

การยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย

FACTORS INFLUENCING ADOPTION OF K PLUS APPLICATION

BY KASIKORN BANK CUSTOMERS

พัชรพร เพ็งยี่สน

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pacharaporn Pengyeeson

E-mail : [pacharaporn8231@gmail.com](mailto:pacharaporn8231@gmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย (2) เพื่อศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ t-test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว ( One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 25-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท พบว่าปัจจัยของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศและสถานภาพต่างกัน มีการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินไม่ต่างกัน และปัจจัยของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างกัน

**คำสำคัญ** : การยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ; ธุรกรรมทางการเงิน

## ABSTRACT

This objective of this research were (1) To study the acceptance of K Plus application for financial transactions of Kasikorn Bank customers. (2) To study the acceptance of K Plus applications classified according to personal factors of Kasikorn Bank customers. The sample group used in this research is 400 peoples from Kasikorn Bank customers. The questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used in the descriptive analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested for comparison by using t-test and one-way ANOVA statistic. If there are differences between the variables, they are compared one by one using the LSD method.

The results of hypothesis testing showed that Most of the respondents were female, age 25-35 years old, unmarried status, undergraduate education. Occupation Private company employee / employee Monthly income 10,001 - 20,000 baht. It was found that factors of Kasikorn bank customers with different gender and status There is no difference in accepting K Plus applications for financial transactions. And factors of Kasikorn bank customers Different levels of education, occupation and monthly income Different financial transactions are accepted for K Plus applications.

**Keywords :** Acceptance of K Plus application ; Financial transactions

## บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบันนี้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนส่วนใหญ่ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย ซึ่งในช่วงต้นปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้พบปัญหาหลายอย่าง โดยเฉพาะช่วงวิกฤต Covid-19 ทำให้แอปพลิเคชันของธนาคารต่าง ๆ ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งหนึ่งในนั้นก็มีแอปพลิเคชัน K Plus ของธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับความนิยมเช่นกัน

การที่เกิดวิกฤต Covid-19 นี้ก็ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวในการทำธุรกรรมมากขึ้น ทำให้ธนาคารกสิกรไทยมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมากขึ้น เพราะธุรกิจทางการเงินในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำธุรกรรมทางการเงินก่อให้เกิดช่องทางในการให้บริการทางการเงินมากมาย เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งในปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทอย่างสูง ทำให้ใช้บริการสามารถที่จะ โอนเงิน ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เลยไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ซึ่งช่องทางเหล่านี้ ทำให้เกิดความสะดวกสบาย ต่อผู้ใช้บริการ แต่ยังมีผู้ใช้บริการบางส่วน ยังไม่เชื่อมั่นกับช่องทางในการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ จึงทำให้ผู้ใช้บริการยังคงใช้ช่องทางเดิม ๆ ถึงแม้ว่าช่องทางอื่นนั้นจะช่วยทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายขึ้นก็ตาม

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยสำหรับนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาแอปพลิเคชัน K Plus เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการมากขึ้น ให้มีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

#### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย

#### **ขอบเขตของงานวิจัย**

การศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย

##### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

**ตัวแปรอิสระ** คือ

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย แบ่งเป็นด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

**ตัวแปรตาม** คือ

การยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1.ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ 2.ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3.ด้านอิทธิพลทางสังคม

