



## รายงานวิจัย

เรื่อง

การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน  
ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

The Acceptance and Decision Making of Online Transactions via  
Smartphone in Bangkok and Perimeter Area

โดย

รสสุคนธ์ ทับพร

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

**ชื่องานวิจัย:** การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน  
ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**ชื่อผู้วิจัย:** รสสุคนธ์ ทับพร

**ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ:** 2563

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรม การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ( $\bar{X} = 3.77$ ,  $SD = .86$ ) 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ 5 ด้าน พบว่า การยอมรับโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านมือถือ การตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ การทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน

**Research Title:** The Acceptance and Decision Making of Online Transactions via Smartphone in Bangkok and Perimeter Area

**Researcher:** Rotsukon Tabporn

**Year:** 2020

### Abstract

The research objectives were to: 1) study the acceptance and decision making of online transactions via smartphone in Bangkok and Perimeter Area, 2) compare information technology acceptance of people in Bangkok and Perimeter Area by personal factors, and 3) compare online transactions via smartphone behavior of people in Bangkok and Perimeter Area by personal factors. The research sample consisted of 400 people in Bangkok and Perimeter Area. The research instrument was questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA on the level of statistical significant .05.

The results of the study revealed that: 1) Acceptance and decision making information via on smart phone, the level of acceptance was high ( $\bar{X}=3.77$ ,  $SD=.86$ ), 2) The results of data analysis, comparison of acceptance and decision making of online financial transactions via smartphones of people in Bangkok and Perimeter Area Classified by general gender, age, education level, occupation, 5 aspects, found that overall acceptance There was no significant difference at .05 level, and 3) To compare the behavior of Online Transactions via Smartphone in Bangkok and Perimeter Area classified by data on behavior of using financial services in terms of types of usage of financial transactions in all 5 aspects, it was found that the People in Bangkok and Perimeter Area accepted information technology not significantly different at .05 level.

**Keywords:** acceptance of information technology via mobile phones, acceptance and making transactions via smartphone, transactions via smartphone

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาของท่านผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยให้สำเร็จได้ด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.มณฑิรา รัตนศิริวงษ์วุฒิ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ได้สละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการจัดทำงานวิจัย และได้ขอเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รสสุคนธ์ ทับพร  
พฤศจิกายน 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย .....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย .....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย .....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>18</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	21
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	21

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	22
---	----

### สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>24</b>
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล .....	25
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรม .....	28
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่าน สมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .....	30
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล .....	35
ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงิน .....	41
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>44</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	45
5.2 อภิปรายผล .....	46
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	48
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ .....	48
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป .....	48
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>49</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>51</b>
ภาคผนวก ก .....	51
ภาคผนวก ข .....	57
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>64</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 เกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน .....	20
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านเพศ .....	25
4.2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านช่วงอายุ .....	25
4.3 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษา .....	26
4.4 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพ .....	26
4.5 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ .....	27
4.6 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ...	27
4.7 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรม ทางการเงินด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน .....	28
4.8 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรม ทางการเงินด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน .....	29
4.9 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรม ทางการเงินด้านประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ .....	29
4.10 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรม ทางการเงินด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์ .....	30
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำ ธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ .....	30
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำ ธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ด้านความเข้ากัน .....	31
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจ ธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครแ ปริมณฑล ด้านความเข้ากัน .....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรม	33
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการสังเกต.....	34
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 5 ด้าน.....	35
4.17 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านเพศ.....	36
4.18 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุ.....	37
4.19 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านระดับการศึกษา.....	38
4.20 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านอาชีพ.....	39
4.21 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้ในปัจจุบัน.....	40
4.22 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านประเภทการใช้	



บริการธุรกรรมทางการเงิน .....	42
-------------------------------	----

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองเทคโนโลยี .....	8
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	17
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย .....	23



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจมากขึ้นบทบาทของเทคโนโลยีไม่ได้จำกัดอยู่ที่ระดับของธุรกิจเท่านั้นแต่ได้แผ่ขยายเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป ดังจะเห็นได้จากการพัฒนาเทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือทั้งในระบบปฏิบัติการ Android และ IOS ที่มีการเชื่อมต่อจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อประยุกต์ใช้ในงานธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความบันเทิง การศึกษา ธุรกิจกรรมทางด้านการเงิน เป็นต้น โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน มีการพัฒนาให้รองรับการให้บริการ Mobile Internet เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งแนวโน้มราคาของอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีการปรับตัวลดลงเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะครอบครองโทรศัพท์มือถือได้มากขึ้น และมีความหลากหลาย อีกทั้ง Widget/Gadget รูปแบบใหม่ ๆ ที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อสร้างกระแสความตื่นตัวในการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้งานใช้งานผ่านสมาร์ตโฟน ทำให้ความนิยมในการใช้งาน Social Medias เช่น Facebook, Twister หรือ Line เพิ่มมากขึ้นเป็นอย่างมาก แอปพลิเคชันในรูปแบบ Real-Time และมีการใช้เทคโนโลยี Virtualization เช่น เกมออนไลน์ประเภท 3D หรือ Social Network Game จำเป็นต้องใช้งานบนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยไม่ต้องเสียค่าโทรศัพท์แบบเดิม ๆ และสามารถสื่อสารรายกลุ่มหรือรายตัวได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าบริการการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีราคาที่ลดลงเป็นอย่างมาก ประกอบกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ได้มีการพัฒนาด้านการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย 3G และ 4G ภายในประเทศได้มีการขยายครอบคลุมในเกือบทุกพื้นที่ของประเทศไทย และมีอัตราค่าบริการต่อเดือนที่ต่ำ อีกทั้งราคาโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต ภายในประเทศมีแนวโน้มราคาที่ต่ำลง และสามารถหาซื้อได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้ได้รับความนิยมนำมาประยุกต์ใช้ในงานด้านต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย โปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาใช้ก็ได้มีการพัฒนาเพื่อให้ใช้งานได้ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้ ที่สำคัญสามารถดาวน์โหลดมาใช้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการสมัคร หรือค่าใช้จ่ายในการดาวน์โหลดโปรแกรมมาใช้ (ปริยวิศว์ ชูเชิด, 2558)

ดังนั้นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งเป็นธุรกรรมเชิงพาณิชย์ออนไลน์ที่แตกต่างไปจากการบริการรูปแบบเดิมที่ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีการให้บริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือการสอบถามยอดเงินคงเหลือ เป็นต้น โดยในอนาคตการให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จะมีการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในด้านอื่น ๆ อีก เพื่อรองรับความต้องการในการใช้ บริการของผู้บริโภคและจำนวนผู้ใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมไปถึงการประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ

นอกจากนี้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) มีจุดมุ่งหมายที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงการใช้เทคโนโลยีช่วยลดต้นทุนและขั้นตอนการผลิต ช่วยเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจได้ จึงต้องเร่งสร้างธุรกิจดิจิทัลขึ้นมาเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปี พ.ศ. 2559 (Thailand Internet User Profile 2016) ยุค 4G ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด พบว่านักท่องเที่ยวอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือมีจำนวนเพิ่มขึ้น 9 เปอร์เซ็นต์จากปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตในภาพรวมทั้งผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่และคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 45.0 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ยอดจำนวนการใช้ต่อวัน 5.7 เพิ่มขึ้นเป็น 6.2 ชั่วโมงต่อวัน ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุดคือระหว่างเวลา 16.00 น. ถึง 08.00 น. โดยเพศที่สามและ Gen Y เป็นกลุ่มที่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 48.9 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และ 53.2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตามลำดับ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพราะปัจจุบัน อินเทอร์เน็ต กับสมาร์ทโฟนกลายเป็นของคู่กัน และเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนยุคใหม่ หรือเรียกว่า Digital Lifestyle คนกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมที่ใช้เทคโนโลยีอย่างไร กับการใช้ชีวิตประจำวัน อินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน และแกดเจ็ตคือของที่ขาดไม่ได้ โลกออนไลน์คือทุกสิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูล การสร้างสังคม การรับและเผยแพร่ข่าวสาร รวมถึงการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ พร้อมทั้งอื่นๆ อีกมากมายที่เขาเหล่านั้นสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ทุกอย่างจะถูกเชื่อมต่อกับเทคโนโลยีของโลกดิจิทัลเนื่องจากเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนเติบโตอย่างรวดเร็วมีการใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตราคาไม่แพง จึงต้องการทราบพฤติกรรมการตัดสินใจใช้สมาร์ทโฟน

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.2.2 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.2.3 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3.3 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนแตกต่างกัน

1.4.2 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนแตกต่างกัน

1.4.3 ประชาชนที่มีพฤติกรรมต่างกันมีการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑลแตกต่างกัน

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบด้วย ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking)

ตัวแปรตาม การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบด้วย คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), คุณลักษณะที่เข้ากันได้ (Compatibility), คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity), คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (Trainability) และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ (Observability)

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีทั้งหมด 10,831,988 คน (ข้อมูลจาก [www.wiki.com](http://www.wiki.com) ณ วันที่ 1 มีนาคม 2560)

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนเมษายน 2561

### 1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการวิจัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การได้รับทราบข้อมูลหรือเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีนั้น แล้วได้ประเมินและตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้หรือปฏิบัติงาน

1.6.2 การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การประกอบธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการ ทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือหรืออินเทอร์เน็ตมีการให้บริการ เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือ สอบถามยอดเงิน เป็นต้น โดยในอนาคตการให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถพัฒนาได้อีกเรื่อย ๆ เพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและสะดวกสบายในการทำธุรกรรมมากขึ้นและประหยัดทรัพยากร การที่ลูกค้าของธนาคารใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถทำการได้เองจากที่บ้านหรือที่ทำงาน โดยไม่ต้องเดินทางไปใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

## 1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.7.2 ทำให้ทราบถึงประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัันมีการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.7.3 ทำให้ทราบถึงประชาชนที่มีพฤติกรรมต่างกัันมีการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ตามประเด็นดังต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายของการยอมรับนวัตกรรม
- 2.2 กระบวนการยอมรับนวัตกรรมและตัดสินใจ
- 2.3 การทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ความหมายของการยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับนวัตกรรมมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การที่บุคคลหรือกลุ่มคนจะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ นั้น จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคติ และค่านิยมของปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนในสังคม ทฤษฎีการยอมรับนี้จึงเป็นการกล่าวถึงกระบวนการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งมีข้อสมมติว่า ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนมีความแตกต่างในด้านบุคลิกภาพ ความรู้ ทักษะคติ และค่านิยม การยอมรับสิ่งใหม่ ๆ จะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเหล่านั้น

ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์ (2556) ได้กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรม เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ ไปถึงการยอมรับอย่างเต็มที่โดยเปิดเผย

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของ การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

Aggelidis & Chatzoglou (2016) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในระบบสารสนเทศ และถูกประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ

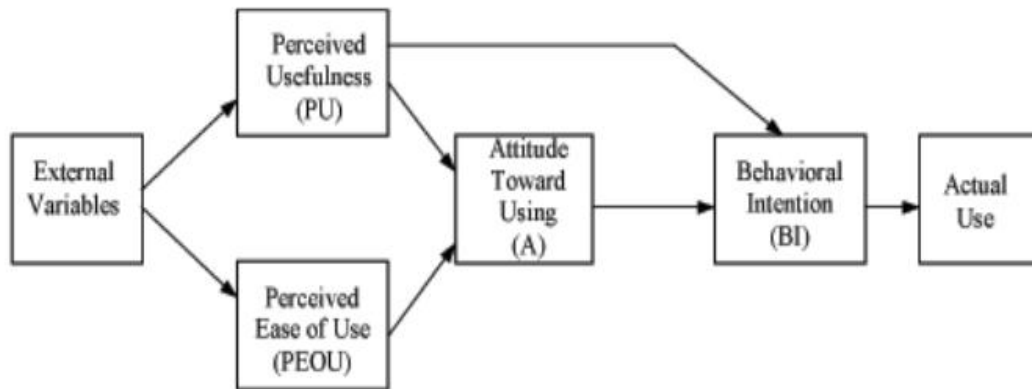
สรุปว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่ได้เรียนรู้ รับรู้ หรือได้รับการแนะนำ และในที่สุดก็รับเอาสิ่งนั้น ๆ มาใช้หรือปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ โดยระยะเวลาของกระบวนการนี้จะช้า หรือเร็วขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและคุณลักษณะของนวัตกรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบงานและชีวิตประจำวัน

## 2.2 กระบวนการยอมรับนวัตกรรม

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นต่าง ๆ ตั้งแต่แรกที่รู้เรื่องหรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม และในที่สุดถึงขั้นการยืนยันการตัดสินใจนั้น

2.2.1 แนวคิดเรื่องแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) Davis, (F.D. 1989) ได้ทำการพัฒนา เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎี Theory of Research Action (TRA) ของ Ajzen and Fishbein (1975) ที่เชื่อว่าการที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จากการวัดความเชื่อ (believe) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (intention) ซึ่งท้ายสุดผลของความตั้งใจที่กระทำก็ส่งผลให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น และเพื่อใช้ในการอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมของผู้ใช้ในการยอมรับนวัตกรรมหรือต้องการที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นๆ (information Technology) โดยนำมาศึกษาต่อจนได้แบบจำลองTAM แสดงดังภาพที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Fred D.Davis (1989)

แนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปรใน 2 โครงสร้างคือ การรับรู้มีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU) เจตคติของผู้ใช้ (User's Attitude: A) ความตั้งใจกระทำ (Behavior Intentions: BI) และพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์จริง (Actual Computer Usage Behavior) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึงระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าจะใช้เกี่ยวกับเรื่องของระบบ โดยที่เชื่อว่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้บริบทขององค์กรที่ทำงานอยู่นั้นดียิ่งขึ้น การรับรู้ที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use: PEOU) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งหมายถึง ระดับที่ซึ่งผู้ใช้คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่เป็นเป้าหมายจะใช้ต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายาม

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคล

Rogers อธิบายกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมว่าเป็น ขั้นตอนซึ่งบุคคล หรือกลุ่มบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับนวัตกรรม Rogers แบ่งกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นที่ 1 ขั้นความรู้ (Knowledge)

เป็นขั้นตอนที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้เกิดความตระหนักต่อนวัตกรรม โดยเมื่อบุคคลได้มีโอกาสพบเห็นนวัตกรรมและคุณลักษณะต่างๆ ของนวัตกรรม บุคคลอาจจะกระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาจากแหล่งข่าวข้อมูลต่างๆ เช่น สื่อมวลชน ผู้นำทางความคิด ในขณะที่บุคคลบางกลุ่มอาจไม่กระตือรือร้น (Passive) โดยได้รับข่าวสารต่างๆ ด้วยความบังเอิญ หรือเนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของผู้เผยแพร่ข่าวสาร โดยข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งมักเผยแพร่ในช่วงนี้ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน (Software Information) ได้แก่ ข้อมูลที่ให้ความรู้พื้นฐานหรือ

ทำให้เกิดความตระหนักเกี่ยวกับนวัตกรรม โดยมากมักเป็นข้อมูลที่ช่วยตอบคำถามว่านวัตกรรมดังกล่าวได้อะไร และมีประโยชน์อย่างไร ความรู้ด้านการใช้ (How-to Knowledge) ได้แก่ข้อมูลนี้อธิบายสถานที่ซึ่งบุคคลสามารถแสวงหานวัตกรรมต่างๆได้ สรรพคุณต่างๆของนวัตกรรมและแนวทางการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ ความรู้เชิงหลักการ (Principle Knowledge) ได้แก่แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรม เช่น นวัตกรรมมีการคิดสร้างสรรค์ใหม่จริงหรือไม่ และมีความแตกต่างจากสิ่งอื่นๆอย่างไร

ขั้นที่ 2 โน้มน้าวใจ (Principles Knowledge) โดยสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลในช่วงนี้คือการที่บุคคลเริ่มมีความคิดเห็น หรือมีการเปรียบเทียบนวัตกรรมทั้งในด้านผลดี และผลเสีย

ขั้นที่ 3 ขั้นตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นตอนที่บุคคลประเมินองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวกับนวัตกรรม ความคิดเห็นของตนและบุคคลใกล้ชิดเกี่ยวกับนวัตกรรมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ หากมีการยอมรับนวัตกรรมเป็นต้น ในการเผยแพร่ นวัตกรรม มักจะมีการกระตุ้นด้วยวิธีการ เพื่อให้บุคคลตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม เช่น ให้คำแนะนำช่วยเหลือวิธีการใช้งาน การให้ทดลองใช้งาน การสาธิต การใช้บุคคลต้นแบบ เป็นขั้นที่จะไตร่ตรองว่าจะลองใช้วิธีการหรือหาวิทยาการใหม่ๆ นั้นดีหรือไม่ ด้วยการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสียว่า เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนหรือไม่ หากรู้สึกว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยบุคคลมักจะคิดว่าการใช้วิทยาการใหม่ๆ นั้นเป็นการเสี่ยงไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับ ดังนั้นในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจแล้วนั้นถูกต้องหรือไม่ โดยการให้คำแนะนำให้ข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

ขั้นที่ 4 ขั้นการดำเนินการ (Implementation)

เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้วิทยาการใหม่ๆ นั้นกับสถานการณ์ของตน ซึ่งเป็นการทดลองดูกับส่วนน้อยก่อน เพื่อจะได้ดูว่าได้ผลหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น ซึ่งขั้นตอนนี้ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญต่อบุคคล เพื่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรม เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรม

ขั้นที่ 5 ขั้นยืนยัน (confirmation) เป็นขั้นตอนที่บุคคลมักจะแสวงหาข้อมูล เพื่อยืนยันความคิดว่าสมควรรับนวัตกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง หรือสมควรปฏิเสธนวัตกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง โดยในขั้นตอนนี้ บุคคลที่เคยปฏิเสธนวัตกรรมอาจเปลี่ยนใจกลับมารับนวัตกรรมก็ได้ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไปรับข้อมูลในด้านที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่รับนวัตกรรมไปแล้ว อาจเกิดการลังเล สับสน หรือตัดสินใจยุติการรับนวัตกรรมนั้นก็ได้หากได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมในด้านที่ไม่ดี

ฉันทยา พิทยาพิทักษ์ ,ฉันทวิช วิเชียรพันธ์.( 2555.หน้า112-113) เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่หลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติและเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว การถ่ายทอดนวัตกรรมตามขั้นตอนข้างต้นจะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมอื่นประกอบ ได้แก่ (Rogers, 2003: 11-31, 35-38)

1. ปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม โดยบุคคลที่มีภาวะความเป็นนวัตกรรมสูง (High innovativeness) จะเป็นผู้ที่รับนวัตกรรมเร็ว หรือที่เรียกว่า นวัตกรรม (Innovators) ในขณะที่บุคคลผู้มีภาวะนวัตกรรมต่ำ (Low innovativeness) จะเป็นผู้ที่รับนวัตกรรมได้ช้า ทำให้เป็นผู้ล่าหลัง (Laggards) หรือผู้ปฏิเสธนวัตกรรม

2. ระบบสังคม ระบบสังคมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ได้แก่ สังคมสมัยใหม่และสังคมโบราณหรือสังคมประเพณี สังคมสมัยใหม่มีการรับนวัตกรรมอย่างรวดเร็วและมีการรับนวัตกรรมในปริมาณที่มากกว่าสังคมแบบประเพณี เนื่องจากสังคมสมัยใหม่มีระบบค่านิยมและบรรทัดฐานสังคมในลักษณะที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะค่านิยมทางวัตถุที่สนับสนุนให้เกิดการรับนวัตกรรมใหม่มาทดลองใช้ในสังคม ในขณะที่สังคมโบราณหรือสังคมประเพณีไม่มีระบบค่านิยมและบรรทัดฐานสังคมเช่นนี้ จึงไม่สนับสนุนการรับนวัตกรรม

3. การสื่อสาร การสื่อสารมีความสำคัญต่อการรับนวัตกรรมซึ่งเป็นหัวใจของกระบวนการถ่ายทอดนวัตกรรมจากจุดเริ่มต้นไปสู่จุดสุดท้ายเพื่อสรุปว่ายอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ซึ่งระดับในการยอมรับนวัตกรรมเกี่ยวข้องกับปริมาณและความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารในองค์กรหรือสังคม องค์กรหรือสังคมที่มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายสามารถกระตุ้นให้บุคคลตระหนักถึงคุณค่าของนวัตกรรมได้ง่ายกว่าสังคมที่มีช่องทางการสื่อสารที่จำกัด ซึ่งทำให้ผู้รับนวัตกรรมได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคลเท่านั้น

