	มากที่สุด	58.00
3. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด	มากที่สุด	55.30
4. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ทโฟนทุกครั้ง	มากที่สุด	51.00
<b>ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก</b>		
1. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้คุณใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน	มากที่สุด	31.80
2. เพื่อน มีการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	47.00
3. เพื่อนร่วมงาน มีการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	41.30
4. ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	48.80
<b>ด้านอิทธิพลทางสังคม</b>		
1. คุณใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้	มาก	41.50
2. คุณใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก	มาก	40.80
<b>ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร</b>		
1. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ	มาก	42.30
2. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลาที่มีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ	มาก	47.30
<b>ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน</b>		
1. การทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค/ธนาคารแห่งประเทศไทย	มาก	46.50
2. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน และมีความรับผิดชอบ	มาก	53.50
<b>ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน</b>		
1. คุณมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน	มากที่สุด	51.00
2. คุณจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	43.80
3. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน คุณจะทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน	มากที่สุด	55.80
<b>ด้านการยอมรับการธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน</b>		
1. คุณใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นประจำ	มาก	46.00
2. คุณใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนบ่อยๆ	มาก	44.50
3. คุณใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคารหรือ ตู้ ATM	มาก	46.30



จากตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านทัศนคติ พบว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบายเป็นความคิดที่ฉลาด และชอบทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน

ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม พบว่า ครอบครัว, เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน, คนส่วนใหญ่, สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน

ด้านความไว้วางใจ พบว่ามีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ใช้ มีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ และธนาคารสนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่าการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้เร็วกว่าเดิม, สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมงไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม, ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น โอนเงิน เติมนเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น

ด้านความง่ายต่อการใช้งาน พบว่าสามารถเรียนรู้และติดตั้งระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ไม่ยาก, ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนใช้งานง่าย และ ต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน

ด้านความปลอดภัย พบว่าระบบมีความปลอดภัย

ที่ดี มีระบบให้ Log in ก่อนใช้งานทุกครั้งและ สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด ระบบมีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ทโฟนทุก

ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก พบว่าสมาชิกในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงานและ คนที่รู้จักสนับสนุนให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน

ด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้, เป็นที่นิยมกันมาก

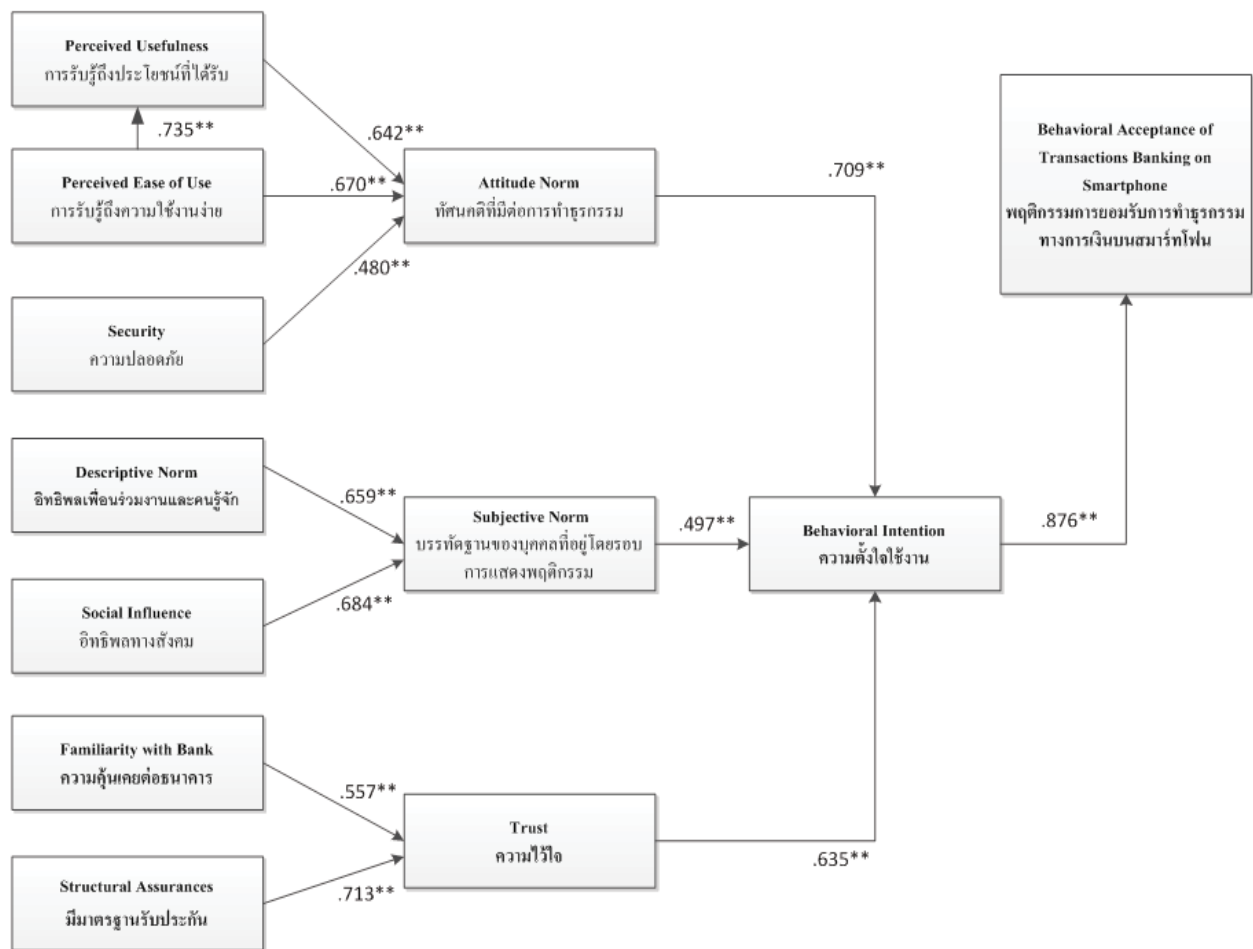
ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร พบว่า พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ

ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน พบว่า การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค / ธนาคารแห่งประเทศไทย, ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน และมีความรับผิดชอบ

ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน พบว่า มีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน และจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน, ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน คุณจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน

ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่า มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นประจำ และใช้บ่อยมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือ ตู้เอทีเอ็ม

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน



ภาพ 3 สรุปผลค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน

อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายมีผลต่อปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.735 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายมีผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.670 รองลงมา ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.642 และปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.480 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.684 รองลงมา ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักมีผลต่อด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.659 ปัจจัยด้านการมีมาตรฐานรับประกันมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ

มากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.713 รองลงมา ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ มีค่าความสัมพันธ์ 0.557 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมีผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.709 รองลงมาปัจจัยด้านความไว้วางใจมีผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.635 และปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมีผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.497 ปัจจัยด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งานมากที่สุดมีผลต่อปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.876

#### การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัย

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายส่งผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ปัจจัยด้านการมีมาตรฐานรับประกันมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานมากที่สุด รองลงมาปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน และปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานมากที่สุดส่งผลต่อปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพร ศรีพลวัฒน์ (2552) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ที่กล่าวว่า การคล้ายตามบุคคลอ้างอิง การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความสะดวกต่อการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภค

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ

อรรรรณ ใจโต (2555) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้งาน บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง ด้านการยอมรับเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมากกว่าการใช้บริการตามแบบปกติ และด้านคุณภาพให้บริการมีความพึงพอใจมาก ด้านความปลอดภัยน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิดา หม่อมปลัด (2556) เรื่องความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ทำธุรกรรมมีความพึงพอใจในด้านของเทคโนโลยีทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในระดับดี ด้านของขั้นตอนการใช้ ด้านความปลอดภัย ในระดับปานกลาง ด้านความถูกต้อง และปัจจัยที่มีผลต่อการไว้วางใจคือ รับประกันการผิดพลาดที่เกิดจากธนาคารทุกกรณี จะทำให้มีผลทำให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ อาจมีข้อจำกัดในด้านรายละเอียดของผลการวิจัย ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบทัศนคติด้านต่างๆ ของผู้ใช้งาน เพื่อให้ลดปัญหาในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามขาดความเข้าใจในเรื่องของการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน



## References

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bank of Thailand. (2015). *Payment via mobile banking*. Retrieved from <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx> (in Thai)
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance models. *Management Science*, 35(8), pp 982-1003.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research reading*. MA: Addison Wesley.

- Green, I. F. R. (2005). *The emancipatory potential of a new information system and its effect on technology acceptance*. Doctor of Philosophy Thesis, University of Pretoria.
- Jaitoe, O. (2012). *Factors associated with the customers' usage of internet banking services of the government saving bank in Lampang province*. Independent Study in Master of Business Administration Nation University. (in Thai)
- Momparat, P. (2013). *Security trust of users to mobile banking technology in Bangkok*. Independent Study in Master of Science. Sripatum University. (in Thai)
- Sripharawat, J. (2009). *Factor affecting appetite and using mobile banking*. Independent Study in Master of Science, Thammasat University. (in Thai)
- Vanichbuncha, K. (2007). *Statistical analysis for research*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model for longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.

