

การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 5

The 5th National & International Conference

Business Administration 2017 : Digital Economy Thailand 4.0

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระหว่างวันที่ 9 – 10 มีนาคม 2560

ณ โรงแรม ดี เอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิตติการกุล)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร ศิริโกคากิจ)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองเลี่ยน บัวจุม)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาวิน มะโนชัย)

รองอธิการบดี (อาจารย์รชฏ เชื้อวิโรจน์)

รองอธิการบดี (อาจารย์อภิชาติ สอนคำทอง)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายการเงินและระบบสารสนเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสภาวีริยะ

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร บุญมาก

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสฤติย์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร	วรรณสฤติย์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.กัญญพัสวีย์	กล่อมธงเจริญ	รองประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา	ศรีนฤวรรณ	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา	เดชเถลิง	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัตพงศ์	อวิโรธนานนท์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา	ตันจันทรพงศ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล	ตุลาสมบัติ	กรรมการ
อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ	สิริประเสริฐศิลป์	กรรมการ
อาจารย์ ดร.อรุณี	ยศบุตร	กรรมการ
นายพงศ์กฤตน์	ภูริพิสิฐกร	กรรมการและเลขานุการ
นางสาวอลิษา	อนันจิตต์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

เจ้าของ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เลขที่ 63 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย

จังหวัดเชียงใหม่ 50290

โทรศัพท์ 0-5387-3550-2 โทรสาร 0-5349-8151

www.ba.mju.ac.th

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินผลงาน

รองศาสตราจารย์ ดร.จงบดินทร์

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนีย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทริกา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หัตถพงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไสภณ

อาจารย์ ดร.กัญญพัสวี่

อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ

อาจารย์ ดร.อรุณี

อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์

อาจารย์ ดร.พนมพร

อาจารย์ ดร.ศรฐา

อาจารย์ ดร.กุลชญา

อาจารย์ ดร.อนุชา

อาจารย์ ดร.อุกฤษณ์

แสงอาสภวิริยะ

บุญมาก

สัมฤทธิ์สกุล

ชลประเสริฐสุข

ศิริโกศากิจ

บังเมฆ

มณีพันธ์

สงเคราะห์

หุ่ยเย็น

ชลิกาวิทย์

วรรณสถิต

ศรีนฤวรรณ

เดชเถิง

อวิโรธนานนท์

ตันจันทรพงศ์

ตุลาสมบัติ

พองเพชร

กล่อมธงเจริญ

สิริประเสริฐศิลป์

ยศบุตร

ใบไม้

เฉลิมวรรณ

วรุณกุล

แว่นแก้ว

กันทรเดช

มารังค์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการ
ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
Adoption transactions electronically over the Internet to consumers

นภัทร โหมตวัฒนมงคล¹ สิริชัย ดีเลิศ²

¹ นักศึกษาปริญญาตรีสาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับเทคโนโลยีที่สามารถทำนายการตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างคือประชากรที่ทำงานอยู่บริเวณย่านธุรกิจในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปลายปิดในการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-Test , One - Way Anova และ Regression

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35 -50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 10,001 – 20,000 บาท พฤติกรรมในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าส่วนใหญ่ ใช้ธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางสมาร์ทโฟน ทราบบริการผ่านช่องทาง อินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการจะใช้ในการทำธุรกรรมการเงินประเภท ชำระค่าบริการต่างๆ ส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้ ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของ Internet Banking ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ พบว่า การยอมรับต่อระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับมาก ปัจจัยด้านประชากรส่วนใหญ่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ด้าน การรับรู้ และด้านการทดลองส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้ธุรกรรมการเงินทุกด้าน และการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ: การยอมรับ, การยอมรับเทคโนโลยี, การตัดสินใจ

Abstract

This research is a quantitative research aims to identify the factors affecting technology adoption and acceptance of technology that can predict the decisions on the use of electronic transactions via the Internet among a population that is working. located in the business district Bangkok 400 engines used in the research is close-ended questions in the survey sample were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics, including hypothesis testing. t-test One Way Anova and regression.

The study found that the majority of respondents were males aged between 35 -50 years of education in undergraduate career, mostly employees and the average income per month is 10001-20000 baht behavior of the system. Electronic financial transaction that most of the financial transactions via smartphone service information via the Internet, users are used to pay for various types of financial transactions, the option to use the system. financial transactions the recognition and The trial resulted in the adoption of technology in all aspects of the financial and technology adoption affects the use of electronic transactions over the Internet.

Keywords: Acceptance, Adoption, Decision

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีการพัฒนาและมีการเปลี่ยนแปลง ไปอย่างรวดเร็ว และมีเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น สามารถ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สื่อต่างๆหรือประชาสัมพันธ์ให้คนในสังคมทราบผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Media) เพื่อให้ผู้คนสามารถรับรู้ถึงข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และครอบคลุมอีกด้วย รวมถึงการสร้างโอกาสการแข่งขันทางธุรกิจอีกช่องทางหนึ่ง โดยการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการให้คำปรึกษาเชิงธุรกิจที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น (ธนธร โลจิสติกส์, 2556) ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความก้าวหน้าไปควบคู่กันอีกด้วย

การทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวกมาก เนื่องจากมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่อำนวยความสะดวกให้เราได้ทุกอย่าง จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) คอมพิวเตอร์ (Computer) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Devices) และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งจะพัฒนาไปตามยุคสมัย การทำธุรกรรมทางการเงินก็เช่นเดียวกัน เราไม่จำเป็นต้องไปที่ธนาคาร หรือพกเงินสดให้เกิดความเสี่ยงจากการโจรกรรม เพราะทางธนาคารได้มีการให้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ซึ่งจากเดิมการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือหรือรายการเดินบัญชีในบัญชีฝากหรือบัตรเครดิต เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการมากขึ้น(อโนมา แซ่ตั้ง, 2554)

นอกจากระบบบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ที่ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินแล้ว ยังมีอีกหลายช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินที่ทำให้การใช้ชีวิตของมนุษย์มีความสะดวกสบายมากขึ้นอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นระบบเพย์พาล (PayPal) ที่เป็นระบบซื้อขายชำระออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ อาทิเช่น อีเบย์ (eBay) เป็นต้น ทรวอลเลต (True Wallet) ที่สามารถเติมค่าโทรศัพท์ เป็นต้นซึ่งล้วนตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการใช้งาน และช่วยยกระดับชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในปี 2558 พบว่ามีประชากรประมาณ 67.1 ล้านคนที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใน

ครัวเรือน อยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 12.8 ภาคกลาง ร้อยละ 28.5 ภาคเหนือ ร้อยละ 17.1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 27.9 และภาคใต้ ร้อยละ 13.6 พบว่ามีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการเงิน (Internet Banking) ร้อยละ 34.6 และกลุ่มอายุ 35 - 49 ปี ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับการเงิน (Internet Banking) เป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา คือการทำธุรกรรมเสนอขายสินค้าหรือบริการ คิดเป็นร้อยละ 36.4 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) ซึ่งหากเปรียบเทียบกับผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปี 2557 พบว่าผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 25 - 34 ปี ร้อยละ 35.1 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ซึ่งมีแนวโน้มผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นมากกว่าปีก่อนๆ มาสรุปได้ว่า การที่มีบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเข้ามาจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความเป็นอยู่ที่สะดวกมากขึ้น

ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดและผนวกกับมีผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ผู้บริโภคย่อมมีความต้องการเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่าเดิม เพื่อตอบสนองทางด้านความสะดวก รวดเร็ว เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้เสนอนโยบายที่ช่วยการดำเนินงานทางการเงิน นั่นคือบริการ พร้อมเพย์ (PromptPay) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในด้านการโอนเงิน จ่ายค่าสวัสดิการของรัฐบาล และ ค่านายหน้าของประชาชน โดยไม่จำเป็นต้องมาทำธุรกรรมการเงินถึงธนาคาร ซึ่งถือว่าเป็นนโยบายที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อ ไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ซึ่งเป็นยุคสมัยที่มีการใช้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ อีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางการเงินธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เกิดการยอมรับในนวัตกรรมและเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคที่ทำงานบริษัทย่านธุรกิจกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนา ระบบธุรกรรมออนไลน์เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการ และเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง จนเกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคมากที่สุด

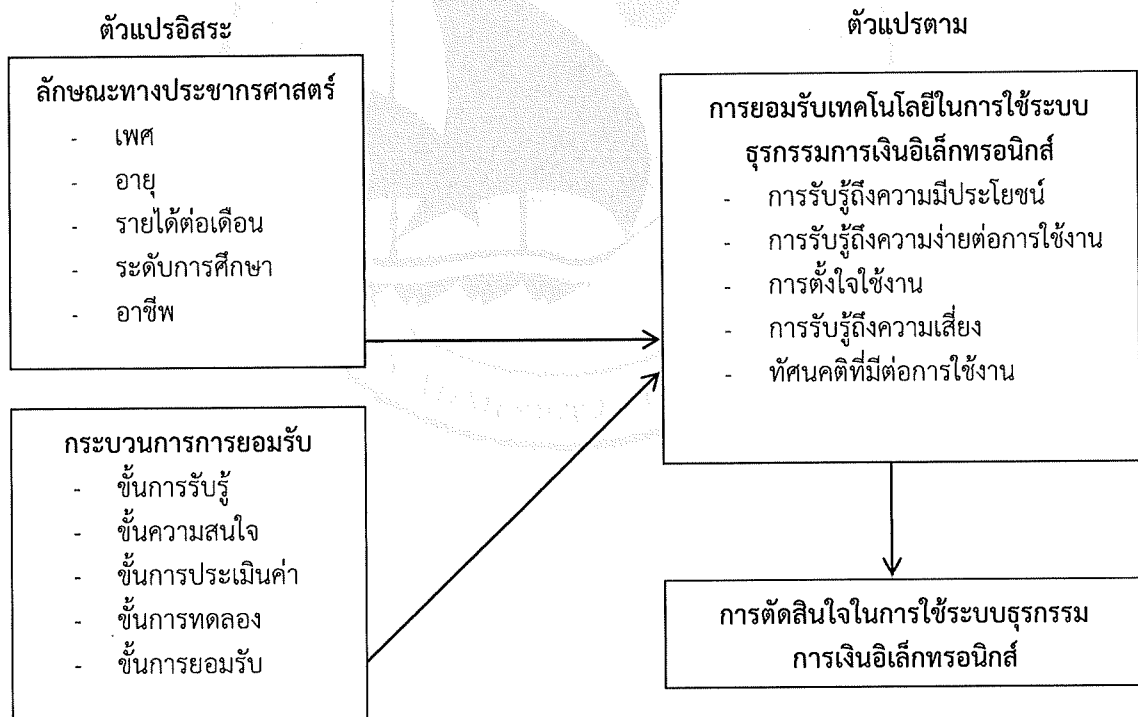
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตในการซื้อสินค้า
2. เพื่อศึกษาการยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตในการซื้อสินค้า
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของมนุษย์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตในการซื้อสินค้า

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตในการซื้อสินค้า
2. การยอมรับของผู้บริโภคส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการให้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตในการซื้อสินค้า
3. การยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตในการซื้อสินค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สัญชัย อุปะเตีย (2554). ได้ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

อรทัย เลื่อนวัน (2555). ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลการทำงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ราชการที่แจ้งวัฒนะ พบว่า ด้านส่วนบุคคลที่ผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันตามลักษณะของบุคคล เพศ รายได้ การศึกษา ส่วนด้านการทำงานไม่มีความแตกต่างต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยด้านส่วนบุคคลมีการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้อยู่ในระดับที่มากแตกต่างกันตามลักษณะของบุคคลและด้านการทำงานที่เกี่ยวข้อง

ธัญพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ (2556). ได้ศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์แอปพลิเคชัน โดยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จิตาดา แก้วแทน (2557). ได้ให้นิยามของทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับไว้ดังนี้ การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา โดยพาสนา เอกอุดมพงษ์ และสิริรักษ์ ชันผารักษ์ (2557). และทรงธรรม กะติโร (2559). ได้ให้รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับอีกด้วย โดยมีกระบวนการยอมรับทั้งหมด 4 ขั้นตอนคือ ขั้นการรับรู้ ขั้นสู่ความสนใจ ประเมินค่า ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ

Fred D. Davis (2557). ได้ศึกษา Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology ได้ศึกษาถึง ประโยชน์จากการรับรู้ ความสะดวกในการใช้งาน และการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ทฤษฎีและแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และทฤษฎีและแนวคิดการตัดสินใจใช้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย
2. ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้บริโภคในย่านธุรกิจของเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ทโฟน
3. ขอบเขตด้านเวลา ช่วงเวลาในการเก็บแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม 2559 ถึง วันที่ 23 ธันวาคม 2559

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีสาระตามเรื่องที่วิจัยและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับต่อระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระดับการรับรู้ ระดับความสนใจ ระดับการประเมินข้อมูล ระดับการทดลองการใช้ระบบ และระดับการยอมรับระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ความง่ายต่อการใช้งาน ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ การรับรู้ถึงความเสี่ยง และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค

ในส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดการให้ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนน 2	หมายถึง มีความเห็นด้วยน้อย
คะแนน 3	หมายถึง มีความเห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง มีความเห็นด้วยมาก
คะแนน 5	หมายถึง มีความเห็นด้วยมากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำตอบ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	หมายความว่า น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 – 2.49	หมายความว่า น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 – 3.49	หมายความว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 – 4.49	หมายความว่า มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 – 5.00	หมายความว่า มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลแล้วนำมาแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ระบบธุรกรรมการเงินออนไลน์และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกายอมรับเทคโนโลยีธุรกรรมการเงินในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มตัวอย่าง (T-Test) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง (One Way Anova) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ เพศหญิง มีจำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 35 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 ถัดไป คือ 51 - 69 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.8 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 70 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.0 ระดับการศึกษาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 27.2 ปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.2 ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3.0 ปวส. คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ อาชีพ คือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา คือ ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.5 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 18.8 นักเรียน หรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.2 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8.2 และเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ คือ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา คือ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.2 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 40,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.8 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.8 ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

2. จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 76.5 และไม่เคยใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่จะใช้ธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางสมาร์ทโฟน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ ตู้ ATM คิดเป็นร้อยละ 20.5 คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 18.0 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 10.0 เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ ศูนย์บริการเครือข่ายมือถือ คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ คือ ใช้งานยาก คิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมา คือ ไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 4.0 ค่าธรรมเนียมแพง คิดเป็นร้อยละ 2.8 ไม่ทราบข่าวสารการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 2.2 ไม่มีอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 1.8 และ บริการดูไม่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ผู้ที่เคยใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะทราบบริการผ่านช่องทาง อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา คือ คำแนะนำจากบุคคลรอบข้าง คิดเป็นร้อยละ 34.0 โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 4.5 และหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้ในการทำธุรกรรมการเงินประเภท ชำระค่าบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมา คือ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ตรวจสอบยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ซื้อสินค้าออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 36.6 เติมเงิน ร้อยละ 27.2 และรับค่าสวัสดิการจากรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 23.8 ตามลำดับ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้ ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของ Internet Banking คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ True Wallet คิดเป็นร้อยละ 33.0 พร้อมเพย์ คิดเป็นร้อยละ 32.5 Google Wallet คิดเป็นร้อยละ 16.8 Line pay คิดเป็นร้อยละ 8.0 Siampay คิดเป็นร้อยละ 7.2 Paypal คิดเป็นร้อยละ 7.2 Liberty reserve คิดเป็นร้อยละ 6.8 Alertpay คิดเป็นร้อยละ 6.8 Pay social คิดเป็นร้อยละ 6.2 Airpay คิดเป็นร้อยละ 6.0 Clickandbuy คิดเป็นร้อยละ 5.8 mpay คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ paymo คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลการยอมรับต่อระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การยอมรับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การรับรู้	3.59	.78	มาก
2. ความสนใจ	3.73	.85	มาก
3.การประเมินค่า	3.64	.71	มาก
4. การทดลอง	3.55	.68	มาก
5. การยอมรับ	3.53	.73	มาก
รวม	3.61	.70	มาก

