

การยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน  
ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF FINANCIAL TRANSACTION  
APPLICATIONS VIA MOBILE PHONE IN THAILAND

ปนัดดา กลิ่นชวนชื่น

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย (2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์การใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย (3) เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณจากสูตรของโคเครน โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีเทส ค่าเอฟเทส และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ผู้ใช้บริการที่มีอายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน การยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นเพศของผู้ใช้บริการ และ (4) คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความมีประสิทธิภาพด้านการบรรลุเป้าหมายด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กันที่ร้อยละ 63.3

**คำสำคัญ:** การยอมรับ เทคโนโลยี ธุรกรรมทางการเงิน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประเทศไทย

### ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the acceptance of financial transaction technology via mobile phone in Thailand, (2) to study the quality of electronic services for financial transaction usage via telephone, (3) comparison of the acceptance of financial transaction technology via mobile phones in Thailand. classified by personal factors; and (4) to study the quality of electronic services that influence the acceptance of financial transaction technology via mobile phone in Thailand.

This research is a quantitative research. The population is the users of mobile application services in Thailand. Since the exact population is unknown, it is calculated from the Cocran formula. The sample size was 400 samples, and the questionnaire was used as a purposive data collection tool. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression analysis.

Major findings: (1) Acceptance of technology for using financial transactions via telephone, (2) the quality of electronic services found that overall was at the highest level, (3) service users with different age, education level, occupation and income. The acceptance of financial transaction technology via mobile phones differed significantly at the 0.05 level except gender of users and; (4) the quality of electronic services had an influence on the acceptance of financial transaction technology. Mobile finance in Thailand from the results of the study it was found that Efficiency Quality of Electronic Service Achievement the ability of the system and privacy Influencing the adoption of financial transaction technology via mobile phone in Thailand. were correlated at 63.3 percent.

**Keywords:** Acceptance, Technology, Financial Transaction Applications, Mobile Phone, Thailand

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคของเทคโนโลยีที่มีบทบาทในสังคมและชีวิตของผู้คนมากขึ้นเราสามารถทำเรื่องต่างๆ ผ่านทางโครงสร้างอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการชำระเงินทั้งโอน รับ จ่าย ออม เล่นหุ้น การลงทุน แทบจะทุกอย่างตอนนี้อยู่ในระบบ Internet Banking ในรูปแบบแอปพลิเคชันของธนาคารต่างๆ เป็นระบบที่จะรองรับ สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ช่วงนี้เป็นที่แน่นอนว่ากระแส COVID-19 ยังระบาดอยู่ในประเทศไทย หลายๆ ธุรกิจก็ได้มีการออกแบบแคมเปญต่างๆ เพื่อรองรับ New Normal ที่เพิ่มมาตรการที่ปลอดภัยทั้งระยะห่างและลดการสัมผัสให้น้อยลง สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ก็เป็นอีกทางเลือกของยุคที่กำลังมีโรคระบาด COVID-19 ระบาดซึ่งจะจับต้องอะไรก็ล้วนแล้วเป็นความเสี่ยงทั้งนั้น ทั้งนี้สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เป็นเรื่องของภาวะทางเศรษฐกิจยุคใหม่ ที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินโดยปราศจากเงินในรูปแบบธนบัตรหรือเหรียญที่จับต้องได้ เป็นการโอนถ่ายจำนวนเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือการที่เราสามารถโอนเงินในบัญชีธนาคารไปยังผู้รับต่างๆ ได้โดยผ่านแอปพลิเคชันหรือการสแกน QR Code, การจ่ายเงินผ่าน e-Wallet, การโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร, การโอนเงินระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) หรือการจองตั๋วเครื่องบิน ที่พัก ผ่านการตัดบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิต อีกทั้งการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่แพร่หลายมากขึ้นในทุกๆ ด้านของสังคม กลายมาเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการใช้ชีวิตประจำวัน ยิ่งพอมือ Smart Phone และการใช้งาน Social Media แทบจะทุกคนก็เหมือนการหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันไปแล้ว การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนไทยก็เพิ่มขึ้นเป็นสองเท่า และแน่นอนว่าทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบออนไลน์ก็เพิ่มมากขึ้น สังคมไร้เงินสดในสังคมไทยจึงแพร่หลายมากขึ้นเช่นกัน (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2566:ออนไลน์)

