

ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ  
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS IMFLUENCING THE CONFIDENCE IN USING ELECTRONIT TRANCSCTION  
THROUGH MOBILE PHONE AMONG POPULATION IN BANGKOK

ชิตชน พันธุ์น้อย [tuipth@hotmail.com](mailto:tuipth@hotmail.com)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจจาก ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยทำธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคือ ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน ช่วงอายุ -36 - 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท พบว่า ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการทำธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ในระดับมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนอุปกรณ์มือถือ ด้านทัศนคติ ด้านความปลอดภัย ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน และในระดับมาก ได้แก่ ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก และด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

---

คำสำคัญ : การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน, อุปกรณ์มือถือ, การเงินอิเล็กทรอนิกส์

## Abstract

The purpose of this research is to study the factors that influence the confidence in using electronic financial transaction services through mobile phone among population in Bangkok, the study uses a survey research model from the population and sample groups. The researcher, collected the sample data of 400 people who used to do the electronic financial transactions through mobile phone in Bangkok. The concept used in this study are, the Demographic theory, the Acceptance and Use of Technology theory and the Consumer decision theory. Most respondents were women for 270 samples, aged between 36 to 45 years old, bachelor's degree, single status, employees career, average income 30,001 - 40,000 baht. Found that in recognition of the benefits of electronic financial transactions through mobile phone; the highest scores for the factors in term of the accepting financial transactions on mobile phone are the attitude, the safety, the ease of use, the intended behavior. The other high scores are the social influence, the trust, the awareness of benefits, the familiarity with the bank, the standardization guarantee, the influence of colleagues and acquaintances and the norms of the people around the behavior. All affect the confidence in the use of electronic financial transactions through mobile phone among population in Bangkok.

---

Keywords: Accepting financial transactions, Mobile Phone, Electronic finance.

## บทนำ

ด้วยประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเงินสดไปสู่การใช้ระบบการบริการการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ในการทำธุรกรรม ใช้จ่ายชำระค่าบริการในชีวิตประจำวันมากขึ้นแบบก้าวกระโดด โดยมี 3 ปัจจัยมาเป็นตัวกระตุ้น ได้แก่ ปัจจัยด้านการเติบโตของจำนวนผู้ใช้อุปกรณ์มือถือสมาร์ทโฟน และรูปแบบการใช้ชีวิตดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านโครงข่ายโทรคมนาคมที่ส่งผลให้กระบวนการทำธุรกรรมทางการเงินที่ดีขึ้น และสุดท้ายปัจจัยด้านการผลักดันการใช้ระบบการชำระเงิน แบบอิเล็กทรอนิกส์ ของภาครัฐ (Nationale-payment) ซึ่งรัฐบาลพยายามผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานของระบบธนาคารในประเทศ (นนทกร เท็ดทูลทวีเดช, 2559)