4. ลักษณะของนวัตกรรม ซึ่งส่งผลต่อบุคคลในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม และส่งผลต่อระยะเวลาในการยอมรับนวัตกรรม คุณลักษณะของนวัตกรรมที่ใช้ในการพิจารณายอมรับนวัตกรรม มี 5 ประการ ได้แก่ (Rogers, 2003: 229 - 258; ปาริชาติ สถาปัตตานนท์ สโรบล, 2542: ออนไลน์)

ประการที่ 1 ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative advantages) หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้รับนวัตกรรมจะได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่มีอยู่เดิม ยิ่งนวัตกรรมมีคุณสมบัติที่ดีกว่าและให้ประโยชน์มากกว่า เช่น มีความง่ายในการนำไปใช้หรือราคาถูกยิ่งมีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับมาก เป็นต้น

ประการที่ 2 ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นมีความสอดคล้อง และเหมาะสมกับตนในด้านต่าง ๆ อาทิ ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และทักษะต่าง ๆ

ประการที่ 3 ความไม่ซับซ้อน (Non-complexity) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมไม่ต้องทุ่มเทเวลายาวนานในการทำความเข้าใจหรือเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ๆ

ประการที่ 4 โอกาสในการทดลองใช้ (Trial ability) หมายถึง โอกาสที่ผู้รับนวัตกรรมจะได้ทดลองใช้นวัตกรรม โดยไม่มีเงื่อนไขผูกมัดที่จะต้องรับนวัตกรรม

ประการที่ 5 (Observability) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมสามารถสังเกตเห็นการใช้โอกาสในการสังเกตเห็นได้ นวัตกรรมของบุคคลอื่น ๆ ได้ทั้งในเชิงรูปแบบการใช้ประโยชน์ที่ได้รับ และผลกระทบต่าง ๆ ก่อนที่ตนจะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคลมี 5 ขั้นตอน คือ ความรู้ โน้มน้าวใจ ตัดสินใจ ดำเนินการ ยืนยัน และคุณลักษณะของนวัตกรรมที่ใช้ในการพิจารณายอมรับนวัตกรรม มี 5 ประการ คือ ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความเข้ากันได้ ความไม่ซับซ้อน โอกาสในการทดลองใช้ โอกาสในการสังเกตเห็นได้

## 2.3 การทำธุรกรรมผ่านสมาร์โฟน

### 2.3.1 วิวัฒนาการมือถือ

2.3.1.1 1G ระบบโทรศัพท์มือถือแบบ analog โทรศัพท์มือถือในยุคนั้นไม่สามารถทำอะไรได้มากนัก ความสามารถหลักๆ คือการให้บริการเสียงอย่างเดียว รองรับเพียงการโทรเข้าและรับสาย ยังไม่รองรับการส่งหรือรับ Data แม้แต่จะส่ง SMS ก็ยังไม่สามารถทำได้ ซึ่งในยุคนั้นผู้คนก็ยังไม่มีความจำเป็นในการใช้งานอื่นๆ นอกจากการโทรเข้าออกและกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่สามารถใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ในเวลานั้น เป็นผู้มีฐานะหรือนักธุรกิจที่ใช้ติดต่อกาน เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเวลานั้นมีราคาสูงมาก ระบบที่จัดอยู่ในยุคนี้เช่น NMT, AMPS, DataTac เริ่มใช้งานครั้งแรกในปี ค.ศ.1980

2.3.1.2 วิวัฒนาการมือถือ2G.ระบบโทรศัพท์มือถือแบบดิจิตอล ระบบที่จัดอยู่ในยุคนี้ เช่น GSM, cdmaOne, PDC มีการพัฒนารูปแบบการส่งคลื่นเสียงแบบ Analog มาเป็น ดิจิตอล โดยการเข้ารหัส โดยส่งคลื่นเสียงมาทางคลื่นไมโครเวฟ โดยการเข้ารหัสเป็นแบบดิจิตอล นี้ จะช่วยในเรื่องของความปลอดภัยในการใช้งานมากยิ่งขึ้น และช่วยในเรื่องของสัญญาณเสียงที่ใช้ติดต่อสื่อสารให้มีความคมชัดมากขึ้นด้วย โดยมีเทคโนโลยีการเข้าถึงช่องสัญญาณของผู้ใช้เป็นลักษณะเชิงผสมระหว่าง FDMA และ TDMA (Time Division Multiple Access) เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารทำให้รองรับปริมาณผู้ใช้งานที่มีมากขึ้นได้ ให้บริการทั้งเสียงและข้อมูล มีการทำงานแบบ Circuit Switching ที่ความเร็ว 9.6-14.4 kbps

2.3.1.3 วิวัฒนาการมือถือ2.5G ระบบโทรศัพท์มือถือแบบ digital ที่เริ่มนำระบบ packet switching มาใช้ ระบบที่จัดอยู่ในยุคนี้เช่น GPRS ซึ่งพัฒนาในเรื่องของการรับส่งข้อมูลที่มากขึ้น ด้วย

ความเร็วสูงสุดถึง 115 Kbps (แต่ถูกจำกัดการใช้งานจริงอยู่ที่ 40kbps) สิ่งที่เราจะเห็นได้ชัดถึงการเปลี่ยนแปลงในยุคนี้ก็คือโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เพิ่มฟังก์ชันการรับส่งข้อมูลในส่วนของ MMS (Multimedia Messaging Service) หน้าจอโทรศัพท์เริ่มเข้าสู่ยุคหน้าจอสี และเสียงเรียกเข้าก็ถูกพัฒนาให้เป็นเสียงแบบ Polyphonic จากของเดิมที่เป็น Monotone และเข้ามาสู่ยุคที่เสียงเรียกเข้าเป็นแบบ MP3

2.3.1.4 วิวัฒนาการมือถือ 2.75G ยุคนี้เป็นยุคของ EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution) ที่พัฒนาต่อยอดมาจาก GPRS นั่นเอง และในปัจจุบันนี้เรากียังคงได้ยินและมีการใช้เทคโนโลยีนี้กันอยู่ ซึ่งได้พัฒนาในเรื่องของความเร็วในการรับส่งข้อมูลไร้สาย ระบบที่จัดอยู่ในยุคนี้เช่น EDGE ให้ความเร็วน้อยกว่า 10 KBPS

2.3.1.5 วิวัฒนาการมือถือ 3G ระบบโทรศัพท์มือถือแบบดิจิทัล ยุคนี้จะเน้นการสื่อสารทั้งการพูดคุยแบบเสียงตามปกติและแบบรับส่งข้อมูลซึ่งในส่วนของ การรับส่งข้อมูล ที่ทำให้ 3G นั้นต่างจากระบบเก่า 2G ที่มีพื้นฐานในการพูดคุยแบบเสียงตามปกติอยู่มาก เนื่องจากเป็นระบบที่ทำการขึ้นมาใหม่เพื่อให้รองรับกับการรับส่งข้อมูลโดยตรง มีช่องความถี่และความจุในการรับส่งสัญญาณที่มากกว่า ส่งผลให้การรับส่งข้อมูลหรือการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือที่เร็วมากขึ้นแบบก้าวกระโดด ประสิทธิภาพในการใช้งานด้านมัลติมีเดียดีขึ้น และยังมีประสิทธิภาพดีกว่า 2G ที่มีความสามารถรวมทั้งการสื่อสารด้วยเสียงและข้อมูลรวมถึงวิดีโอ ระบบที่จัดอยู่ในยุคนี้เช่น W-CDMA, TD-SCDMA, CDMA2000 ความเร็ว มากกว่า 144 kbps

2.3.1.6 วิวัฒนาการมือถือ 3.5G ระบบโทรศัพท์มือถือแบบดิจิทัล ที่มีความเร็วในการส่งข้อมูลสูงเกินกว่า 3G เช่น HSDPA ใน W-CDMA

2.3.1.7 วิวัฒนาการมือถือ 4G ระบบโทรศัพท์มือถือแบบ TRUE 3G+ พัฒนาในเรื่องความเร็วในการรับส่งข้อมูล ที่ทำได้เร็วขึ้นถึง 100 MBPS เลยทีเดียว สำหรับความเร็วขนาดนั้นนี้ ทำให้สามารถใช้งานโทรศัพท์มือถือ ของคุณได้หลากหลายยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การดูไฟล์วิดีโอออนไลน์ด้วยความคมชัด และไม่มีอาการกระตุก, การสื่อสารข้ามประเทศ อย่างโทรศัพท์แบบเห็นหน้ากันแบบโต้ตอบทันที (Video Call) หรือจะเป็นการประชุมผ่านโทรศัพท์ (Mobile) ก็เป็นเรื่องง่ายขึ้น แถมยังมีค่าใช้จ่ายน้อยลงอีกด้วย สามารถเชื่อมต่อข้อมูล 3 แบบ ภาคพื้นดิน CDMA PAP และการเชื่อมต่อ Wi-Fi เพื่อการเชื่อมต่อภาพและเสียงเป็นข้อมูลเดียวกัน

2.3.1.8 สมาร์ทโฟน คือ โทรศัพท์มือถือที่นอกเหนือจากใช้โทรออก-รับสายแล้วยังมีแอปพลิเคชันให้ใช้งานมากมาย สามารถรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน 3G, Wi-Fi และสามารถใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คและแอปพลิเคชันสนทนาชั้นนำ เช่น LINE, YouTube, Facebook, Twitter โดยที่ผู้ใช้สามารถปรับแต่งลูกเล่นการใช้งานสมาร์ทโฟนให้ตรงกับความต้องการได้มากกว่ามือถือธรรมดา ผู้ผลิตสมาร์ทโฟนรุ่นใหม่ ๆ นิยมผลิตสมาร์ทโฟนที่มีหน้าจอรระบบสัมผัส, ใสกล้องถ่ายรูปที่มี

ความละเอียดสูงออกแบบดีให้สวยงามทันสมัย มีแอปพลิเคชันและลูกเล่นที่น่าสนใจ พีเจอร์หลักที่มีอยู่ในสมาร์ทโฟน ได้แก่ Operating System (ระบบปฏิบัติการ) ระบบปฏิบัติการเหล่านั้นจะช่วยให้ผู้ใช้งานสมาร์ทโฟนสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันต่างๆ บนระบบนั้นได้ เช่น iPhone ของ Apple รันระบบปฏิบัติการ iOS, สมาร์ทโฟนแอนดรอยด์รันระบบปฏิบัติการ Android OS, สมาร์ทโฟน Windows Phone รันระบบปฏิบัติการ Windows Phone เป็นต้น

2.3.1.9 Application (แอปพลิเคชัน) มีถือพื้นฐานโดยทั่วไป ตัวอย่างเช่น สมุดรายชื่อผู้ติดต่อ บันทึกการใช้งานโทรศัพท์ ฟังก์ชันรับ-ส่งข้อความ SMS เป็นต้น Web Access (การท่องเว็บไซต์) การเติบโตของบริการเครือข่าย 3G และ 4G ในปัจจุบัน ช่วยให้ผู้ใช้งานสมาร์ทโฟนสามารถท่องอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูง นอกจากนี้สมาร์ทโฟนทั่วไปยังรองรับการเชื่อมต่อ Wi-Fi สำหรับการท่องอินเทอร์เน็ตผ่านการเชื่อมต่อไร้สายภายในที่พิกอาศัยหรือจุดบริการภายนอก QWERTY Keyboard (แป้นพิมพ์ QWERTY) สมาร์ทโฟนทั่วไปจะมีแป้นพิมพ์ที่จัดเรียงตัวอักษรคล้ายคลึงกับคีย์บอร์ดของคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันจะอยู่ในรูปแบบปุ่มสัมผัสบนหน้าจอ (touch screen keyboard) Messaging (การส่งข้อความ) โทรศัพท์มือถือทั่วไป สามารถรับ-ส่งข้อความตัวอักษรได้ แต่สิ่งที่แยกสมาร์ทโฟน ออกจากโทรศัพท์มือถือทั่วไปก็คือ ในสมาร์ทโฟนจะมีการจัดการ e-mail ซึ่งสามารถซิงค์กับข้อมูลส่วนบุคคลและเรียกใช้งานผ่านบัญชีอีเมลชั้นนำ เช่น Gmail, Hotmail เป็นต้น คุณสมบัติของสมาร์ทโฟน

2.3.1.10 เชื่อมต่ออุปกรณ์ไร้สาย เช่น การเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ PDA โทรศัพท์เครื่องอื่น พรีนเตอร์ หรือกล้องดิจิทัล ผ่านทาง อินฟราเรด บลูทูธ หรือ Wi-Fi สามารถรองรับไฟล์ Multimedia ได้หลากหลายรูปแบบ เช่นไฟล์ ภาพ,ภาพเคลื่อนไหว เช่น ภาพเคลื่อนไหวสกุล .gif เสียง ซึ่งก็จะมีหลายรูปแบบ เช่น ไฟล์ Wave, MP3, Midi ต่อไปเป็นไฟล์ วิดีโอ ซึ่งจะสามารถรองรับภาพเคลื่อนไหว หรือภาพเคลื่อนไหวพร้อมเสียง เช่นสกุล .3gp .mp4 เป็นต้น การเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านการเคลื่อนที่เพื่อทำธุรกรรมหรือรูปแบบ WAP(Wireless Application Protocol) คือรูปแบบการบริการอีกแบบหนึ่งโดยมีโปรโตคอล (Protocol) ที่เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ไร้สาย(Wireless device) ซึ่งถูกออกแบบโดยโรงงานผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์ เป็นรูปแบบที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างอิสระตามความต้องการและสามารถรับบริการใหม่เกี่ยวกับโทรศัพท์ได้ (IEC, 2002) เทคโนโลยีWAP ใช้มาตรฐานการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่ว่าจะเป็น XML โปรโตคอล UDP(User Database Protocol) และIP โปรโตคอลที่ใช้งานหลายๆชนิดอยู่บนพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะเป็นโปรโตคอล HTTP (Hypertext transfer protocol) และ TLS และใช้ให้เหมาะสมกับระบบไร้สาย

2.3.2 การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ที่ให้บริการโดยสถาบันการเงิน เช่นธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ไป



จนถึงผู้ให้บริการบัตรเครดิต และอีกประเภทหนึ่งคือ Mobile Payment ที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการเครือข่าย นอกจากความแตกต่างของผู้ใช้บริการแล้ว รูปแบบการทำธุรกรรมของสมาร์ทโฟน จะเน้นการทำธุรกรรมภายในธนาคาร เช่น การเช็คยอดเงินในบัญชีธนาคารตัวเอง การโอนเงินเป็นต้น (Sylvie and Xiaoyan,2005) จุดเด่นอุปกรณ์เคลื่อนที่ง่ายต่อความสะดวกในการพกพา มีการให้บริการโครงข่ายแบบไร้สาย สามารถรับส่งบริการได้ตลอดมีกระบวนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

2.3.2.1 E-Banking คือ การทำธุรกรรมกับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือ สอบถามยอดเงิน เป็นต้น E-Banking อาจเรียกด้วยชื่ออื่น เช่น Internet Banking (ธนาคารอินเทอร์เน็ต), Online Banking (ธนาคารออนไลน์), Electronic Banking (ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์), Cyber Banking (ธนาคารไซเบอร์) เป็นต้น ประเภทของ E-Banking สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตบริการสำหรับธนาคารที่ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีบริการ เช่น บริการโอนเงินระหว่างบัญชีของผู้ใช้บริการเอง หรือการโอนเงินไปยังบุคคลอื่น บริการสอบถามสถานะเช็ค บริการอายัดเช็ค บริการสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี บริการสอบถามรายการชำระ บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ บริการชำระค่าบัตรเครดิต บริการขอสินเชื่อ เป็นต้น 2) ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ธนาคารที่ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ มีบริการ เช่น บริการเอทีเอ็ม (ATM) บริการสมาร์ทการ์ด (Smart card) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele-Banking) เป็นต้น (November 2, 2012 <https://standard.etda.or.th/?p=219> ธุรกรรมออนไลน์ )

การทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ โดยใช้โทรศัพท์มือถือเป็นสื่อในการโอนเงิน หรือชำระเงินให้แก่ร้านค้า รวมทั้งการชำระค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แหล่งเงินที่ผู้ใช้บริการจะต้องเลือกและสมัครเพื่อเชื่อมโยงเข้ากับโทรศัพท์มือถือเพื่อตัดเงินเมื่อทำรายการ ได้แก่ บัญชีธนาคาร บัตรเครดิต หรือเงินอิเล็กทรอนิกส์(e-Money) รูปแบบ Mobile Payment ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ บริการ Mobile banking ของธนาคาร (โอนเงินหรือชำระค่าสินค้าและบริการ) และบริการ mPay และ True Money ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ e-Money ผ่านโทรศัพท์มือถือ เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ที่ใช้เชื่อมต่อข้อมูลของบริการ Mobile Payment อาทิ ส่ง SMS ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ วิธีการ WAP (Wireless Application Protocol) หรือ HTTP (Hypertext Transfer Protocol) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเทคโนโลยี RFID (Radio-Frequency Identification) ซึ่งจะใช้เครื่องรับคลื่นสัญญาณวิทยุระยะใกล้ ณ จุดขาย ส่งข้อมูลไปยังชิพหรือสมาร์ทการ์ดในโทรศัพท์มือถือ

(<https://www.1213.or.th/th/serviceunderbot/payment/Pages/mobile-payment.aspx>)

สรุปการทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน คือการชำระเงินผ่านมือถือ เน้นการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคาร เช่น การเช็คยอดเงินในบัญชีธนาคารตัวเอง การโอนเงินเป็นต้นซึ่ง มี 2 แบบคือการใช้ อินเทอร์เน็ตเช่น การชำระเงินผ่านระบบธนาคารการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการ mPay และ True Money ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ e-Money ผ่านโทรศัพท์มือถือ เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ที่ใช้เชื่อมต่อข้อมูลของบริการ Mobile Payment เช่น ส่ง SMS ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลกรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) กับธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลกรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)และการศึกษาสาเหตุการไม่ยอมรับเทคโนโลยีและอุปสรรคในการทำงาน

วัชรพล คงเจริญ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

วิยะดา ไทยเกิด (2558) ลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจองที่พักออนไลน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการจองที่พักออนไลน์ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจองที่พักออนไลน์ ได้แก่ (1) ลักษณะการยอมรับนวัตกรรม (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการยอมรับนวัตกรรม (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการจอง ที่พักออนไลน์ ได้แก่ การตัดสินใจจองที่พักออนไลน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (4) เพื่อ ตรวจสอบความสอดคล้องของคุณลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อ



การตัดสินใจของที่พัก ออนไลน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการจองที่พักออนไลน์ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

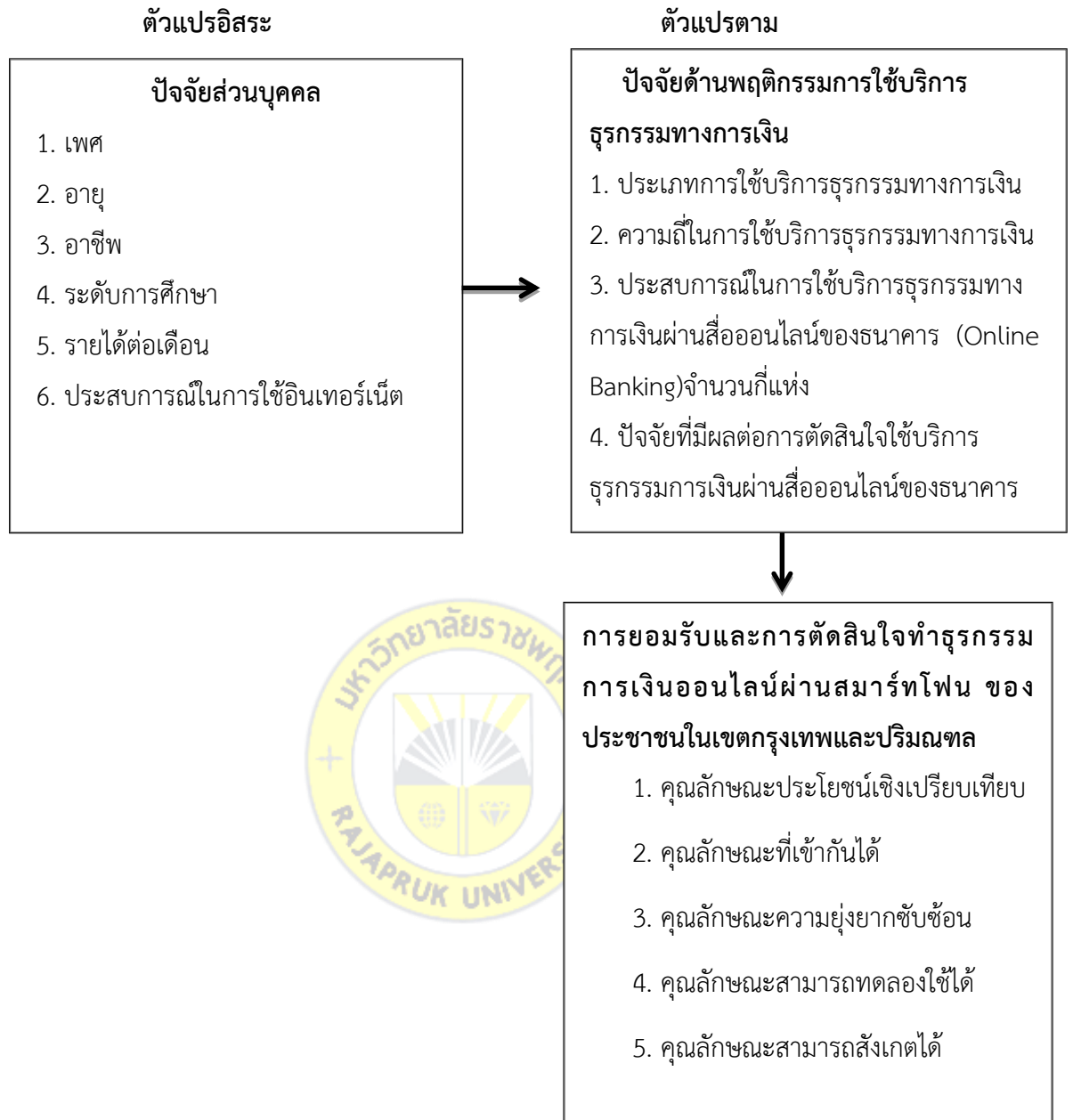
## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

2.5.1 ตัวแปรต้น 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ ประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking)

2.5.2 ตัวแปรตาม คือ การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบด้วย คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), คุณลักษณะที่เข้ากันได้ (Compatibility), คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity), คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (Trainability) และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ (Observability)

สรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทั้งหมด 10,831,988 คน (ข้อมูลจาก [www.wiki.com](http://www.wiki.com) ณ วันที่ 1 มีนาคม 2560)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างในภาพรวม ด้วยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 10,831,988 คน ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด แบบคำถามมีรายการให้เลือก (Multiple choice questions)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ ได้แก่ ธุรกรรมที่เลือกทำ ความถี่ในการใช้งาน ช่วงเวลาที่ใช้งาน ช่องทางรับที่รับข่าวสาร ประสิทธิภาพในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), คุณลักษณะที่เข้ากันได้ (Compatibility), คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity), คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (Trainability) และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ (Observability) Roger (1978, p. 76) เพื่อใช้วัดระดับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1	หมายถึง	มีความต้องการน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความต้องการน้อย
3	หมายถึง	มีความต้องการปานกลาง
4	หมายถึง	มีความต้องการมาก
5	หมายถึง	มีความต้องการมากที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามที่ให้แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียดในการสร้างดังต่อไปนี้

3.3.1.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษา

3.3.1.2 ศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (item) ของแบบสอบถาม

3.3.1.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

3.3.1.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.3.1.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาขั้นต้นก่อนส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อรวบรวมข้อเสนอนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษา (Wording) และความชัดเจน (Clarity) ของคำถาม

3.3.1.6 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามที่ถูกต้องและเหมาะสมที่สุดตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.3.1.7 นำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

### 3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยได้รับการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) ที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้

#### ตารางที่ 3.1 เกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน	ความหมาย
+1	ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
0	ไม่มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
-1	ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

หลังจากนั้นจะนำคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ โดยใช้สูตรของ โรวินเนลลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton, 1977: 49-60) อังอิงร.ต. ดร. ประสิทธิ์ รัตนสุภา [http://drprasit.blogspot.com/2016/06/blog-post\\_21.html](http://drprasit.blogspot.com/2016/06/blog-post_21.html))

ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป สามารถคัดเลือกข้อคำถามข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้มีค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่าง และสร้างแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Forms โดยผู้วิจัยได้ทำการแนบลิงค์ฝากไว้ที่ <https://www.facebook.com/> และแนบลิงค์ไว้ที่ <https://classroom.google.com>

3.4.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต

3.5.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรม ได้แก่ ประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ช่วงเวลาที่ใช้งาน ช่องทางที่ได้รับข่าวสาร ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking)

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลคุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่เข้ากันได้ คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อนคุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ คุณลักษณะสามารถสังเกตได้

3.5.4 การเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง t-test และ ข้อมูลทั่วไปด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

3.5.5 การเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ ประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมการเงิน ด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่1 มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

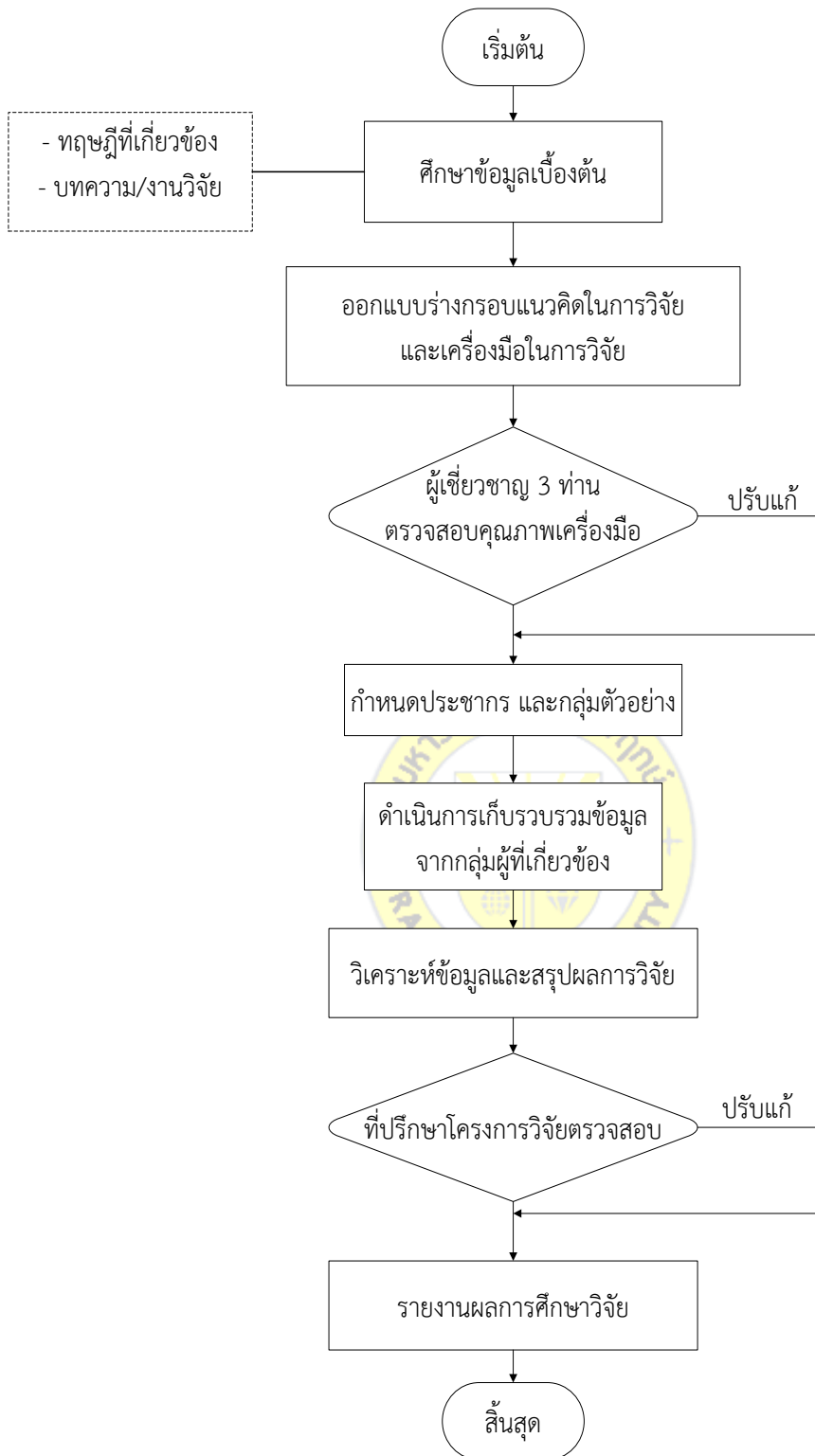
3.5.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ของกลุ่มตัวอย่างทำการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.4 การเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง t-test และ ข้อมูลทั่วไปด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

3.5.5 การเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงิน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมการเงิน ด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเรื่อง การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามรายละเอียดที่แสดงไว้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ช่องทางที่ได้รับข่าวสาร ประสิทธิภาพในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) ของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง t-test และ ข้อมูลทั่วไปด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ ประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมทางการเงิน ด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	222	55.50
2. หญิง	178	44.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 55.50 รองลงมา เป็นเพศหญิงร้อยละ 44.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ และการจัดกลุ่มช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 6 ช่วง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	49	12.25
2. 20-30 ปี	305	76.25
3. 31-40 ปี	38	9.50
4. 41-50 ปี	8	2.00
5. 51-60 ปี	-	-
6. 61ปีขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.25 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.25 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.50 และอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	161	40.25
2. ปริญญาตรี	219	54.75
3. ปริญญาโท	12	3.00
4. ปริญญาเอก	8	2.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.25 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.00 และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาชีพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักเรียน/นักศึกษา	296	74.00
2. รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของ รัฐ	24	6.00
3. พนักงานบริษัทเอกชน	72	18.00
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8	2.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 72 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 6.00 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 2.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับรายได้ในปัจจุบัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับรายได้

ระดับรายได้ในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	173	43.25
2. 10,001 บาท – 30,000 บาท	197	49.25
3. 30,001 บาท – 50,000 บาท	26	6.50
4. 50,000 บาทขึ้นไป	-	-
5. 100,000 บาทขึ้นไป	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 บาท – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.25 รายได้ 30,001 บาท – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.50 และรายได้ 100,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เคย	396	99.00
2. ไม่เคย	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 99.00

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรม ได้แก่ ประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ดูยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี	109	27.25
2. โอนเงิน	193	48.25
3. ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ	85	21.25
4. ข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร	13	3.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมา ได้แก่ ดูยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 27.25 ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 21.25 และ ดูข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน  
ด้านความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1ครั้ง/เดือน	155	38.75
2. 3-5 ครั้ง/เดือน	139	34.75
3. มากกว่า5 ครั้ง/เดือน	106	26.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน 1ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาได้แก่ 3-5 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และมากกว่า5 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 26.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน  
ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์

ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1 ธนาคาร	143	35.75
2. 2-3 ธนาคาร	233	58.25
3. 4-5 ธนาคาร	24	6.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ของธนาคาร จำนวน 2-3 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาได้แก่ จำนวน 1 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 35.75 และจำนวน 4-5 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 6.00