จากที่กล่าวมาข้างต้น การที่เราจะเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสียตามๆ กันไป บางประเทศอาจจะพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงนี้มากกว่าประเทศอื่น และได้มีผลลัพธ์ที่ดีตามมา แต่นั่นก็เป็นความเสี่ยงจากระบบออนไลน์ เพราะการที่เรายึดมั่นการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่สิ่งที่ดีเสมอไป การให้บริการทางการเงินที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มขีดความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน ย่อมเป็นสิ่งที่ดีและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับโลกยุคดิจิทัลในปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริโภครวมควรจะทำความเข้าใจและศึกษาเกี่ยวกับ เทคโนโลยีทางการเงินรวมถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญ จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินทั้งรูปแบบ ฟังก์ชันการใช้งาน ระบบรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของธนาคาร เพื่อสามารถ

สร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัยรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์การใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.3.4 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

### สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

### วิธีดำเนินการวิจัย

**ด้านเนื้อหา** ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1.ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพที่ถูกปรับให้ เหมาะกับบริบทของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ประกอบด้วย 1) ความมีประสิทธิภาพ 2) การบรรลุเป้าหมาย 3) ความสามารถของระบบ 4) ความเป็นส่วนตัว

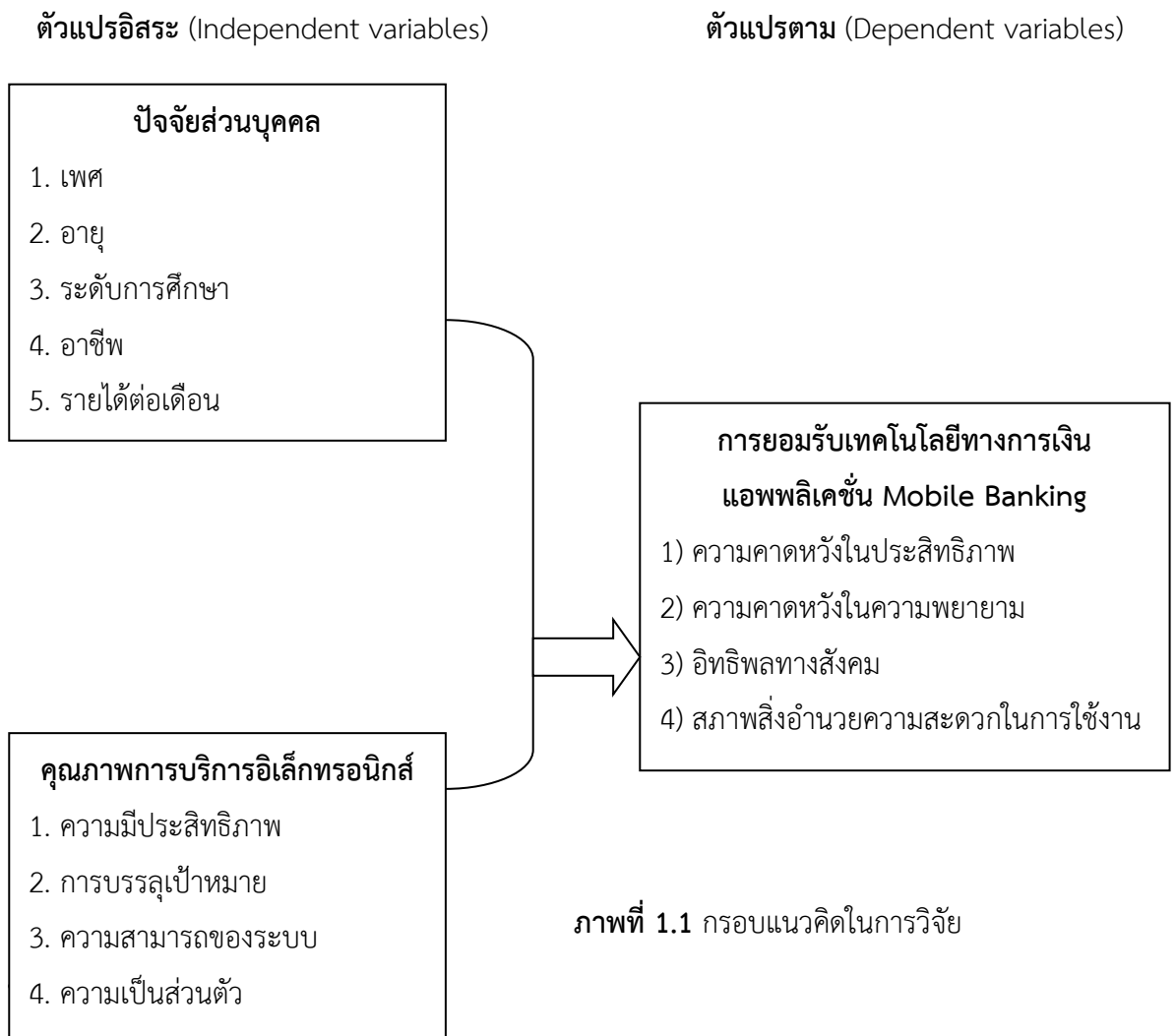
ตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ประกอบด้วย 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในความพยายาม 3) อิทธิพลทางสังคม 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก

**ด้านพื้นที่** ประชาชนที่ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ในประเทศไทย

**ด้านเวลา** การวิจัยในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม - มิถุนายน 2566

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Malhotra (2005) ซึ่งเป็นเครื่องมือ E-S-QUAL ชุดหลัก มาปรับใช้เพื่อ ประเมินคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพที่ถูกปรับให้ เหมาะกับบริบทของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ตัวแปรอิสระ มีดังนี้ 1) ความมีประสิทธิภาพ 2) การบรรลุเป้าหมาย 3) ความสามารถของระบบ และ 4) ความเป็นส่วนตัว ตัวแปรตามผู้วิจัยได้นำทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) (Venkatesh, Davis and Morris, 2003) สามารถนำมาใช้ในการ อธิบายปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีในบริบทต่างๆ โดยอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในความพยายาม 3) อิทธิพลทางสังคม และ 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพนี้



## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการและส่วนใหญ่มีรายได้ที่ 15,001-30,000 บาท/เดือน จากการวิเคราะห์ผลข้อมูลนำมาสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และด้านอิทธิพลทางสังคม ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านการบรรลุเป้าหมายและด้านความสามารถของระบบตามลำดับ

3. เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยแตกต่างกัน

3.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แตกต่างกัน ภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน

ประเทศไทยแตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านความคาดหวังในความพยายาม และด้านอิทธิพลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แตกต่างกันผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มี อาชีพต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แตกต่างกันใน ภาพรวมและรายด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ อิทธิพลทางสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 รายได้แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แตกต่างกันผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มี รายได้ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แตกต่างกันในด้าน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความมีประสิทธิภาพด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กันที่ร้อยละ 63.3

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน การยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรนันท์ ต๊ะมอญและวรัทยา ชินกรรม (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอแม่สรวยจังหวัดเชียงราย จากการวิจัยพบว่า อายุมี ความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเรื่องการประหยัดเวลาในการเดินทาง มาทำธุรกรรม และอาชีพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาข้อมูลก่อนการเปิดใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และงานวิจัยของ นรศิลป์ ชูชื่น, รฐาคณาสุภักกุล และพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจากการวิจัยพบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ด้าน อายุอาชีพ และรายได้

เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความมีประสิทธิภาพด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยมีความสามารถพยากรณ์ได้ที่ร้อยละ 63.3 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรศิลป์ ชูชื่น, รัชานาสุภักกุล และพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลี คล้ายเพชร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking : กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Mobile Banking ซึ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้ Mobile Banking

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking มากยิ่งขึ้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศให้มีความน่าเชื่อถือในการใช้งานเป็นระบบที่มีความเสถียรและสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอย่างสูงสุดรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงทางด้านความรู้การทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดรวมทั้งได้เห็นถึงประโยชน์และความเสี่ยงในการทำธุรกรรมทางการเงิน

2. จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความมีประสิทธิภาพด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการใน กรุงเทพมหานคร ดัง นั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการรณรงค์หรือการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking เป็นการทำธุรกรรมที่ง่ายสะดวกและมีระบบความปลอดภัยสูงควบคู่กับการนำเสนอกิจกรรมส่งเสริม การตลาดอื่นๆ อาทิ การยกเลิ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินหรือชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ



### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินโดยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่มีความเหมาะสมต่อกรณีศึกษาในการต่อยอดงานวิจัยนี้ในอนาคต
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจของแอปพลิเคชัน Mobile Banking รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแอปพลิเคชัน Mobile Banking เพื่อนำผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้แง่มุมในเชิงลึกมากยิ่งขึ้นส่วนด้านปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยสามารถทำการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินมากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ชัยอำนาจ .(2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่าน ทางแอปพลิเคชัน SHOPEE ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.**การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- กฤษณ์กรวิษฐ์ จันทร์ขันธุ์สกุล.(2560).**ปัจจัยการสื่อสารการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ของผู้บริโภค.**การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ .(2559) .**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** ปริญญาการจดี การทวิ ไปมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรนนท์ ต๊ะมอญ และ วรทยา ชินกรรม .(2560). **พฤติกรรม และปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย.** ปริญญาการบริหารเทคโนโลยีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนิตา เสถียรโชค .(2560).**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้า ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บน ลาซาด้า.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ณัฐนันท์ กันท่วม กนกวรรณ แสนเมือง และเชษฐัฐ พวงธรรมรัตน์. (2562). **ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี.**

วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 1(2), 1 - 12.

ณัฐนันท์ พงศ์จิระวงศ์.(2557). ยุทธศาสตร์การสร้างความภักดีให้กับสมาชิกหอการค้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (2020): มกราคม - มีนาคม 2563*

ณัฐวัฒน์ ชลวณิช.(2556). **พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชัน LINE ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระวารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธนาคารไทยพาณิชย์.(2566). QR Code สแกนพลิกโลก. สืบค้นจาก

<https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/smart-used-qr-code.html>

ธนาคารไทยพาณิชย์.(2566). **คุณพร้อมหรือยังกับ “สังคมไร้เงินสด” ในประเทศไทย.** สืบค้นจาก

<https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/are-you-ready-with-virtual-money.html>

นรศิลป์ ชูชื่น, รฐาคณาสุภักกุล และพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก.(2560) .ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 (กันยายน 2560 – กุมภาพันธ์ 2561)*

บัณฑิต จ้อยลี .(2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล.(2554) **ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม(ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ

Lewis, C.R., and Bloom, H.B. (1983). **The Marketing Aspects of Service Quality, in Emerging Perspectives on Services Marketing.** in Berry, L., Shostack G., and Upah, G., eds, Chicago: American Marketing, pp. 99-107.

Martin, W.B. (1995). **Quality Customer Service for Front Line Staff.** (reprinted). Menlo Park, CA: Crisp Publication, Inc

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-Item. Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*.

Rad, M. S., Dahlan, H. M., Iahad, N. A., Nilashi, M., and Zakaria, R. (2014). Assessing the factors that affect adoption of social research network site for collaboration by researchers using multi-criteria approach. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 65(1), 170–182.

Rogers, E. M. and Shoemaker. (1978). **Diffusion of Innovations**, (4th ed.). New York: The Free Press

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The free press.