ด้วยแรงกระตุ้นดังกล่าว ทำให้ธุรกิจเพิ่มช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นรวมถึง การโอนเงินระหว่างบัญชีของบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การตรวจสอบยอดเงิน การโอนเงินข้ามเขต การชำระค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าอสังหาริมทรัพย์ ค่าวงครยนต์ ค่าบัตรเครดิต ฯลฯ โดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร และไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มตามที่ ธนาคารพาณิชย์ จัดเตรียมไว้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์(Teller) อีกต่อไป เทคโนโลยีของการสื่อสารมีการพัฒนาจาก อุปกรณ์มือถือธรรมดาเป็นสมาร์ตโฟน รวมถึง แท็บเล็ต และ iPad เป็นต้น จึงเรียกโดยความว่าเป็น อุปกรณ์มือถือ ที่สามารถพกติดตัวไปทำ ธุรกิจ ต่างๆ ได้ ทุกที่ ทุกเวลา และด้วยคุณสมบัติ อินเทอร์เน็ต ผ่านเทคโนโลยี 3G, 4G, และ 5G ในอนาคตอันใกล้ ผ่านระบบปฏิบัติการ (Operating System) เช่น iOS, Android, Windows Phone เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่ม หรือปรับแต่งการใช้งานได้ตามลักษณะการใช้งานที่เหมาะสมในแต่ละบุคคลจะเห็นได้ว่าวิวัฒนาการ ของอุปกรณ์มือถือ ได้เข้ามามีบทบาทกับคนทุกกลุ่มพฤติกรรมของการใช้อุปกรณ์มือถือส่วนใหญ่ มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่เด็กเล็กจนถึงผู้สูงอายุ เพราะอุปกรณ์มือถือสมาร์ตโฟนมีราคาถูกลง บวกกับมีผู้ให้บริการเทคโนโลยีเครือข่าย 3G, 4G หลากหลายเครือข่ายที่เข้ามาทำแข่งขันกันใน ตลาดของการสื่อสาร ตัวอย่างผู้ให้บริการเครือข่ายในประเทศไทย เช่น เอไอเอส (AIS), ดีแทค (Dtac), ทรู มูฟ เอช (True Move H), มายบายแคท (MY by CAT) ทำให้เกิดการแข่งขันในเรื่องของ ค่าบริการสื่อสารทางเสียง (Voice), ข้อมูล (Data), ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet) มีราคา ถูกลง เพราะผู้ให้บริการเครือข่ายต่าง ๆ มีการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมทางการตลาดให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า ด้วยความสามารถอุปกรณ์มือถือ ที่สามารถติดตั้งแอปพลิเคชันต่าง ๆ มาใช้งานได้ไม่ว่าจะเป็น ด้านเครือข่ายสังคม (Social Network), เกมส์ (Games), บันเทิง (Entertainment) และ การเงิน (Finance)จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์มีแนวคิดที่นำเทคโนโลยีในปัจจุบัน มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์มือถือเริ่ม ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว การใช้งานที่ง่ายโดยกลุ่มที่นิยมใช้ บริการนี้ ผู้วิจัยคาดว่าส่วนใหญ่น่าจะเป็นกลุ่มช่วงวัยทำงานจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจและศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมเป็นอย่างยิ่งว่า ในปัจจุบันปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรม การเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ เป็นอย่างไร มีอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อผู้ ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์

มือถือ ของผู้ให้บริการ และทราบปัจจัยของผู้บริโภค และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อให้การบริการของธนาคารได้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและตรงตามกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าและการแข่งขัน ธนาคารพาณิชย์ จึงมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้พัฒนาโปรแกรมขึ้นมาในรูปแบบของ Web Application โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมผ่าน Web Browser บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและด้วยความทันสมัยของเทคโนโลยีของอุปกรณ์มือถือ ที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันทำให้ธนาคารพาณิชย์พัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินเกิดขึ้นบนอุปกรณ์มือถือเพื่อเพิ่มช่องทางของการติดต่อในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับลูกค้าอีกหนึ่งรูปแบบได้โดยผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ผ่าน Web Browser นั่นคือ บริการ Mobile Banking หรือ Mobile Internet Banking ขึ้นมาทำให้ลูกค้าได้รับความความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ให้บริการสามารถ เช็คยอดเงิน โอนเงิน เติมนเงิน ชำระค่าบริการ ค้นหาที่ตั้งของสาขา, ค้นหาที่ตั้งเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine : ATM) ฯลฯ ผู้ใช้บริการต้องทำการติดต่อธนาคารพาณิชย์ เพื่อยื่นความประสงค์ เปิดการใช้งานคู่กับบัญชีออมทรัพย์ หรือสะสมทรัพย์ และดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ในอุปกรณ์มือถือ ที่ใช้งานจากแหล่งของที่อยู่ App Store หรือ Play Store ขึ้นอยู่แต่ละระบบปฏิบัติการของผู้ใช้งานพร้อมทั้งกำหนด Username และ Password ประจำตัวของผู้ใช้งาน เพื่อใช้ในการ Login เข้าใช้งานระบบของธนาคารบนอุปกรณ์มือถือ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดตามปฏิทินของธนาคารพาณิชย์ ปัจจุบันธนาคารไหนยังไม่สามารถทำธุรกรรมผ่านมือถือ จะทำให้ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคารนั้นลดลง

ดังนั้นการศึกษาปัจจัย ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ ก็จะเป็นประโยชน์กับธนาคาร บริษัทในเครือในกลุ่มสถาบันการเงิน และผู้พัฒนาโปรแกรม สามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุง แอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และระบบรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งานได้