##### **ขอบเขตด้านประชากร**

กลุ่มลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย

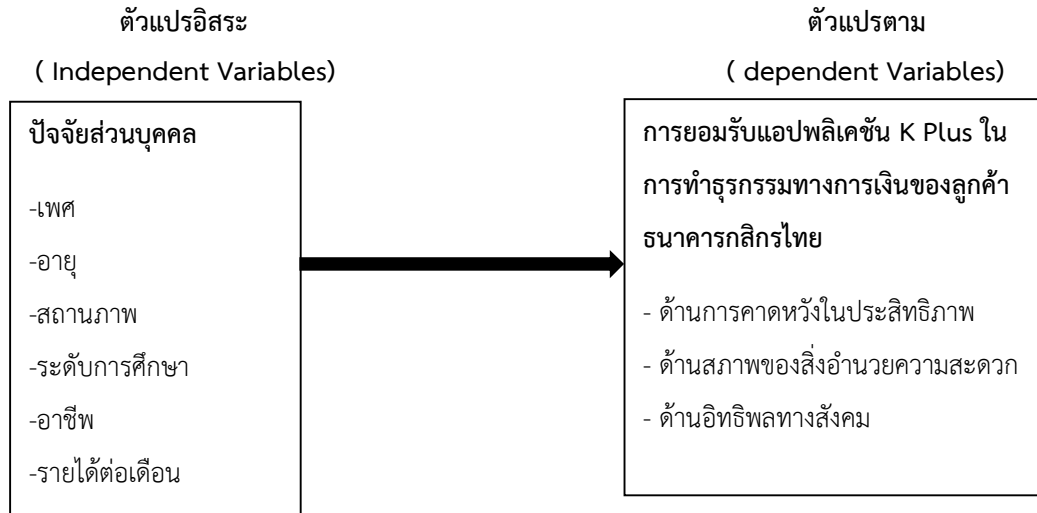
##### **ขอบเขตระยะเวลา**

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม 2563

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) (Venkatesh, Davis and Morris, 2003) สามารถนำมาใช้ในการอธิบายปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีในบริบทต่าง ๆ โดยอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. **ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)** หมายถึง การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีที่ใช้นั้นสามารถลดระยะเวลาในการทำงาน และเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (Viswanath et al., 2003) การศึกษาของ (Silic and Back, 2013) อธิบายถึงการรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานได้ จะทำให้ผู้ใช้งานงานเต็มใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีงานวิจัยของ (Chan, Yee-Loong Chong and Zhou, 2012) อธิบายถึงปัจจัยในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ โดยศึกษาการยอมรับและการแพร่กระจายการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยแบ่งการศึกษาออกเป็นระดับทั้งหมด 3 ระดับคือ

ระดับที่ 1 การประเมินที่จะเริ่มที่จะใช้งาน

ระดับที่ 2 การตัดสินใจใช้งาน

ระดับที่ 3 การแพร่กระจายไปสู่สมาชิกในกลุ่มธุรกิจ

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 3 ระดับ (Brown, Dennis and Venkatesh, 2010) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงอิทธิพลของความคาดหวังในประสิทธิภาพว่า เมื่อผู้ใช้งานมีปฏิสัมพันธ์กับระบบเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้วพบว่าทำให้เกิดการทำงานมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้รู้สึกอยากใช้ระบบต่อ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้พิสูจน์ให้

เห็นว่ากรอบแนวคิดจากพื้นฐานทฤษฎี UTAUT นั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับการยอมรับเทคโนโลยีในองค์กรขนาดใหญ่ และงานวิจัยสามารถเป็นแนวทางให้กับองค์กรที่จะพัฒนาเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันได้อีกด้วย

**2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)** หมายถึง ระดับการรับรู้ในความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน หรือสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่ายสะดวกไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายจะทำให้ผู้ใช้คาดหวังในประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน และตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการทำงานในที่สุด(Venkatesh et al., 2003) การขยายกรอบแนวคิดจากทฤษฎี UTAUT เพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลพบว่าปัจจัยทางด้านความคาดหวังในความพยายาม ส่งผลกระทบต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ (Venkatesh, Thong and Xu, 2012) การวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีในประเทศที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันพบว่า ปัจจัยทางด้านความคาดหวังในความพยายาม ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีทั้งจากกลุ่มเป้าหมายในประเทศเกาหลีและประเทศสหรัฐอเมริกาแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานเทคโนโลยีง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก ผู้ใช้งานจะมีความคาดหวังสูงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Im, Hong and Kang, 2011) ทั้งนี้ (Zhou, Lu and Wang, 2010) ได้เสนอแนวคิดอีกมุมมองหนึ่งของปัจจัยทางด้านความคาดหวังในความพยายาม พบว่าหากเทคโนโลยีต้องใช้ความพยายามมากขึ้น ส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานน้อยลง รวมไปถึงส่งผลให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีน้อยลงตามไปด้วย นอกจากนี้ความคาดหวังในความพยายามสามารถส่งผลกระทบโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีและผลกระทบทางอ้อมทางผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ด้วยเช่นกัน

**3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)** หมายถึง อิทธิพลของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้เช่นครอบครัวและเพื่อนๆ (Venkatesh et al., 2003) นอกจากนี้อิทธิพลทางสังคมยัง หมายถึง อำนาจของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยีการขยายขอบเขตทฤษฎี UTAUT เพื่อใช้อธิบายถึงปัจจัยการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริหารในประเทศฮ่องกง พบว่าปัจจัยทางด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกการใช้งาน อิทธิพลทางสังคมมีความสำคัญมากสำหรับเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน เพราะเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องกับสังคม (Venkatesh, Thong and Xu, 2012) เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นการทำงานที่ทำร่วมกันเป็นรูปแบบทางเทคโนโลยีที่ไม่สามารถใช้เพียงลำพังคนเดียวอิทธิพลของสังคมจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจที่ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร (Olschewski, Renken, Bullinger and Moslein, 2013) งานวิจัยของ (Lee and Song, 2013) ได้ใช้หลักการของทฤษฎี UTAUT พิสูจน์ว่าอิทธิพลทางสังคม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีในบริบทของเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน โดยระบุว่าความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลในสังคมหรือบุคคลผู้ใกล้ชิดกับผู้ใช้งานจะมีอิทธิพลพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้เทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน (Rad, Dahlan, Iahad, Nilashian and Zakaria, 2014)

**4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions)** หมายถึง ความพร้อมขององค์กรและทรัพยากร ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบซอฟต์แวร์ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญที่องค์กรได้จัดเตรียมไว้เพื่อสนับสนุนการใช้งานของระบบเป้าหมาย (Venkatesh et al., 2003) ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานของ

องค์การและทางเทคนิคที่มีอยู่สามารถรองรับการใช้งานระบบได้ (Venkatesh, Brown, Maruping and Bala, 2008) ปัจจัยทางด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อของผู้ใช้งานเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่และส่งผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีในบริบทของเทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน (Rad, Dahlan, Iahad, Nilashi and Zakaria, 2014) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง (Theory of Perceived Risk)**

Crawford และ Di Benedetto (2014) ความเสี่ยง หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดความไม่แน่นอน ส่งผลให้การพัฒนานั้นประสบผลสำเร็จ หรือล้มเหลว อาจเกิดจากหลายประการซึ่ง Mckechnie, Winklhofer และ Ennew (2006) มีการมุ่งเน้นการยอมรับความเสี่ยงในมิติด้านการเงิน ความปลอดภัยในการใช้งาน และข้อมูลส่วนตัว ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ มีผลในเชิงลบและผลกระทบ ที่จะตามมาซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

การรับรู้ความเสี่ยงเป็นอีกหนึ่งตัวแปรหลักที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นสถานะที่มีความกังวลหากตัดสินใจและจะเกิดข้อผิดพลาด จนเกิดการชะลอการตัดสินใจและไม่เกิดการยอมรับใช้ ซึ่งแต่ละมิติของความเสี่ยงมีนิยามความหมาย 4 ปัจจัย ดังนี้

**ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Performance)** หมายถึง ความกังวลในการใช้บริการจะไม่สามารถสร้างประโยชน์ได้จริงและไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอตรงตามที่ต้องการของผู้ใช้บริการ

**ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)** หมายถึง ทศนคติความเชื่อด้านความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ทั้งธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการเครือข่ายการสื่อสารในคาบปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หรือถูกลักลอบนำข้อมูลส่วนตัว หรือสิทธิเข้าใช้ระบบซึ่งรวมถึงความปลอดภัยที่ผู้ให้บริการพึงจะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อป้องกันหรือปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับไม่ให้ถูกเผยแพร่โดยมิได้รับอนุญาต เช่น การถูกโจรกรรมทรัพย์สินผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ การถูกโจรกรรมโดยแก้ไขเลขที่บัญชีปลายทางในระหว่างโอนเงิน เป็นต้น

**ความเสี่ยงด้านการเงิน (Finance)** หมายถึง หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายหรือจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติจากการใช้บริการ

**ความเสี่ยงด้านระยะเวลา(Time)** หมายถึง ความเสี่ยงด้านเวลาของผู้ให้บริการ ความเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการต่อช่วงเวลา และค้ำค่าในการสูญเสียเวลาตามความคาดหวังในการบริการของเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงิน

การนิยามการรับรู้ความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ มีจำนวนมาก แต่ยังคงแนวความคิด ที่คล้ายกันหรือซ้ำกัน โดยเสนอความเสี่ยงในมุมมองการพิจารณาของ ผู้ให้บริการ ได้แก่ ธนาคารมุมมองระบบการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ให้บริการ และมุมมองของผู้ใช้บริการ จึงสามารถแจกแจงปัจจัยความเสี่ยงออกได้ 4 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ , ค้ำด้านการเงิน, ด้านความปลอดภัยของการใช้บริการและความเสี่ยงด้านเวลาผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการ Mobile-Banking

### **เทคโนโลยีทางการเงิน ( Financial Technology )**

คำว่า "ฟินเทค"(Fintech) เป็นคำใหม่ที่เกิดจากการรวมคำ 2 คำ ระหว่างคำว่า "Finance" และ "Technology" ฟินเทคจึงหมายถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อช่วยระบบทางการเงิน เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีการเข้ารหัส เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ แต่เทคโนโลยีที่พลิกโฉมวงการการเงินคือ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ไว้ด้วยกัน ทำให้การสื่อสารไร้พรมแดน และเมื่อถูกใช้เพื่อระบบทางการเงินแล้วจึงทำให้เกิดการเงินไร้พรมแดนเช่นกัน เกิดเป็นระบบทางการเงินออนไลน์ที่จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ในอดีตต้องจ่าย (วัชรกรกร ร่วมรักษ์, 2559)

หากเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจที่เข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายและเข้าถึงได้ยากแล้ว ธุรกิจที่เข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายจะมีอัตราการเติบโตสูงกว่า เพราะสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายกว่า ลงทุนได้สูงกว่า ผลกำไรและอัตราการเติบโตจึงสูงกว่า ดังนั้นปัญหาการเข้าถึงบริการทางการเงินอาจจะเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาความยากจน และความเหลื่อมล้ำทางรายได้โดยเฉพาะในประเทศด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนา (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2558) สาเหตุที่ทำให้สังคมบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายคือ ภูมิลำเนาอยู่ห่างไกลจากธนาคาร ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเข้าถึงแหล่งเงินทุนยังไม่คุ้มค่า ตั๋วเงินสดยังไม่กระจายถึงแหล่งชุมชนที่อยู่ห่างไกล รวมทั้งทัศนคติของคนบางกลุ่มที่ตัวเองว่าตนมีเงินน้อยเกินกว่าที่จะได้รับประโยชน์จากการใช้บริการทางการเงินในระบบ หรือไม่ไว้วางใจระบบทางการเงินเพราะขาดความรู้ความเข้าใจ(Life SREDA VC, 2016)

ข้อดีของฟินเทคนั้นมีมากมาย ข้อดีสำคัญประการหนึ่งคือความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลมหาศาลนี้ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถประเมินสินเชื่อกู้ยืมลูกค้าที่ขาดข้อมูลหรือประวัติทางการเงินได้ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้มีรายได้น้อยมักไม่สามารถขอสินเชื่อจากธนาคารได้คือ การขาดประวัติทางการเงินที่น่าเชื่อถือซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อฟินเทคจึงมีส่วนช่วยในการเข้าถึงบริการสินเชื่อได้โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินเข้าถึงฐานข้อมูลดิจิทัลของลูกค้าได้จากหลากหลายแหล่ง และนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการประเมินสินเชื่อ เช่น ข้อมูลธุรกรรมการชำระเงินในอดีต ข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากแบบทดสอบเชิงจิตวิทยา (Psychometric Test) ข้อมูลจากบริษัทให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และข้อมูลระบุพิกัดตำแหน่งของผู้ใช้งาน เป็นต้น

ข้อดีประการที่สอง คือการทาธุรกรรมทางการเงินอย่างโปร่งใสโดยฟินเทคมีการตรวจจับการทุจริตทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบตัวตนลูกค้าระหว่างแหล่งข้อมูลได้ง่ายขึ้น ยกตัวอย่างเช่นการจัดตั้งศูนย์รวบรวมการทุจริตในประเทศอินเดีย ที่เปิดให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถบันทึกและแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการทุจริตต่าง ๆ และความเสียหายที่เกี่ยวข้องได้ รวมทั้งช่วยให้ผู้ปล่อยสินเชื่อที่มองเห็นความเสี่ยงของธุรกรรมการเงินได้ตลอดเวลา และตรวจจับพฤติกรรมกรรมการทุจริตได้ง่ายยิ่งขึ้นในขณะเดียวกันฟินเทคก็เพิ่มช่องทางการปล่อยสินเชื่อ โดยอาศัยนวัตกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงนวัตกรรมอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีจ่ายเมื่อใช้งานจริง (Pay-as-you-go) หรือการให้สินเชื่อแบบบุคคลต่อบุคคล (Peer-to-peer Lending) ที่ทำให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถขยายตลาดสินเชื่อไปยังกลุ่มลูกค้าฐานรากได้มากขึ้น และคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำลงได้ เพราะฟินเทคยังช่วยลดความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อ

ข้อดีประการที่สาม คือฟินเทคช่วยทำให้เกิดบริการการเงินรูปแบบใหม่อย่างมากมาย แต่บริการที่แพร่หลายมากที่สุดคือ กลุ่มการชำระและโอนเงิน (Payments/Transfers)สาเหตุที่ผู้ให้บริการหลายรายเลือกที่จะเจาะตลาด

ลูกค้าฐานล่างโดยเริ่มจากบริการชำระและโอนเงินนั้น เป็นเพราะบริการดังกล่าวมีข้อได้เปรียบกว่าบริการแบบดั้งเดิมอย่างชัดเจน กล่าวคือ ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางไกลเพื่อรับ-ส่งเงินหรือชำระค่าสินค้า ทำให้พวกเขาประหยัดต้นทุนในการเดินทางและเวลาได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถทราบได้ทันทีว่าธุรกรรมทางการเงินที่ตนทำนั้นบรรลุผลสำเร็จด้วยดีหรือไม่ การเริ่มต้นจากระบบการชำระและโอนเงินจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างความเชื่อใจของลูกค้าที่มีต่อฟินเทค

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นรศิลป์ ชูชื่น, ธรรมาศุภภัคกุล และพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำ การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ สถานภาพสมรสและวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

จักรพงษ์ สีสถานาศิริ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำ การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรืออาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ย 20,001- 30,000 บาท ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมาก ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งานมาก และส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

วัชรพล คงเจริญ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด มีอายุเฉลี่ยในช่วง 31-40 ปีมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม อันได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านการสังเกตได้ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ด้านการยอมรับความเสี่ยง และด้านความซับซ้อนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ปาลี คล้ายเพชร (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking : กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ใน อำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการวิจัยพบว่าการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Mobile Banking ซึ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินและบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยและบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ซึ่งมีผลต่อในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยที่ความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้จริง แต่หากมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินจะมีผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ Mobile Banking



ภาวิตา หม่อมปลัด (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยี การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความไว้วางใจในความ ปลอดภัยของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผลการศึกษาพบว่าผู้ทำธุรกรรมมีความพึงพอใจในด้านของ เทคโนโลยีทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในระดับคือด้านของขั้นตอนการใช้, ด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง ด้านความถูกต้อง และปัจจัยที่มีผลต่อการไว้วางใจคือ รับประกันการผิดพลาดที่เกิดจากธนาคารทุกกรณี จะทำให้มีผล ทำให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง ( Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่ศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตาม ธรรมชาติ ไม่มีการควบคุมตัวแปรใด ๆ และเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการ วิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน K Plus ที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน ธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างที่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เนื่องจากจะไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่ชัด จึงใช้การกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Tar Yamane โดยอ้างอิงจากตารางคำนวณขนาดตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่ง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้โดยแจกแบบสอบถามที่เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaires Online ) โดยใช้ Google Form
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ครบถ้วนแล้ว แล้วรวบรวมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ ได้มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics ) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