**ตารางที่ 4.10** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สะดวกรวดเร็ว	178	44.50
2. ประหยัดเวลา	84	21.00
3. สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา	138	34.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคารเพื่อความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาได้แก่ ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 21.00 และสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา คิดเป็นร้อยละ 34.50

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับ และการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11 ถึงตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ

ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	$\bar{X}$	SD	ระดับการยอมรับ
1. การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการบริหารจัดการการเงิน	3.97	1.00	มาก
2. การบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านสามารถควบคุมการเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น	3.86	0.99	มาก
3. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	3.94	1.06	มาก
4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายและรวดเร็ว	4.07	1.00	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (ต่อ)

ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	$\bar{X}$	SD	ระดับการยอมรับ
5. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่เสียเวลารอคิว/ไม่เสียค่าธรรมเนียม	3.95	1.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.86-4.07 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดลงมา คือ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายและรวดเร็ว การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการบริหารจัดการการเงิน ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่เสียเวลารอคิว/ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม และการบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านสามารถควบคุมการเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเข้ากัน

ด้านความเข้ากัน	$\bar{X}$	SD	ระดับการยอมรับ
1. การทำโทรศัพท์เคลื่อนที่ เข้ากับยุคสมัยของสังคม สอดคล้องกับสังคมยุคปัจจุบัน	3.92	1.08	มาก
2. ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้โดยไม่ติดขัด	3.67	1.03	มาก
3. การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีบริการหลากหลาย	3.80	1.07	มาก



**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรม การเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเข้ากัน (ต่อ)

ด้านความเข้ากัน	$\bar{X}$	SD	ระดับการยอมรับ
4. การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก	2.92	1.35	ปานกลาง
5. การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.72	1.08	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเข้ากันในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.92-3.72 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลงมา คือ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การทำโทรศัพท์เคลื่อนที่ เข้ากับยุคสมัยของสังคมสอดคล้องกับสังคมยุคปัจจุบัน การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีบริการหลากหลาย การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยไม่ติดขัด ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรม การเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความซับซ้อน

ด้านความซับซ้อน	$\bar{X}$	SD	ระดับการยอมรับ
1. การติดตั้งแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำได้ง่าย	3.69	1.11	มาก
2. ขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำได้ง่าย	3.74	1.02	มาก
3. การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องใช้ความสามารถทางเทคนิค	3.72	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความซับซ้อน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่มาก ระหว่าง 3.72-4.69 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลงมา คือ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำได้ง่าย การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องใช้ความสามารถทางเทคนิค การติดตั้งแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำได้ง่าย

**ตารางที่ 4.14** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรม การเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้

ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้	$\bar{X}$	SD	ระดับการยอมรับ
1. ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ถึงแม้ว่าท่านจะไม่เคยใช้มาก่อน	3.59	0.96	มาก
2. ท่านต้องการทดลองใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อดูว่าท่านสามารถทำธุรกรรมอะไรได้บ้าง	3.68	1.04	มาก
3. สามารถตั้งโอนการทำธุรกรรมการจ่ายเงินล่วงหน้าได้	3.73	1.10	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.96</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73- 3.59 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลงมาสามารถตั้งโอนการทำธุรกรรมการจ่ายเงินล่วงหน้าได้ ท่านต้องการทดลองใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อดูว่าท่านสามารถทำธุรกรรมอะไรได้บ้าง ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ถึงแม้ว่าท่านจะไม่เคยใช้มาก่อน

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการสังเกต

ด้านการสังเกต	$\bar{X}$	SD	ระดับการยอมรับ
1. การบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา	3.93	1.02	มาก
2. การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านไม่ต้องรอต่อแถวเพื่อเข้ารับบริการ	3.88	0.97	มาก
3. ท่านสามารถเห็นการเคลื่อนไหวของการทำธุรกรรมได้ทันที	3.91	1.00	มาก
4. ท่านสามารถติดตามสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.90	1.02	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้านการสังเกตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.88-3.93 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยสูงสุดลงมา คือ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลาท่านสามารถเห็นการเคลื่อนไหวของการทำธุรกรรมได้ทันที ท่านสามารถติดตามสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านไม่ต้องรอต่อแถวเพื่อเข้ารับบริการ

สรุปผลข้อมูลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ

ด้านความเข้ากัน ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ และ ด้านการสังเกต ดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 5 ด้าน

การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่าน สมาร์ทโฟน ทั้ง 5 ด้าน	$\bar{X}$	SD	แปลค่า
1. ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	3.96	0.95	มาก
2. ด้านความเข้ากัน	3.61	0.95	มาก
3. ด้านความซับซ้อน	3.71	0.93	มาก
4. ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้	3.66	0.96	มาก
5. ด้านการสังเกต	3.91	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 5 ด้าน สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ อยู่ในระดับการยอมรับสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ ด้านการสังเกตมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านความซับซ้อนมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความเข้ากัน มีระดับการยอมรับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

**ตอนที่ 4** ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ในปัจจุบัน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง t-test และ ข้อมูลทั่วไปด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

**ตารางที่ 4.17** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรม การเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านเพศ

การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรม การเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การยอมรับโดยภาพรวม	3.70	0.87	3.86	0.85	-1.92	0.06
1. ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	3.87	0.93	4.07	0.97	-2.12	0.03*
2. ด้านความเข้ากัน	3.51	0.96	3.72	0.92	-2.24	0.03*
3. ด้านความซับซ้อน	3.68	0.90	3.75	0.96	-0.73	0.47
4. ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้	3.56	0.95	3.79	0.96	-2.37	0.02*
5. ด้านการสังเกต	3.85	0.98	3.97	0.86	-1.28	0.20

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านเพศ 5ด้าน พบว่า การยอมรับโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1)ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ 2)ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ 3)ด้านความเข้ากัน คือ ประชากรในเขตกรุงเทพและปริมณฑลเพศหญิง การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากัน มากกว่าเพศชาย

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.18

**ตารางที่ 4.18** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุ

การยอมรับและ การตัดสินใจทำ ธุรกรรมการเงิน ออนไลน์ผ่าน สมาร์ทโฟน	อายุ										F	Sig.
	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การยอมรับโดย ภาพรวม	3.66	0.84	3.80	0.86	3.65	1.00	3.78	0.24	-	-	0.64	0.59
1. ด้าน ประโยชน์เชิง เปรียบเทียบ	3.77	0.84	4.02	0.96	3.68	1.03	3.90	0.11	-	-	2.25	0.08
2. ด้านความ เข้ากัน	3.54	0.91	3.62	.96	3.59	.99	3.40	0.64	-	-	0.25	0.86
3. ด้านความ ซับซ้อน	3.82	0.81	3.70	0.94	3.63	1.06	4.00	0.00	-	-	0.58	0.63
4. ด้าน ความสามารถ นำไปทดลองใช้	3.5	0.92	3.70	0.97	3.58	0.99	3.83	0.18	-	-	0.80	0.49
5. ด้านการ สังเกต	3.69	0.99	3.96	0.89	3.75	1.21	3.75	0.27	-	-	1.67	0.17

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านอายุ 5 ด้านพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงลำดับดังนี้ 1. ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ ด้านความซับซ้อนด้านการสังเกต และด้านความเข้ากัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19

**ตารางที่ 4.19** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านระดับการศึกษา

การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน	ระดับการศึกษา								F	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การยอมรับโดยภาพรวม	3.73	0.86	3.78	0.89	4.19	0.31	3.78	0.24	1.10	0.35
1. ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	3.87	0.97	4.01	0.97	4.27	0.20	3.90	0.11	1.08	0.36
2. ด้านความเข้ากัน	3.56	0.93	3.62	0.99	4.13	0.36	3.40	0.64	1.55	0.20
3. ด้านความซับซ้อน	3.58	0.94	3.77	0.93	4.33	0.49	4.00	.00	3.52	0.02*
4. ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้	3.69	0.91	3.63	1.03	3.89	0.43	3.83	0.18	0.42	0.74
5. ด้านการสังเกต	3.94	0.96	3.86	0.94	4.33	0.33	3.75	0.27	1.16	0.32

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านระดับการศึกษาสูงสุดในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ด้านความซับซ้อน

การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ด้านความซับซ้อน การศึกษาระดับปริญญาเอกยอมรับมากกว่า การศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และ ต่ำกว่าปริญญาตรี

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านอาชีพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านอาชีพ

การยอมรับและ การตัดสินใจทำ ธุรกรรมการเงิน ออนไลน์ผ่าน สมาร์ทโฟน	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา		รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		F	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การยอมรับโดย ภาพรวม	3.72	0.88	3.74	0.61	3.97	0.89	3.85	0.32	1.72	0.16
1. ด้านประโยชน์ เชิงเปรียบเทียบ	3.95	1.00	3.87	0.62	4.01	0.91	3.9	0.11	0.16	0.92
2. ด้านความเข้า กัน	3.54	0.97	3.67	0.75	3.86	0.90	3.6	0.86	2.22	0.08
3. ด้านความ ซับซ้อน	3.66	0.92	3.67	0.86	3.88	1.01	4.17	0.18	1.77	0.15
4. ด้าน ความสามารถ นำไปทดลองใช้	3.60	0.99	3.61	0.63	3.94	0.92	3.83	0.18	2.61	0.05*
5. ด้านการสังเกต	3.85	0.95	3.88	0.64	4.18	0.95	3.75	0.27	2.56	0.05*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านอาชีพ สูงสุดในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า การยอมรับและการตัดสินใจทำ



ธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ และด้านการสังเกต

ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนด้านอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนยอมรับและตัดสินใจใช้มากกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว ราชการ / รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ และนักเรียน/นักศึกษา

ด้านการสังเกตความสามารถนำไปทดลองใช้การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนด้านอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนยอมรับและตัดสินใจใช้มากกว่าราชการ / รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ นักเรียน/นักศึกษา และประกอบธุรกิจส่วนตัว