---

คำสำคัญ : ธนาคารพาณิชย์ , อุปกรณ์มือถือ, แอปพลิเคชัน, ธุรกรรมการเงินผ่านอุปกรณ์มือถือ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ การรับรู้ประโยชน์ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ ความปลอดภัยของข้อมูล ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
6. เพื่อศึกษาการระดับความเชื่อมั่นในระบบออนไลน์ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
7. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ทางสังคม ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
8. เพื่อศึกษาระดับ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
9. เพื่อศึกษาการตัดสินใจ เชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

10. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ การรับรู้ประโยชน์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

11. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

12. เพื่อศึกษาผลกระทบของ ความปลอดภัยของข้อมูล ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

13. เพื่อศึกษาผลกระทบของ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

14. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ ความเชื่อมั่นในระบบออนไลน์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

15. เพื่อศึกษาอิทธิพลของ ภาพลักษณ์ทางสังคม ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชากร ชาย และหญิง มีระดับความคิดเห็น ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ประชากร ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจ ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ประชากร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ประชากร ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ประชากร ที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ประชากร ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

7. ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ตโฟน ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

8. ธนาคารที่ใช้ครั้งแรก ในการทำธุรกรรมการเงินฯ ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

9. ความถี่ในการใช้สมาร์ตโฟนทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

10. การใช้ธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนที่ต่างกัน ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

11. การรับรู้ประโยชน์ ด้านทัศนคติ, ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกิจกรรม, ด้านความไว้วางใจ, ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์, ด้านความง่ายต่อการใช้งาน, ด้านความปลอดภัย, ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก, ด้านอิทธิพลทางสังคม, ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร, ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน, ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน, และ ด้านการยอมรับ

ธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน, ประชาชน, นักศึกษา ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงระยะเวลา 1 มกราคม 2560 – 31 ธันวาคม 2560 จำนวน 5.6 ล้านคน ( ข้อมูล ณ เดือน เมษายน – พฤษภาคม 2562 )

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน, ประชาชน, นักศึกษา ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานใน อาคารบางกอกสทประกนกัย, อาคาร AIA ถ.สุรวงศ์ จำนวน 400 คน ในการกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณใช้สูตรของ Yamane (กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์, 2559. หน้า 184 ) ระยะเวลาที่ศึกษา เดือนมีนาคม – มิถุนายน 2562

#### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

##### 3.1 ลักษณะส่วนบุคคล

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 อาชีพ

3.1.5 สถานภาพสมรส

3.1.6 รายได้

##### 3.2 ลักษณะการใช้งาน

3.2.1 ระบบปฏิบัติการ

3.2.2 ใช้ธนาคารใดเป็นธนาคารแรกในการทำธุรกรรมทางการเงินบนอุปกรณ์มือถือ

3.2.3 ความถี่ในการใช้สมาร์ทโฟนทำธุรกรรมทางการเงินบนอุปกรณ์มือถือ

3.2.4 ใช้บริการจากระบบธุรกรรมทางการเงินบนอุปกรณ์มือถือมากที่สุด



### 3.3 การรับรู้ประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางการเงินบนอุปกรณ์มือถือ

3.3.1 ด้านทัศนคติ

3.3.2 ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม

3.3.3 ด้านความไว้วางใจ

3.3.4 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

3.3.5 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน

3.3.6 ด้านความปลอดภัย

3.3.7 ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก

3.3.8 ด้านอิทธิพลทางสังคม

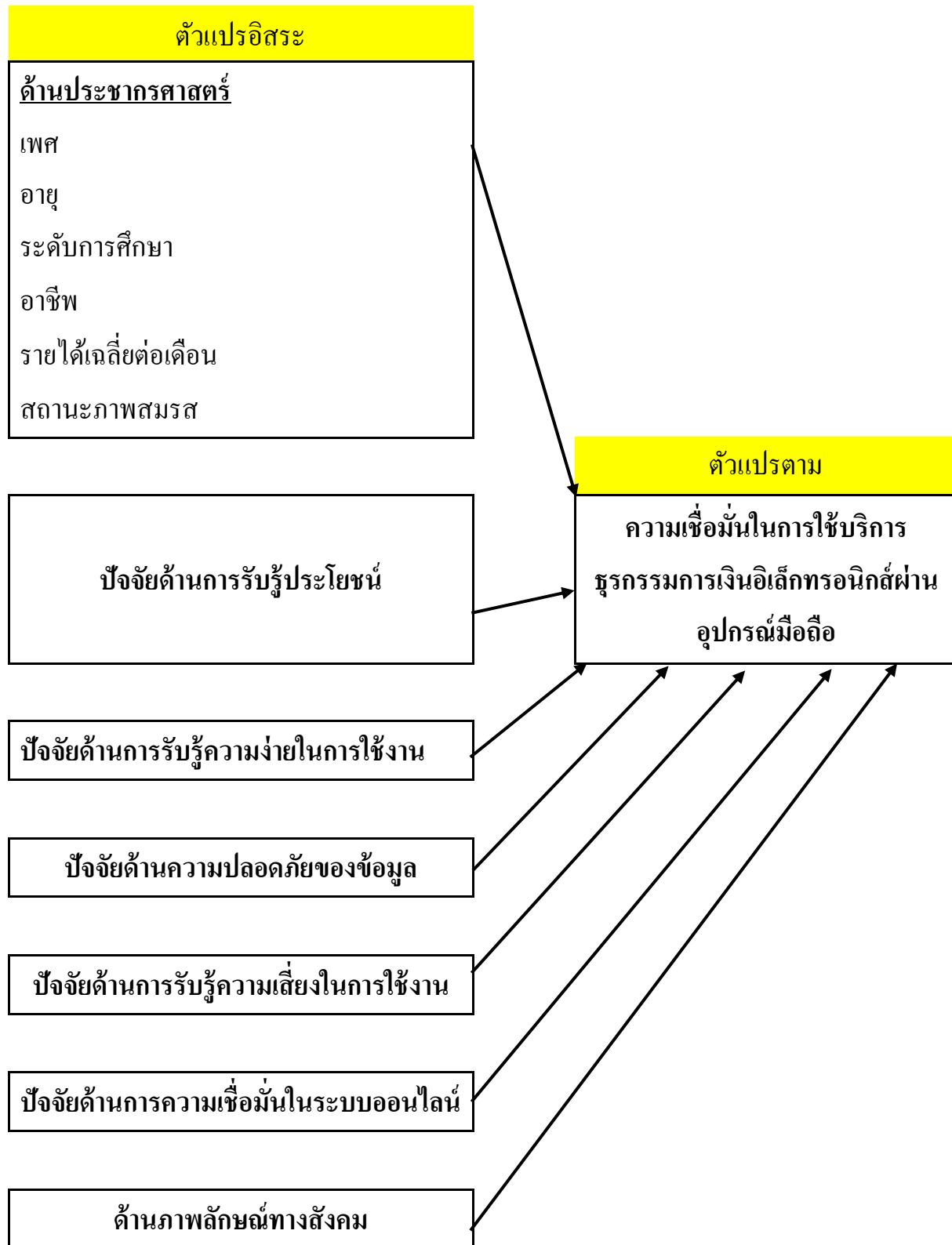
3.3.9 ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร

3.3.10 ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน

3.3.11 ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน

3.3.12 ด้านการยอมรับการการธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน

กรอบแนวคิดการวิจัย



## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) และคำถามปลายเปิด (open-ended question) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check - List) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษารายได้ เป็นต้น (ข้อ 1-6)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check - List) ได้แก่ ลักษณะการใช้งาน (ข้อ 1-4)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ ประโยชน์ ของการทำธุรกรรมทางการเงินบนอุปกรณ์มือถือ โดยมีเนื้อหา จำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 12 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทัศนคติ ข้อ 1-3
2. ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลธุรกรรม ข้อ 4-7
3. ด้านความไว้วางใจ ข้อ 8-10
4. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ข้อ 11-15
5. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ข้อ 16-20
6. ด้านความปลอดภัย ข้อ 21-24
7. ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก ข้อ 25-27
8. ด้านอิทธิพลทางสังคม ข้อ 29-30
9. ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ข้อ 31-32
10. ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน ข้อ 33-34

11. ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน ข้อ 35-37

12. ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนอุปกรณ์มือถือ ข้อ 38-40 และคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ และกระบวนการโดยโครงสร้างของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดระดับมาตราส่วนเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยบางส่วน	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือสมาร์ตโฟน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ และตามสมมติฐาน

ผู้วิจัยจะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรชายและหญิง (independent sample t test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างชายและหญิงในด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือสมาร์ตโฟน

ผู้วิจัยจะใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือสมาร์ทโฟน ที่มีความแตกต่างทางด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้ ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใด โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test for all possible comparisons)

ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือสมาร์ทโฟน

เกณฑ์การแปลความหมายมีดังนี้ (คณะกรรมการวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552, หน้า 47)

- 1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
- .80-.99 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างสูง
- .60-.79 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง
- .40-.59 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับเฉลี่ย
- .20-.39 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ
- .00-.19 หมายความว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

### สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ

#### อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน

อุปกรณ์มือถือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 270 คน อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 165 คนระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 332 คน อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 286 คน สถานภาพโสด จำนวน 188 คน และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 127 คน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 45 ปี เป็นกลุ่มวัยทำงานถึงวัยกลางคนซึ่ง สอดคล้องกับ แนวความคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529 : 312-315)) ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละจะแตกต่างกันไปโดยความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ มีผลให้มีอิทธิพลต่อการสื่อสารซึ่งอาจจำแนกออกเป็นกลุ่ม เพศ มีคุณลักษณะบางประการของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารและการรับสื่อไม่ต่างกัน, อายุ การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกันยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น, การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อพฤติกรรมของการสื่อสารของผู้รับสารการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมสื่อสารแตกต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก และฐานะทางสังคม,เศรษฐกิจ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลโดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของมนุษย์จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของเขาเหล่านั้น

และสอดคล้องกับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 41)) การแบ่งส่วนการตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์ เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดรายได้ของประชากรช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับและส่งข่าวสาร

นั่นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้ต่างกัน, อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมี ความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และการมองโลกในแง่ดีมากกว่า คนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่คนอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่า คนที่อายุน้อยเนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่มีความอายุมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง,การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่อ อะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานและเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่ง พิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น, สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของ บุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมและ ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

ตามแนวความคิด และทฤษฎีการยอมรับการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action :TRA)เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) นำเสนอโดย Fishbein, M., & Ajzen,I.(1975) ตามทฤษฎี อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งสมควรแสดงออก เพราะบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) จะเกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมที่แท้จริง คือ ความตั้งใจแสดงออกพฤติกรรม Behavioral Intention) โดยความตั้งใจแสดงออกของพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนเกิดจาก 2 ปัจจัยได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม

(Attitudes Towards The Behavior) และ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่รอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) พบว่า พฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงนั้นมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ โดยทฤษฎีนี้มีกล่าวไว้ว่า การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมแต่ละอย่างนั้น เพราะมีความเชื่อที่ว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพราะบุคคลแต่ละคนจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior :TPB) นำเสนอโดย Fishbein and Ajzen, 1980 เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) โดยทฤษฎี TPB พัฒนามาจากทฤษฎี TRA โดย Ajzen เพราะ TRA มีข้อจำกัดถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินไปกว่าความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ทฤษฎี TRA จึงได้ถูกพัฒนา กลายเป็นทฤษฎี TPB หรือ Theory of Planned Behavior โดยเพิ่มปัจจัยการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมของบุคคลแต่ละบุคคลในการแสดงพฤติกรรมใดไป (Perceived Behavioral Control) เป็นการลดข้อบกพร่องของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมอื่นๆ รวมไปถึงสามารถใช้ในการช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) ที่ได้รับอิทธิพลมาจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) โดยปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วย ทักษะคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes Towards the Behavior) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) และการรับรู้ ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived Behavior Control) ความสัมพันธ์ของทฤษฎี TPB (Ajzen & Fishbein, 1980)