ผลจากการศึกษา พบว่า ความสนใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และค่า S.D. เท่ากับ .85) รองลงมา คือการประเมินค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และค่า S.D. เท่ากับ .71) การรับรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และค่า S.D. เท่ากับ .78) และการทดลอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และค่า S.D. เท่ากับ .68)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
--------------------	-----------	------	----------------

1. การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์	3.65	.74	มาก
2. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	3.52	.77	มาก
3. ความตั้งใจที่จะใช้งาน	3.55	.76	มาก
4. การรับรู้ถึงความเสี่ยง	3.58	.75	มาก
5.ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	3.67	.72	มาก
รวม	3.59	.70	มาก

ผลจากการศึกษา พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และค่า S.D. เท่ากับ .72) รองลงมา คือการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่า S.D. เท่ากับ .74) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่า S.D. เท่ากับ .75) และความตั้งใจที่จะใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และค่า S.D. เท่ากับ .76)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลการตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต

การตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เข้าใจง่าย	3.50	.74	มาก
2. เล็งเห็นประโยชน์	3.91	.97	มาก
3. ความเสถียร	3.61	.97	มาก
4. มีบริการที่ดี	3.66	.86	มาก
5. ความปลอดภัย	3.52	.80	มาก
6. ได้รับประโยชน์	3.69	.94	มาก
7. คำแนะนำจากคนรอบข้าง	3.76	.88	มาก
8. ชื่อเสียงของตราหือ	3.72	.94	มาก
9. การตอบสนองในการทำงาน	3.43	.96	มาก
รวม	3.65	.67	มาก

ผลจากการศึกษาภาพรวมของการตัดสินใจ พบว่า การตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต มีระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่า S.D. เท่ากับ .67) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า เล็งเห็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และค่า S.D. เท่ากับ .97) รองลงมา คือคำแนะนำจากคนรอบข้าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่า S.D. เท่ากับ .88) ชื่อเสียงของตราหือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และค่า S.D. เท่ากับ .94) ได้รับประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่า S.D. เท่ากับ .94) มีบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และค่า S.D. เท่ากับ .86) ความเสถียร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และค่า S.D. เท่ากับ .97) ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และค่า S.D. เท่ากับ .80) และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และค่า S.D. เท่ากับ .74)

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

	มีประโยชน์		ง่ายต่อการใช้งาน		ตั้งใจใช้งาน	
	t/F	Sig.	t/F	Sig.	t/F	Sig.
เพศ	-3.473	.001*	-3.851	.000*	-3.775	.000*

อายุ	78.234	.000*	61.269	.000*	52.396	.000*
รายได้ต่อเดือน	3.024	.007*	5.791	.000*	5.190	.000*
ระดับการศึกษา	24.762	.000*	21.152	.000*	23.689	.000*
อาชีพ	40.580	.000*	41.312	.000*	43.156	.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 5 การทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