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

**ตารางที่ 4.21** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้ในปัจจุบัน

การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน	รายได้ในปัจจุบัน										F	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001 บาท – 30,000 บาท		30,001 บาท – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		100,000 บาท ขึ้นไป			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การยอมรับโดยภาพรวม	3.67	0.83	3.79	0.92	4.17	0.45	-	-	4.52	0.00	3.73	0.01*
1. ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	3.84	0.91	4.04	1.03	4.02	0.51	-	-	4.60	0.00	2.08	0.10
2. ด้านความเข้ากัน	3.52	0.85	3.60	1.05	4.07	0.67	-	-	4.40	0.00	3.51	0.02*
3. ด้านความซับซ้อน	3.70	0.81	3.63	1.04	4.24	0.40	-	-	5.00	0.00	6.18	0.00*
4. ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้	3.53	0.95	3.71	1.00	4.14	0.44	-	-	4.33	0.00	4.19	0.01*
5. ด้านการสังเกต	3.77	0.95	3.96	0.93	4.38	0.54	-	-	4.25	0.00	4.00	0.01*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้ในปัจจุบันสูงสุดในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเข้ากัน 2) ความซับซ้อน ประชาชนรายได้ในปัจจุบัน 100,000 บาทขึ้นไป มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่ารายได้ 30,001 บาท – 50,000 บาท 10,001 บาท – 30,000 บาท และต่ำกว่า 10,000 บาท 3) ด้านการสังเกต รายได้ในปัจจุบัน 100,000 บาทขึ้นไป มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่ารายได้ 30,001 บาท – 50,000 บาท 10,001 บาท – 30,000 บาท และต่ำกว่า 10,000 บาท 4) ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ รายได้ในปัจจุบัน 100,000 บาทขึ้นไป มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่ารายได้ 30,001 บาท – 50,000 บาท 10,001 บาท – 30,000 บาท และต่ำกว่า 10,000 บาท

**ตอนที่ 5** ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ ประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมการเงิน ด้านประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22

**ตารางที่ 4.22** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรม การเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านประเภทการใช้บริการ ธุรกรรมทางการเงิน

การยอมรับและ การตัดสินใจทำ ธุรกรรมการเงิน ออนไลน์ผ่าน สมาร์ทโฟน	พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้าน ประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน									
	การขูดเงิน		โอนเงิน		ชำระค่าสินค้า และบริการต่าง ๆ		ข้อมูลดอกเบี้ย อัตรา แลกเปลี่ยน ธนาคาร		F	Sig.
	คงเหลือ/ความ เคลื่อนไหวทาง บัญชี									
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การยอมรับโดย ภาพรวม	3.74	0.77	3.83	0.95	3.64	0.84	4.02	0.08	1.31	0.27
1. ด้านประโยชน์ เชิงเปรียบเทียบ	3.92	0.81	4.08	1.06	3.73	0.87	3.78	0.29	2.93	0.03*
2. ด้านความเข้า กัน	3.59	0.78	3.62	1.10	3.52	0.82	4.00	0.00	1.00	0.39
3. ด้านความ ซับซ้อน	3.70	0.86	3.75	1.02	3.63	0.84	3.90	0.16	0.48	0.69
4. ด้าน ความสามารถ นำไปทดลองใช้	3.64	0.85	3.69	1.01	3.59	1.03	3.90	0.16	0.49	0.69
5. ด้านการสังเกต	3.83	0.81	3.98	0.96	3.73	1.02	4.52	0.36	3.65	0.01*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรม การเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูล พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ 2) ด้านการสังเกต

การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านใช้โอนเงินมากกว่าการดยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ และดูข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร

เปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ด้านสังเกต พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ดูข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร โอนเงิน การดยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ 2) ด้านการสังเกต

การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ด้านใช้โอนเงินมากกว่าการดยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ และดูข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร

เปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ด้านสังเกต พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ดูข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร โอนเงิน การดยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ 3 ข้อ ดังนี้

5.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.3 เพื่อเปรียบเทียบ พฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นต้น โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดแบบคำถามมีรายการให้เลือก (Multiple choice questions)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ ได้แก่ ธุรกรรมที่เลือกทำ ความถี่ในการใช้งาน ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), คุณลักษณะที่เข้ากันได้ (Compatibility), คุณลักษณะความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity), คุณลักษณะสามารถทดลองใช้ได้ (Trainability) และคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ (Observability) Roger (1978, p. 76) เพื่อใช้วัดระดับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1	หมายถึง	มีความต้องการน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความต้องการน้อย
3	หมายถึง	มีความต้องการปานกลาง
4	หมายถึง	มีความต้องการมาก
5	หมายถึง	มีความต้องการมากที่สุด

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง t-test และ ข้อมูลทั่วไปด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ ประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน สถิติในการวิเคราะห์สำหรับข้อมูลพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมการเงิน ด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการเสนอเป็นภาพรวม และสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา รายได้ 10,001 บาท – 30,000 บาท เคยมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

5.1.2 ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาได้แก่ ดูยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 27.25 ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 21.25 และ ดูข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.25 พฤติกรรมด้าน ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน 1ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาได้แก่ 3-5 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และมากกว่า5 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 26.50 พฤติกรรมด้านประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ของธนาคาร จำนวน 2-3 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาได้แก่ จำนวน 1 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 35.75 และจำนวน 4-5 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 6.00 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคารเพื่อความสะดวกรวดเร็ว คิด

เป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาได้แก่ ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 21.00 และสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา คิดเป็นร้อยละ 34.50

5.1.3 ผลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 5 ด้าน คือ สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ อยู่ในระดับการยอมรับสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ ด้านการสังเกตมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านความซับซ้อนมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเข้ากัน มีระดับการยอมรับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ 5 ด้าน พบว่า การยอมรับโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปทางด้านรายได้ในปัจจุบันสูงสุดในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 ผลการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ ประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ 2) ด้านสังเกต

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผล โดยอ้างอิงจากทฤษฎีและสนับสนุน ได้ดังนี้

5.2.1 การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 5 ด้าน สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านการสังเกต ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ และด้านความเข้ากัน ซึ่งการยอมรับการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก



เทคโนโลยีทำให้สะดวกต่อการควบคุมบัญชี สะดวกในการบริหารจัดการเงิน และไม่เสียเวลาในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี (Rogers.2003: 229 - 258; ปาริชาติ สถาปัตตานนท์ สโรบล. 2542: ออนไลน์) ทั้งนี้เนื่องจาก นวัตกรรมเป็นที่ยอมรับได้เป็นประโยชน์และสะดวกรวดเร็วซึ่งประโยชน์ที่ผู้รับนวัตกรรมจะได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่มีอยู่เดิม ยิ่งนวัตกรรมมีคุณสมบัติที่ดีกว่าและให้ประโยชน์มากกว่า เช่น มีความง่ายและสะดวกรวดเร็ว

5.2.2 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกข้อมูลด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ 5 ด้าน พบว่า มีการยอมรับการยอมรับโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันคือด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านรายได้สูงสุดในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากรายได้มากสามารถมองเห็นประโยชน์ได้ง่ายใน สอดคล้องกับงานวิจัย Bader(2012) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของลูกค้ำที่มีผลต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต: ศึกษาผู้ใช้ที่ซาอุดีอาระเบีย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานโดยตรง การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานซึ่งกลุ่มในการใช้งานมีความไว้วางใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้งเพราะสามารถมองเห็นประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งที่ช่วยอำนวยความสะดวก ส่วนปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมคือการรับความง่ายในการใช้งาน

5.2.3 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมการเงินด้านประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในภาพรวมทั้ง 5ด้าน พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัย วัชรพล คงเจริญ (2557) ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม อันได้แก่ ด้านประโยชน์ เชนเปรียบเทียบ ด้านการสังเกตได้ ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการให้บริการธนาคาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีนัยสำคัญที่ .05



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

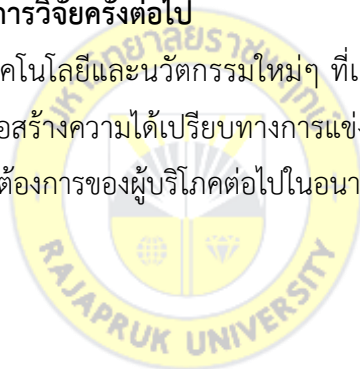
#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคลจากการตอบแบบสอบถามพบว่าเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา รายได้ 10,001 บาท – 30,000 บาท เคยมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ดังนั้นธนาคารและผู้ให้บริการสามารถทราบกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาด และ มุ่งเน้นพัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

จากการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าค่านึงถึงประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมากที่สุด ดังนั้นผู้พัฒนาแอปพลิเคชันของธนาคารและ ผู้ให้บริการ ควรมีการคำนึงถึงความจำเป็นและประโยชน์ในชีวิตประจำวันเป็นหลัก จากการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันและระบบโทรศัพท์สมาร์ตโฟน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นกลยุทธ์ด้านการขาย และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริโภคต่อไปในอนาคต



## บรรณานุกรม

- ฉันยา พิทยาพิทักษ์,ฉันยวิษ วิเชียรพันธ์.การถ่ายทอดนวัตกรรม:หลักการรูปแบบ.วารสารบรรณศาสตร์ มศว ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2555.หน้า113.
- ปริญวิศว์ ชูเชิด (2558) . การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 3G หรือ 4G ในการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21. รายงานการวิจัย สาขาวิชาเทคโนโลยี
- พรชนก พลาบุลย์ (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์. (2556). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.
- วัชรพล คงเจริญ (2558). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิมลวรรณ สุวรรณรักษณ์. (2559). การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลกรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน).วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.ระบบสารสนเทศ.คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิยะดา ไทยเกิด (2558). ลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจองที่พักออนไลน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการจองที่พักออนไลน์ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- Aggelidis, P., & Chatzoglou, D. (2016). **Using a modified technology acceptance model in hospitals.** International Journal of Medical Infomatics,78.
- Blader, M.A.(2012). **Customer Behavior towards Internet Banking:A Study of the Dormant Users of Saudi Arabia.** Thesis The Degree of Doctor of Philosophy , The University of Birmingham).
- Siam phone. “สมาร์ทโฟนคือ” ค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2561, จาก <https://news.siamphone.com/news-14121.html>
- ประสิทธิ์ รัตนสุภา. (2559). “การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ” ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2561,จาก [http://drprasit.blogspot.com/2016/06/blog-post\\_21.html](http://drprasit.blogspot.com/2016/06/blog-post_21.html)
- วิกิพีเดียสารานุกรมไทย.“วิวัฒนาการมือถือ” ค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2561,จาก [shorturl.at/djBW3](http://shorturl.at/djBW3)
- ศูนย์ผู้คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินธนาคารแห่งประเทศไทย. (2014) “ Mobile Payment” ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.1213.or.th/th/serviceunderbot/payment/Pages/mobile-payment.aspx>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ETDA (2012) “E-Banking” ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2561,จาก <https://standard.etda.or.th/?p=219>





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน  
ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  และตอบข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน เน้นศึกษาผ่านธนาคาร