-ใช้ค่าร้อยละและความถี่ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่มได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพและด้านรายได้ต่อเดือน

-ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย

## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

-เพื่อศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามเพศ สถานภาพ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ t-test

- เพื่อศึกษาการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์การยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย มีความเห็นการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่า S.D. เท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีจำนวน 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ 4.31 ตามลำดับและด้านความมีอิทธิพลที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และค่า S.D. เท่ากับ 0.78

### บทสรุปและอภิปรายผล

1.ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจในการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการคาดหวังประสิทธิภาพ ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอิทธิพลทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาทยา ศรีสว่างสุข ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าด้านการคาดหวังประสิทธิภาพมีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก

2.ผลการศึกษารายการยอมรับแอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกันทำให้การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ลูกค้าธนาคาร

กสิกรไทยที่มีเพศต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดระดับความเห็นด้วยในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทสุดดา ทุมวงศ์ (2556) งานวิจัยพบว่าผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ซึ่งส่วนมากผู้ชายจะใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและผู้ชายสามารถยังจดจำข่าวสารได้มากกว่าผู้หญิง ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงย่อมมีความต่างกันอย่างมากในเรื่องค่านิยมและความคิด เพศจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านาคาธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกันทำให้การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ลูกค้านาคาธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดระดับความเห็นด้วยในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ วชิรินทร์ กิติทวีเกียรติ (2556) ที่พบว่าบุคคลช่วงวัยที่แตกต่างกันก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆได้เหมือนกัน จึงทำให้ตัวแปรอายุไม่ได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งพลัส และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา สอนดี (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันของกลุ่มผู้สูงอายุ ผลวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (mobile banking application) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยคิดว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน มีแนวโน้มที่จะค่อยๆ เริ่มใช้กันมากขึ้นในเร็วๆ นี้ การใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน ทำให้ไม่ต้องมีเงินสดติดตัว และลดความเสี่ยงจากการพกพาเงินสดในการใช้จ่ายเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดการยอมรับ

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านาคาธนาคารกสิกรไทยที่มีสถานภาพต่างกันทำให้การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ลูกค้านาคาธนาคารกสิกรไทยที่มีสถานภาพต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดระดับความเห็นด้วยในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทางธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กล่าวว่าคนโสดมีการยอมรับการใช้ธุรกรรมทางการเงินมากกว่าผู้ที่สมรสแล้วทั้งในด้านทัศนคติและเพื่อนร่วมงาน

2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านาคาธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ลูกค้านาคาธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นตัวกำหนดระดับความเห็นด้วยในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ วิทสุดดา ทุมวงศ์ (2556) กล่าวไว้ว่าคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทโทรทัศน์ วิทยุ และภาพยนตร์ ดังนั้นการศึกษาจึงบ่งบอกถึงความสามารถในการรับรู้ข่าวสารระดับการศึกษาจึงบ่งบอกถึงความสามารถความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทางธุรกรรมทางการเงินบน สมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กล่าวว่าระดับการศึกษามีผลต่อการตั้งใจใช้งาน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีอาชีพต่างกัน ให้การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีอาชีพต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดระดับความเห็นด้วยในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะขัดแย้งกับแนวคิดของ จีรนนท์ ต๊ะมอญและวรัทยา ชินกรรม (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย จากการวิจัยพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาข้อมูลก่อนการเปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และนรศิลป์ ชูชื่น, รฐา คุณาสุภักกุลและพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จากการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านอาชีพ อายุ และรายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