	รับรู้ถึงความเสี่ยง		ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	
	t/F	Sig.	t/F	Sig.
เพศ	-1.929	.054	-1.507	.133
อายุ	69.818	.000*	59.858	.000*
รายได้ต่อเดือน	4.819	.000*	7.110	.000*
ระดับการศึกษา	14.209	.000*	23.511	.000*
อาชีพ	31.937	.000*	36.815	.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4 และ 5 พบว่าปัจจัยด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทุกด้าน ในส่วนของเพศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึง ความมีประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้งานระบบธุรกรรมการเงิน อิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression)

ตารางที่ 6.1 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) วิเคราะห์ทฤษฎีการยอมรับ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความมีประโยชน์

การยอมรับ	การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความมีประโยชน์				
	B	S.E.	β	T	Sig.
ค่าคงที่	.231	.083	-	2.773	.006
- การรับรู้	.432	.043	.451*	10.068	.000*
- ความสนใจ	.074	.041	.084	1.791	.074
- การประเมินค่า	-.004	.066	-.004	-.067	.946
- การทดลอง	.557	.062	.512*	9.033	.000*
- การยอมรับ	-.105	.048	-.103*	-2.207	.028*

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 6.1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปของคะแนนดิบ (b) และสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน (β หรือ Beta) ของตัวแปรที่ผ่านการคัดเลือกแล้วว่ามี นัยสำคัญ จำนวน 3 ตัวแปร ตัวแปรทำนายทั้ง 3 สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ โดยที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านการทดลอง ด้านการรับรู้ และ ด้านการยอมรับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .512 .451 และ -.103 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ .831 แสดงว่า ตัวแปร การทำนายทั้ง 3 สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนตัวแปรตามได้ร้อยละ 83.1

ตารางที่ 6.2 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) วิเคราะห์ทัศนคติการยอมรับ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความสะดวกต่อการใช้งาน

การยอมรับ	การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความสะดวกต่อการใช้งาน				
	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	-.026	.096	-	-.276	.782
- การรับรู้	.318	.049	.320*	6.438	.000*
- ความสนใจ	.062	.047	.068	1.317	.189
- การประเมินค่า	.208	.076	.190*	2.748	.006*
- การทดลอง	.510	.071	.451*	7.182	.000*
- การยอมรับ	-.112	.055	-.106*	-2.048	.041*

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 6.2 ตัวแปรทำนายทั้ง 4 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้โดยที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านการทดลอง ด้านการรับรู้ ด้านการประเมินค่า และด้านการยอมรับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .451 .320 .190 และ -.106 ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนตัวแปรตามได้ร้อยละ 79.2

ตารางที่ 6.3 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) วิเคราะห์ทัศนคติการยอมรับ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการตั้งใจใช้งาน

การยอมรับ	การยอมรับเทคโนโลยีด้านการตั้งใจใช้งาน				
	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.096	.096	-	.993	.321
- การรับรู้	.470	.050	.477*	9.466	.000*
- ความสนใจ	.019	.048	.021	.393	.694
- การประเมินค่า	.027	.076	.025	.362	.718
- การทดลอง	.441	.071	.394*	6.184	.000*
- การยอมรับ	.008	.055	.008	.145	.885

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 6.3 ตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้โดยที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านการรับรู้ และ ด้านการทดลอง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานตัวแปรฐานเท่ากับ .477 และ .394 ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนตัวแปรตามได้ร้อยละ 78.6

ตารางที่ 6.4 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) วิเคราะห์ทัศนคติการยอมรับ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง

การยอมรับ	การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง				
	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.208	.103	-	2.024	.044
- การรับรู้	.163	.053	.169*	3.075	.002*

- ความสนใจ	.049	.051	.056	.964	.335
- การประเมินค่า	.194	.081	.184*	2.395	.017*
- การทดลอง	.654	.076	.597*	8.571	.000*
- การยอมรับ	-.122	.059	-.119*	-2.081	.038*

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 6.4 ตัวแปรทำนายทั้ง 4 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้โดยที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านการทดลอง ด้านการประเมินค่า ด้านการรับรู้ และด้านการยอมรับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .597 .184 .169 และ -.119 ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนตัวแปรตามได้ร้อยละ 74.5