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20-30 ปี  
 3) 31-40 ปี  4) 41-50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) ปริญญาโท  4) ปริญญาเอก

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ  
 3) พนักงานบริษัทเอกชน  4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับรายได้ในปัจจุบัน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท  2) 10,001 บาท – 30,000 บาท  
 3) 30,001 บาท – 50,000 บาท  4) 50,000 บาทขึ้นไป  
 5) 100,000 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

- 1) เคย  2) ไม่เคย

**ตอนที่ 2** ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  และตอบข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ประเภทการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน

- 1) ดึงออกเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี
- 2) โอนเงิน
- 3) ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ
- 4) ข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

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

3. ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ของธนาคาร ท่านใช้ทั้งหมดจำนวนกี่ธนาคาร

- 1) 1 ธนาคาร
- 2) 2-3 ธนาคาร
- 3) 4-5 ธนาคาร

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking)

- 1) สะดวกรวดเร็ว
- 2) ประหยัดเวลา
- 3) สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา

### ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

#### คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์ค่าคะแนนดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้คะแนน	1	คะแนน

#### ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล	ระดับการยอมรับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ชั้นความรู้						
1	ท่านรู้จักเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓				

หมายความว่า ท่านรู้จักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับการยอมรับในระดับมากที่สุด

ข้อที่	การยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชาชนในเขตกรุงเทพและ ปริมณฑล	ระดับการยอมรับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
<b>ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ</b>						
1	การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านได้รับ ความสะดวกในการบริหารจัดการการเงิน					
2	การบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านสามารถ ควบคุมการเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น					
3	ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม					
4	ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายและรวดเร็ว					
5	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่เสียเวลารอคิว/ไม่เสียค่าธรรมเนียม					
<b>ด้านความเข้ากัน</b>						
1	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เข้ากับยุคสมัยของสังคม สอดคล้องกับสังคมยุคปัจจุบัน					
2	ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยไม่ติดขัด					
3	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีบริการหลากหลาย					
4	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นเรื่องที่ยุงยาก					
5	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีระบบรักษาความ ปลอดภัยที่ดี					
<b>ด้านความซับซ้อน</b>						
1	การติดตั้งแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำได้ง่าย					
2	ขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำได้ง่าย					
3	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องใช้ ความสามารถทางเทคนิค					
		<b>ระดับการยอมรับ</b>				



		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
<b>ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้</b>						
1	ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ถึงแม้ว่าท่านจะไม่เคยใช้มาก่อน					
2	ท่านต้องการทดลองใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อดูว่าท่านสามารถทำธุรกรรมอะไรได้บ้าง					
3	สามารถตั้งโอนการทำธุรกรรมการจ่ายเงินล่วงหน้าได้					
<b>ด้านการสังเกต</b>						
1	การบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา					
2	การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านไม่ต้องรอต่อแถวเพื่อเข้ารับบริการ					
3	ท่านสามารถเห็นการเคลื่อนไหวของการทำธุรกรรมได้ทันที					
4	ท่านสามารถติดตามสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่					

ข้อเสนอแนะการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยได้รับการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) ที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ ผ.1 เกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน	ความหมาย
+1	ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
0	ไม่มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
-1	ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

หลังจากนั้นจะนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ โดยใช้สูตรของ โรวินเนลลี และแฮมเบิลตัน มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC เป็นค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$$\frac{\sum R}{N}$$

เป็นผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ  
เป็นจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป สามารถคัดเลือกข้อคำถามข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง

ตารางที่ ผ.2 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ลำดับ	ชื่อผู้เชี่ยวชาญ	สังกัด
1	ผศ.ดร.มณเฑียร รัตนศิริวงศ์วุฒิ	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2	ผศ.ดร.เรวดี ศักดิ์ดุยธรรม	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยราชพฤกษ์
3	น.ส.กมลลักษณ์ วรดาเกียรติชน	VP ด้านวิเคราะห์และวัดความเสี่ยงของเงินกองทุน CIMB

ตารางที่ ผ.3 ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์(IOC)

ข้อที่	ประเด็นพิจารณา	ผ.ศ.ดร.มณฑะเชย รัตนศรีวงศ์ วุฒิ	ผ.ศ.ดร.เรวัตี ศักดิ์ดุยธรรม	น.ส.กมลลักษณ์ วรตาเกษรต ธน	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการประเมิน	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
<b>ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>							
1	เพศ <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง	+1	+1	+1	1.00	✓	
2	อายุ <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 20-30 ปี <input type="checkbox"/> 4) 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 5) 41-50 ปี <input type="checkbox"/> 6) 51-60 ปี <input type="checkbox"/> 7) 61 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	✓	
3	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 2) ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 3) ปริญญาโท <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาเอก	+1	+1	+1	1.00	✓	
4	อาชีพ <input type="checkbox"/> 1) นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 2) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ <input type="checkbox"/> 3) พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> 4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	1.00	✓	
5	ระดับรายได้ในปัจจุบัน <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 2) 10,001 บาท - 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 3) 30,001 บาท - 50,000 บาท <input type="checkbox"/> 4) 50,000 บาทขึ้นไป <input type="checkbox"/> 5) 100,000 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	✓	

ตารางที่ ผ.3(ต่อ) ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์(IOC)

ข้อที่	ประเด็นพิจารณา	ผศ.ดร.มณฑะพร ตันศรีวงศ์ วุฒิ	ผศ.ดร.เรวดี ตักดีคุณธรรม	น.ส.กมลลักษณ์ วรดาเกษรต ธน	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการประเมิน	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
<b>ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน</b>							
1	ประเภทการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน <input type="checkbox"/> 1) ดึงเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี <input type="checkbox"/> 2) โอนเงิน <input type="checkbox"/> 3) ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ <input type="checkbox"/> 4) ข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนธนาคาร <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	1.00	✓	
2	ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน <input type="checkbox"/> 1) 1 ครั้ง/เดือน <input type="checkbox"/> 2) 3-5 ครั้ง/เดือน <input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	+1	+1	+1	1.00	✓	
3	ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินออนไลน์ ของธนาคาร ท่านใช้ทั้งหมดจำนวนกี่ธนาคาร <input type="checkbox"/> 1) 1 ธนาคาร <input type="checkbox"/> 2) 2-3 ธนาคาร <input type="checkbox"/> 3) 4-5 ธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	✓	
4	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงิน ผ่านสื่อออนไลน์ของธนาคาร (Online Banking) <input type="checkbox"/> 1) สะดวกรวดเร็ว <input type="checkbox"/> 2) ประหยัดเวลา <input type="checkbox"/> 3) สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา	+1	+1	+1	1.00	✓	

ตารางที่ ผ.3(ต่อ) ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์(IOC)

ข้อที่	ประเด็นพิจารณา	ผ.ศ.ดร.มณฑะพร รัตนศรีวงศ์ วุฒิ	ผ.ศ.ดร.เรวดี ศักดิ์ดุจยธรรม	น.ส.กมลลักษณ์ วรดาเกษรต ธน	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการประเมิน	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
<b>ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ</b>							
1	การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่าน ได้รับความสะดวกในการบริหารจัดการการเงิน	+1	+1	+1	1.00	✓	
2	การบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่าน สามารถควบคุมการเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1.00	✓	
3	ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	+1	+1	+1	1.00	✓	
4	ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายและรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	✓	
5	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่เสียเวลารอคิว/ไม่เสีย ค่าธรรมเนียม	+1	+1	+1	1.00	✓	
<b>ด้านความเข้ากัน</b>							
1	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เข้ากับยุค สมัยของสังคมสอดคล้องกับสังคมยุคปัจจุบัน	+1	+1	+1	1.00	✓	
2	ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ โดยไม่ติดขัด	+1	+1	+1	1.00	✓	

ตารางที่ ผ.3(ต่อ) ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์(IOC)

ข้อที่	ประเด็นพิจารณา	ผศ.ดร.มณฑะพร รัตนวงศ วุฒิ	ผศ.ดร.เรวัต ตักดีคุณธรรม	น.ส.กมลลักษณ์ วรตาเกษรต ธน	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการประเมิน	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
<b>ด้านความเข้ากัน (ต่อ)</b>							
3	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีบริการหลากหลาย	+1	+1	+1	1.00	✓	
4	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1.00	✓	
5	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	+1	+1	+1	1.00	✓	
<b>ด้านความซับซ้อน</b>							
1	การติดตั้งแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำได้ง่าย	+1	+1	+1	1.00	✓	
2	ขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำได้ง่าย	+1	+1	+1	1.00	✓	
3	การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องใช้ความสามารถทางเทคนิค	+1	+1	+1	1.00	✓	

ตารางที่ ผ.3(ต่อ) ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์(IOC)

ข้อที่	ประเด็นพิจารณา	ผศ.ดร.มณฑะพร รัตนศรีวงศ์ วุฒิ	ผศ.ดร.เรวดี ศักดิ์ดุยธรรม	น.ส.กมลลักษณ์ วรตาเกษรต ธน	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการประเมิน	
						ใช้ได้	ใช้ไม่ได้
<b>ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้</b>							
1	ท่านสามารถทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ถึงแม้ว่าท่านจะไม่เคยใช้มาก่อน	+1	+1	+1	1.00	✓	
2	ท่านต้องการทดลองใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อดูว่าท่านสามารถทำธุรกรรมอะไรได้บ้าง	+1	+1	+1	1.00	✓	
3	สามารถตั้งโอนการทำธุรกรรมการจ่ายเงินล่วงหน้าได้	+1	+1	+1	1.00	✓	
<b>ด้านการสังเกต</b>							
1	การบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา	+1	+1	+1	1.00	✓	
2	การใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ท่านไม่ต้องรอต่อแถวเพื่อเข้ารับบริการ	+1	+1	+1	1.00	✓	
3	ท่านสามารถเห็นการเคลื่อนไหวของการทำธุรกรรมได้ทันที	+1	+1	+1	1.00	✓	
4	ท่านสามารถติดตามสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	+1	+1	+1	1.00	✓	

จากตารางที่ ผ.3 แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ มีผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) ทั้งฉบับเท่ากับ 1.00 สำหรับผลพิจารณาเป็นรายตอน มีค่า IOC ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) เท่ากับ 1.00

**ตอนที่ 2** ข้อมูลการยอมรับและการตัดสินใจทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนมีผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) เท่ากับ 1.00



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	: นางสาวรสสุคนธ์ ทับพร
วัน เดือน ปีเกิด	: 20 กุมภาพันธ์ 2525
ประวัติการศึกษา	: สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาบริหารการศึกษาและ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	: อาจารย์มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