2.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเป็นตัวกำหนดระดับความเห็นด้วยในการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ นรศิลป์ ชูชื่น, รฐา คุณาสุภักกุลและพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จากการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านอาชีพ อายุ และรายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย หากเทียบกันทั้ง 3 ด้าน ในด้านอิทธิพลทางสังคมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งเป็นด้านที่ในความเป็นจริงแล้วค่าเฉลี่ยควรจะมีมากที่สุด เพราะในปัจจุบันอิทธิพลทางสังคมมีผลอย่างมากในการตัดสินใจหรือยอมรับการใช้งานหรือการซื้อสินค้าเป็นอย่างมาก โดยในข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการดำเนินงานของธนาคารเป็นระยะเวลานานและได้รับความนิยมนิยมนในสังคมมีอิทธิพลต่อการใช้ออปพลิเคชัน ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการส่งเสริมการขายและการโฆษณาควรมีการพัฒนา ด้านการนำเสนอข้อดีของการใช้งานของแอปพลิเคชัน K Plus เพื่อให้เป็นที่ยอมรับมาก ๆ ขึ้นไป

2. การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย หากเทียบกันทั้ง 3 ด้าน ในด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพและด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง 2 ด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน คือในระดับมากที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ให้มากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น ให้มีความสะดวก ไม่ซับซ้อนในการใช้งาน และที่สำคัญคือความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าได้เข้าใจและรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานให้มากขึ้น

3. การยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในส่วน ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพ ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยที่มีผลต่อการยอมรับ

การใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนส่งผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน K Plus ในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างกันในด้านอิทธิพลทางสังคม ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดการรณรงค์หรือส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้ใช้บริโภคเกิดความรู้สึกรู้ว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking เป็นการทำธุรกรรมที่ง่าย สะดวกและมีระบบความปลอดภัยสูง ควบคู่กับการนำเสนอกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอื่นๆ อาทิ การยกเลิค่าธรรมเนียมในการโอนหรือชำระสินค้าและบริการต่างๆ

#### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เจาะจงเพิ่มเติม หรือศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างแต่ละพื้นที่ หรือเปรียบเทียบแต่ละธนาคารหลายๆแห่ง เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันของธนาคารหลายๆแห่ง ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ลูกค้ายอมรับการใช้งานของแอปพลิเคชันที่ต่างกันออกไป

2. ควรเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างขึ้นนอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้เป็นข้อมูลที่เชิงคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

### บรรณานุกรม

- กิตติพร ไชยโรจน์. (2555). ทัศนคติการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/494628>
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน บน สมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. การจัดการทั่วไปมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรนนท์ พุ่มภิญโญ. (2553). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. การบริหารเทคโนโลยีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรนนท์ ต๊ะมอญและ วรทยา ชินกรรม. (2560). พฤติกรรมและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). Digital Banking ไทยแห่งเดียวรองรับสังคมไร้เงินสด (ตอนที่ 1). หน่วยงานวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคการผลิต ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก.
- นัตยา ศรีสว่างสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. การจัดการทั่วไปมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปวีตรา สอนดี. (2560). การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งาน ที่มีอายุ 40-60 ปี. การสื่อสารการตลาดดิจิทัลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปาลี คล้ายเพชร. (2559). การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K Plus ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). Digital Banking ในประเทศไทย. หน่วยงานวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคการผลิตส่วนเศรษฐกิจรายสาขาฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก.
- วัชรพล คงเจริญ. (2557). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัชรกร ร่วมรักษ์. (2559). FINTECH กับบทบาทสถาบันการเงินในยุค Digital. HOT ISSUE, 2560, 1-6. เข้าถึงได้จาก หน่วยงานวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคการค้า ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก.
- สิงหะ ฉวีสุขและสุนันทา วงศ์ตรภัก. (2555). ทัศนคติการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL Information Technology Journal. 1(1), 1-10.
- สิริสุดา รอดทอง. (2556). ความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาชิก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- FI2020,(2016).FinancialInclusion2020ProgressReport.[Online]Availableat:<http://www.fi2020progressreport.org/technology/>.

- Lule, I, Omwansa, T. & Warma, T. (2012). Application of Technology Acceptance Model (TAM) in M-Banking Adoption in Kenya. *International Journal of Computing and ICT Research*, 6, 31-43.
- Nitin, N. & Vikasm, N. & Nancy, G. (2014). A Study of adoption behavior of mobile banking service by indian consumers. *International Journal of Research in Engineering & Technology*, 2, 209-222.
- Samudra, S. & Phadtare, M. (2012). Factors Influencing the Adoption of Mobile Banking with Special Reference to Pune City. *ASCI Journal of Management*, 42(1), 51-65