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



ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรเพื่อสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น (I.F.R. Green, 2005) และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ (V.Venkatesh, F. Davis, 2000 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (จิรพร ศรีพลาวัดณ์ (2552)) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง โดยมีกรอบแนวความคิดประยุกต์จากแบบจำลองทฤษฎี การกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (TPB) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และทฤษฎีความรู้สึกรู้สึกต่อต้านของกลุ่มผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า การคัดลอกตามบุคคลอ้างอิง การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการยอมรับและใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประชากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะ

ปัจจุบัน ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร มีผลกระทบโดยตรงต่อการเติบโตของเศรษฐกิจโลก ที่เน้นความฉับไว รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยอุปกรณ์สมาร์ตโฟน การทำงานผ่านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป แอปพลิเคชัน การนำทางโดยระบบ GPS หรือแม้แต่การสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนฝูงและครอบครัวผ่านโซเชียล มีเดีย ก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจมหาศาล ซึ่งกุญแจที่สำคัญต่อเศรษฐกิจ คือ เศรษฐกิจดิจิทัล หรือ Digital Economy จากการศึกษาวิจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับในการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำคัญมากที่สุด คือทัศนคติมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมากที่สุด เนื่องจากทัศนคติมีผลต่อการกระทำ ความเชื่อต่อพฤติกรรม มากที่สุด จึงควรทำการศึกษาด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อมีทัศนคติที่ดี ความรู้สึกรู้สึกดีต่อพฤติกรรมในการใช้บริการชำระเงิน ก็จะส่งผลต่อการยอมรับ โดย

การเร่งพัฒนาความรู้ การสร้างความตระหนักรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อผลักดันเข้าสู่ Digital Economy ด้านธุรกิจ ร้านค้าเน้นการใช้ข้อมูลออนไลน์ การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระตุ้นการพัฒนาเศรษฐกิจได้รวดเร็ว ทำให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ด้านการทำงาน ลดต้นทุน เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดี ประสพการณ์ที่ดีและน่าสนใจในการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์มือถือ ด้านธนาคารและผู้ให้บริการ พัฒนาด้านโครงสร้าง อุปกรณ์ ด้านฮาร์ดแวร์ (Hard Side) การพัฒนาด้านซอฟต์แวร์ (Soft Side) ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน และพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน สร้างความเชื่อมั่นในการออนไลน์ มีระบบป้องกันข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และมี กฎระเบียบ สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการธุรกรรม การเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือ ให้มีความปลอดภัยมากขึ้น ภาครัฐจำเป็นต้องส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจัง ผลักดันการบริหารงานภาครัฐให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Government เป็นลำดับแรก เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การลดต้นทุน เพิ่มช่องทางธุรกิจ การค้า โดยพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการให้บริการอย่างครบวงจร เพื่อให้ผู้ประกอบการและประชาชนได้รับบริการและข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และลดการใช้กระดาษ การส่งเสริมและผลักดันธุรกิจ อี-คอมเมิร์ซในประเทศให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยการพัฒนาผู้ประกอบการ ตลาด และศักยภาพของธุรกิจอี-คอมเมิร์ซอย่างครบวงจร รวมทั้งมี กฎหมายควบคุมและ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ให้มีความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ในยุค เมืองไทย 4.0

## บรรณานุกรม

(นนทกร เทิดทูลทวีเดช. (2559). Cashless Society: เตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ. การเงินธนาคาร, (สิงหาคม 2559)

เข้าถึงได้จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/2602>

(กฤษฎา ตั้งชัยศักดิ์, 2559. หน้า 184 ) พิมพ์ครั้งที่ 2, วิธีการวิจัยทางธุรกิจ , พี เค การพาณิชย์, สำนักพิมพ์ PROTEXTS.COM

(พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 41)) หนังสือ กลยุทธ์การตลาดและการบริหารตลาด

(จิรพร ศรีพลวัฒน์ (2552) ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการ โฆษณาแบบคั้ง  
โครงการปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์/กรุงเทพฯ

Technology Acceptance Model:TAM) (Davis,1989)แนวความคิดแบบจำลองของ ทฤษฎี  
แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(F.D. Davis, 1989) ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance  
Model :TAM) เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี