



ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ธิตีพรดี หงอสกุล*

ดร.ธัญวรัตน์ สุวรรณะ**

~~~~~  
 คำสำคัญ: โปรแกรมประยุกต์/ ธุรกรรมการเงิน/ ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน  
 บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมานใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Independent Samples t-test, ANOVA และ Pearson Correlation

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-55 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี สถานภาพส่วนใหญ่สมรส รายได้ส่วนใหญ่ มากกว่า 50,000 บาท ประกอบอาชีพส่วนใหญ่ธุรกิจส่วนตัว ระบบสมาร์ตโฟนใช้งานส่วนใหญ่ IOS ส่วนใหญ่เลือกใช้งานบริการธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่ใช้งานบ่อย 3-5 ครั้งต่อเดือน และใช้งานบริการส่วนใหญ่ การดูยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี รองลงมาคือโอนเงิน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการต่อความตั้งใจใช้งานเกิดเป็นการยอมรับดังนี้ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลน้อยต่อธนาคารไทยพาณิชย์ ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลน้อยต่อธนาคารกสิกรไทย ดังนั้น ปัจจัยด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อทั้งสองธนาคารมาก ควรส่งเสริมหรือแก้ไขและจะมีผลเร็ว ส่งผลต่อมากต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน

## Abstract

This research aimed to determine the factors that affect the financial application on smartphones. The Sample groups of this study who use financial

\* นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

\*\* อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



application on smartphone. Sampling groups of 400 persons are selected according to stratified random sampling. Questionnaires are used as instruments to collect data. The analyzing statistics employed are both of descriptive statistics (frequency, percentage, means, standard deviation) and inferential statistics, (t-test, One-way ANOVA and Pearson Correlation).

The results found that most of the respondents were male, 46–55 years of age, most Studies: undergraduate, most marital status: married and most profession: self-employed, most revenue is more than 50,000 baht, most of bank to use the service kasikorn bank, most of smartphone operating system: IOS, the most frequently used 3-5 times per month, most service of applications: see the balance/ account movements and transfer of funds.

The results of the study showed that Factors influencing factor on the intention to use as an acceptance of the subjective norm the less affects Siam Commercial Bank. Factors affecting less attitudes to Kasikorn bank, the Trust factor very affecting both the bank. therefore, should be promoted trust factor because it very quickly and affect the intended to use.

## บทนำ

การทำธุรกรรมทางการเงิน คือ การฝาก ถอน โดยทั่วไปต้องไปดำเนินการที่สาขาที่เปิดให้บริการตามวันและเวลาที่ทางธนาคารกำหนด ความเร็วในการดูข้อมูลก็เป็นไปอย่างล่าช้า เพราะต้องมีการลงบันทึก ใช้บริการสาขาไหนก็รับบริการที่สาขานั้นไม่สามารถทำข้ามธนาคารกันได้ เมื่อวันเวลาเปลี่ยนแปลงไปทางธนาคาร มีการเปิดให้บริการเข้าบริการกันอย่างแพร่หลาย ตามเขต ,เมือง จังหวัดต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ธนาคารได้มีการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การชำระธุรกรรมชำระสินค้าและบริการ การให้สินเชื่อแก่บุคคลทั่วไป ประกัน ด้านต่าง ๆ เมื่อเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น การบริการของธนาคารพาณิชย์ต่างไม่เพียงจำกัดเพียงแค่หน้าเคาท์เตอร์ (Teller) มีเทคโนโลยีตัวหนึ่งที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงระบบธุรกรรมทั้งหมดนั้นคือ ระบบอินเทอร์เน็ต (internet) ทำให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว และยังสามารถทำธุรกรรมติดต่อข้อมูลธุรกรรมระหว่างธนาคารกัน ไม่ได้เป็นปัจเจก อย่างเช่นเดิม ทางธนาคารได้นำเสนอบริการธุรกรรมรูปแบบใหม่ คือ เครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) หรือเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งมีให้บริการกันอย่างแพร่หลายตามสถานที่ต่าง ๆ ตามจุดที่สะดวกของประชาชน ย่านชุมชน สถานที่ท่องเที่ยว เมื่อมีอินเทอร์เน็ตทางธนาคารได้ให้บริการผ่านเว็บไซต์ (website) และเมื่อเทคโนโลยีโทรศัพท์มีการพัฒนาจากเครื่องใช้ตามบ้านกลายเป็นแบบพกพา จนกลายเป็นสมาร์ทโฟนในปัจจุบันซึ่งมีความทันสมัยเปรียบเสมือนกับคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กพกพาสะดวก เป็นที่แพร่หลายใช้งานกันทุกเพศ ทุกวัย ทางธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ก็มีการตอบสนองให้บริการธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน ให้ใช้งาน ทางผู้วิจัยจึงต้องการ



ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบธุรกรรมบนสมาร์ตโฟน มีการเชื่อมโยงหรือผูกพันทางบัญชีออมทรัพย์ของผู้ใช้งานเข้ากับสมาร์ตโฟนของผู้ใช้ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และ ความไว้วางใจ เป็นแนวทางการแก้ไขในอนาคตให้กับผู้พัฒนา โดยผู้วิจัยทำการศึกษาระบบโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกสิกรไทย ภายใต้ชื่อให้บริการ K-Mobile Banking Plus ซึ่งมีความสามารถทำธุรกรรมได้หลากหลายฟังก์ชันการทำงานเทียบเท่ากับ ATM เช่น ถ้ายอด โอน ถอน จ่าย ชำระสินค้า บริการ เติมน้ำมันมือถือ เป็นที่ตอบสนองผู้ให้บริการในหลาย ๆ ด้าน ผู้วิจัยเห็นถึงประเด็นการศึกษา ค้นคว้า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินหรือไม่ ทั้งทางด้านทัศนคติ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และ ความไว้วางใจ เพียงใด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในด้านลักษณะบุคคลทั่วไป ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม และด้านความไว้วางใจ
2. เพื่อศึกษาสาเหตุปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลแตกต่างกัน เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานหรือให้เข้าใจมากขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้โปรแกรมประยุกต์ด้านธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของธนาคารกสิกรไทย และกลุ่มตัวอย่างใช้มาตรวัดตัวอย่างแบบกลุ่มและแบบง่าย ตามโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Cluster and Simple random sampling) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ทั้งแบบสอบถามเอกสาร และ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีคำถาม และเกณฑ์การให้คะแนน ลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิดและการประเมินค่า (Rating scales) เพื่อวัดปัจจัยการยอมรับโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีลิเคิร์ต (Likert Scale) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย Independent sample t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติ คือ สัมประสิทธิ์



สหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เปรียบเทียบความแตกต่างที่ส่งผลต่อปัจจัยเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

## ผลการวิจัย

### 1. ความคิดเห็นทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55 อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ 46-55 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือสมรส ร้อยละ 60 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 41 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มากกว่า 50,000 ร้อยละ 39 และในส่วนลักษณะการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน คือ IOS ร้อยละ 59 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินส่วนใหญ่ คือ ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 40 การใช้งานระบบธุรกรรมบ่อยแค่ไหนส่วนใหญ่ 3-5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 80 และผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดข้อนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คือ ดูยอดเงินคงเหลือ/ความเคลื่อนไหวทางบัญชี ร้อยละ 40 รองลงมาคือ โอนเงิน

### 2. การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้อธิบายได้จากการศึกษาโดยนำ TAM model, TRA model และ Trust เข้ามานำเสนอในการสรุปโดยปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับ ดังนี้

ปัจจัยด้านความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการใช้งานของทั้งสองธนาคารมาก ที่ซึ่งส่งผลต่อผู้ใช้งานโดยตรงเนื่องจากเป็นประสบการณ์ที่ผู้ใช้งานได้ ในการเลือกรับข้อมูลและรับบริการบริการเมื่อทางผู้ให้บริการเสนอการบริการเพิ่มเติมผู้ใช้งาน ทำให้ช่วยในการตัดสินใจเพิ่มขึ้น และยังส่งผลไปยังด้านความตั้งใจใช้งาน ของผู้ใช้งานอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการส่งผลกระทบต่อธนาคารไทยพาณิชย์น้อย ที่ ทางสังคม นี้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน ของผู้ใช้งาน นอกจากความไว้วางใจ ยังมี คนรอบข้าง เพื่อน/กลุ่มคนใกล้เคียง เพื่อนร่วมงาน และการโฆษณา สื่อสังคมออนไลน์ ต่าง ๆ นั้นมีส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน

ปัจจัยด้านทัศนคติ ของผู้ใช้งาน นั้นเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานได้ ทดลองใช้เทคโนโลยีระบบธุรกรรมทางการเงินด้วยตัวเอง หรืออาจมีปัจจัยที่ชักจูงร่วมกันกับสองปัจจัยก่อนหน้านี้ ทั้งนี้ ผู้ใช้งาน ได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ความง่ายของการใช้งาน ความปลอดภัยของเทคโนโลยี จึงตัดสินใจต่อไปว่าจะใช้งานเทคโนโลยีนั้นซ้ำหรือใช้งานต่อไป จนเกิดเป็นพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน และทางธนาคาร ยังสามารถรับข้อมูลของผู้ใช้งาน ทราบถึงความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าผู้ใช้งาน ช่วยให้การใช้นั้นเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น หน้าจอการทำงานใช้งานที่ใช้งานขึ้น ระบบมีปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น แก้ไขปรับปรุง



ข้อผิดพลาดสม่ำเสมอ ฟังก์ชันการทำงานที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น เป็น ทั้งนี้ เพื่อเป็นผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้ใช้งานและผู้ให้บริการในอนาคต

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์จากผลที่ได้จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ธนาคารกสิกรไทยปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานน้อยคือ ปัจจัยด้านทัศนคติ ควรมีการทบทวนความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงิน เช่น การปรับการออกแบบระบบหน้าจอใช้งานให้รวบรัดใช้งานได้ง่ายและเข้าใจง่ายต่อผู้ใช้งานทุกเพศทุกวัย รวมถึงระบบความปลอดภัยที่มั่นคง จึงเป็นผลต่อความตั้งใจใช้งานเพิ่มมากยิ่งขึ้น ในส่วนธนาคารไทยพาณิชย์ ควรมีการทบทวนความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงิน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบที่แสดงพฤติกรรม เช่น การโฆษณา หรือ การชักชวนเสนอแนะจากพนักงานต่อลูกค้า รับทราบข้อดีกับการบริการที่ดีของธนาคารต่อลูกค้า และสิ่งที่ทั้งสองธนาคารควรส่งเสริมคือ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ เพราะจากการวิจัยพบว่าส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุด เมื่อทั้งสองธนาคารเข้ามาแก้ไขเพิ่มความไว้วางใจ ของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นก็จะส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ได้เร็วกว่าปัจจัยด้านทัศนคติ และ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบแสดงพฤติกรรม

### บรรณานุกรม

- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). **Understanding attitudes and predicting social behavior**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Cheong, J. H., Park, M-C. (2005). "Moblie Internet Acceptance In Korea". **Internet Research**. 15(2):125-140
- Heijden, H. V. D. (2004). "User Acceptance of Hedonic Information Systems". **MIS Quartery**. 28(4):695-704.
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). "The technology acceptance model: Past,present, and future". **Communications of the Association for Information Systems**. 12(50): 752-780.