ตารางที่ 6.5 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) วิเคราะห์ทฤษฎีการยอมรับ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้

การยอมรับ	การยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้				
	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.356	.087	-	4.102	.000
- การรับรู้	.400	.045	.430*	8.932	.000*
- ความสนใจ	-.032	.043	-.037	-.738	.461
- การประเมินค่า	.031	.068	.030	.450	.653
- การทดลอง	.619	.064	.585*	9.626	.000*
- การยอมรับ	-.089	.050	-.090	-1.786	.075

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 6.5 ตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้โดยที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านการทดลอง และด้านการรับรู้ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .585 และ .430 ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนตัวแปรตามได้ร้อยละ 80.5

ตารางที่ 6.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) วิเคราะห์ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

การยอมรับ	การตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต				
	B	S.E.	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.393	.060	-	6.537	.000
- การรับรู้ถึงประโยชน์	.221	.038	.246*	5.750	.000*
- การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	.118	.033	.136*	3.544	.000*
- ความตั้งใจที่จะใช้งาน	.240	.033	.275*	7.358	.000*
- การรับรู้ถึงความเสี่ยง	.039	.032	.044	1.226	.221

- ทักษะที่มีต่อการใช้งาน	.282	.033	.305*	8.549	.000*
--------------------------	------	------	-------	-------	-------

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 6.6 ตัวแปรทำนายทั้ง 4 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้โดยที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ทักษะที่มีต่อการใช้งาน ความตั้งใจที่จะใช้งาน การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ และการรับรู้ถึงความสะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .305 .275 .246 และ .136 ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนตัวแปรตามได้ร้อยละ 88.7

อภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.8 อยู่ในช่วงอายุ 35 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.2 อาชีพ คือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.0

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 76.5 ส่วนใหญ่จะใช้ธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางสมาร์ทโฟน คิดเป็นร้อยละ 45.0 สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ คือ ใช้งานยาก คิดเป็นร้อยละ 11.8 ผู้ที่เคยใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะทราบบริการผ่านช่องทาง อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้ในการทำธุรกรรมการเงินประเภท ชำระค่าบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมา คือ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 72.2 ตรวจสอบยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ซื้อสินค้าออนไลน์ ร้อยละ 36.6 เติมเงิน ร้อยละ 27.2 และรับค่าสวัสดิการจากรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 23.8 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้ ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของ Internet Banking คิดเป็นร้อยละ 60.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอโนมา แซ่ตั้ง (2554). ที่พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่คำนึงถึงความสำเร็จในการใช้บริการมากที่สุดคือ ความสะดวก ในด้านภาพรวมของการบริการด้านการ โอนเงิน ด้านการชำระเงิน และด้านตรวจสอบยอดเงินในบัญชี โดยรวมอยู่ในด้านที่ทุกด้าน บริการที่ทำธุรกรรมทางการเงินบ่อยสุด คือ K-Mobile Banking PLUS หรือ ATM SIM

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ พบว่า การยอมรับต่อระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.61 โดยส่วนใหญ่เห็นว่าความสนใจมีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.73 โดยพิจารณาจาก ความมีชื่อเสียงของบริการ ความน่าสนใจของระบบ และความคิดเห็นของคนรอบข้าง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.59 โดยส่วนใหญ่เห็นว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.67 โดยพิจารณาจาก การสร้างความสะดวกในการดำเนินชีวิตมากขึ้น การช่วยลดปัญหาความยุ่งยากในการทำธุรกรรมทางการเงิน และ ทำให้รู้สึกเป็นคนทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของจิณาตา แก้วแทน (2557). ที่สรุปไว้ว่า ทักษะโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุดคือ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน เป็นวิธีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.51 และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ พบว่า การ

ตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต มีระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.65 โดยส่วนใหญ่เห็นว่า เล็งเห็นประโยชน์มีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.91

จากการศึกษาตัวพยากรณ์ของทฤษฎีการยอมรับ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต โดยปัจจัยด้านการยอมรับสามารถร่วมกันพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีได้อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยพิจารณาแล้วพบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ได้มากที่สุดคือ ด้านการทดลอง รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ และการยอมรับ โดยตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 83.1 โดยการที่ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงควมมีประโยชน์ในการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตนี้เป็นหลัก

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานได้มากที่สุดคือ การทดลอง การรับรู้ การประเมินค่า และการยอมรับ โดยตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 79.2 โดยการที่ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการส่งผลให้ ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานไปด้วย

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความตั้งใจใช้งานได้มากที่สุดคือ การรับรู้ และการทดลอง โดยตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 78.6 โดยการที่บุคคลรอบข้างทำให้ทราบข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ ผู้ใช้บริการได้เกิดความตั้งใจใช้งานด้วย

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานได้มากที่สุดคือ การทดลอง การประเมินค่า การรับรู้ และการยอมรับ โดยตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 74.5 โดยการที่ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการส่งผลให้ ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้บริการได้มากที่สุด

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ได้มากที่สุดคือ การทดลอง และการรับรู้ โดยตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 80.5 โดยการที่ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการส่งผลให้ ผู้ใช้บริการได้เกิดทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย

จากการศึกษาตัวพยากรณ์ของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต โดยปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจได้อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยพิจารณาแล้วพบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจการใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตได้มากที่สุดคือ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน รองลงมาคือ ความตั้งใจที่จะใช้งาน การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน โดยตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 88.7 โดยการที่ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้เกิดความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น ช่วยลดปัญหาความยุ่งยาก และทำให้รู้สึกเป็นคนที่ทันสมัยส่งผลให้ ผู้ใช้บริการเกิดการตัดสินใจใช้ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัจจัยด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทุกด้าน และในส่วนของเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความง่ายต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้งานระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์

2. วิเคราะห์พฤติกรรมการยอมรับ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัจจัยด้านการทดลอง ด้านการรับรู้ และด้านการยอมรับส่งผลต่อการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ ปัจจัยด้านการทดลอง ด้านการรับรู้ ด้านการประเมินค่า และด้านการยอมรับส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ และด้านการทดลองส่งผลต่อการตั้งใจใช้งาน ปัจจัยด้านการทดลอง ด้านการประเมินค่า ด้านการรับรู้ และด้านการยอมรับส่งผลต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง และปัจจัยด้านการทดลอง และด้านการรับรู้ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

3. วิเคราะห์พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านการตั้งใจที่จะใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัย และด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ

ควรกำหนดขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้เล็กลงเพื่อการทดสอบสมมติฐานมีความชัดเจนมากขึ้น ขยายประเภทในการทำธุรกรรมทางการเงินให้มากกว่านี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น และควรเก็บข้อมูลสำหรับผู้ที่ไม่ใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากกว่านี้ เพื่อใช้ในการศึกษาถึงสาเหตุใดที่ทำให้ผู้บริโภคจึงไม่ใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสามารถนำไปพัฒนาระบบธุรกรรมทางการเงินให้ทันสมัยและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการมากขึ้นในต่อไป

บรรณานุกรม

- จิณดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ทรงธรรม กะติโร. (2559). แนวทางการพัฒนาการยอมรับการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking :E - Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน) (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). สถิติธนาคารพาณิชย์. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2559. จาก <http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/CommercialBank/Pages/menu.aspx>
- อัญพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ. (2556). การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า

- ผ่านไลน์แอปพลิเคชัน ของคนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พาสนา เอกอุดมพงษ์ และสิริรักษ์ ชันพารักษ์. (2557). *การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ* ตีพิมพ์. วิทยาลัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- สัญญา อุปะเดย์. (2554). *ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2558). *สำรวจกรณีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. การค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- อโนมา แซ่ตั้ง. (2554). *ทัศนคติและพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Fred, D. D. (2014). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340. สืบค้นจาก <http://www.jstor.org>