



ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber  
ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ปพิชญา มกรางกูร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยวิศวกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



FACTORS OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE INTERNET BANKING OF  
GSB AND K-CYBER THAYANG, PHETCHABURI

Papitchaya Makarangkurn

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber  
ในอำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

ปพิชญา มกรางกูร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยวิศวกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

FACTORS OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE INTERNET BANKING OF  
GSB AND K-CYBER THAYANG, PHETCHABURI

Papitchaya Makarangkurn

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin





ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB  
กับ K-Cyber ในอำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

ชื่อผู้วิจัย                    นางสาวปพิชญา มกรางกูร

วิชาเอก                        การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา              ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธাত্রี จันทระโคติกา)

..... กรรมการ  
(ดร.ชัชวาล แสงทองล้วน)

..... กรรมการ  
(ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์)



**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title**      Factor of Technology Acceptance Internet Banking of GSB  
and K-Cyber in Thayang District, Phetchaburi Province

**Researcher**                      Miss Papitchaya Makarangkurn

**Major**                                Marketing

**Advisor**                             Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration.

..... Director of College of Innovation Management  
(Mr. Rapee Moungnont)

**Independent Study Committee**

..... Chairperson  
(Assoc.Prof. Tatre Jantarakolica, Ph.D.)

..... Member  
(Chatchawal Sangthongluan, Ph.D.)

..... Member  
(Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.)

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking
	กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวปัทมา มกรางกูร
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Internet Banking และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี และโอกาสในการเลือกใช้บริการ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี TAM

วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 222 คน จากลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม (Bivariate Analysis) ประกอบด้วย t-test, F-test, และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Internet Banking คือ การรับรู้ถึงการใช้ง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Internet Banking ซึ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้บริการ Internet Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน และ (2) บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ซึ่งมีผลต่อในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ Internet Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยที่ความตั้งใจในการใช้ Internet Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้งานจริง แต่หากมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Internet Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน จะมีผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ Internet Banking และการเลือกใช้งานจริงของ Internet Banking อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ:** แบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี ทัศนคติในการใช้ ความตั้งใจในการใช้

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก .....



<b>Independent Study Title</b>	Factors of Internet Banking acceptance of GSB and of K-Cyber in Thayang District, Phetchaburi Province
<b>Researcher</b>	Miss Papitchaya Makarangkurn
<b>Degree Sought</b>	Master of Business Administration
<b>Advisor</b>	Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.
<b>Academic Year</b>	2016

### Abstract

The purposes of this research were; to determine factors that influence on Internet Banking acceptance; and to study the perception of risks and the trust of using Internet Banking services as well as to understand choice behavior of using such services in Thayang District area of Phetchaburi Province. Conceptual framework is based on Technology Acceptance Model (TAM).

Simple random sampling technique was applied to select 222 customers using Internet banking in Thayang District area of Phetchaburi Province to answer self-reported questionnaire. Data was analyzed by bivariate statistical analysis consisted of t-test, F-test, and correlation analysis.

Research findings revealed that; factors influencing Internet Banking acceptance were The Perceived Ease of Use (PEOU) and the Perceived Usefulness (PU) of Internet Banking; both have a positive influence on Attitude Towards Behavior (ATT) in using Internet Banking for financial transactions; and the Injunctive Norm (INorm) and the Descriptive Norm (DNorm), both have a positive influence on the Subjective Norm (SNorm) in the Behavior Intention of using Internet Banking for financial transactions which has a positive influence on Usage Behavior. However, if users are aware of the Perceived Risk in using Internet Banking for financial transactions, it will create a negative influence to the Behavior Intention and the Usage Behavior of using Internet Banking at statistically significant level of 0.01.

**Keywords:** Technology Acceptance Model, Attitude toward Behavior, Behavior Intention

Advisor's Signature .....



## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทโรคลิกา รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทโรคลิกา ประธาน ดร.ชัชวาล แสงทองล้วน และ ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมารดา บิดา ครอบครัว ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สุตทำยนี้ ขอขอบพระคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่เป็นแหล่งให้ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ และประสิทธิประสาทวิชา

พนักงานลูกจ้างในสังกัดสาขาทำยางทุกท่านที่เสียสละเวลา เพื่อตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยห่วงใยและให้การสนับสนุนมาโดยตลอดด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยตลอดมา และขอบคุณบุคลากรของทางมหาวิทยาลัยฯ ทุกท่านที่มีส่วนร่วมช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัยในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ จนงานวิจัยนี้แล้วเสร็จด้วยดี

ปพิชญา มกรางกูร  
มิถุนายน 2560





## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(2)
กิตติกรรมประกาศ .....	(3)
สารบัญ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(6)
สารบัญภาพ .....	(7)
บทที่ 1 บทนำ .....	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	2
1.5 นิยามศัพท์ .....	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	4
2.1 การยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) .....	4
2.2 คุณลักษณะของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยี (Characteristic of Adopters) .....	6
2.3 ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีและการให้ความสนใจกับเทคโนโลยีของผู้บริโภค (Prior experience and usage propensity) .....	7
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) .....	7
2.5 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceive Risk) .....	8
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี Internet Banking .....	10
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	10
2.8 สมมติฐานของการวิจัย .....	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	12
3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย .....	12
3.2 ประชากรทางการวิจัย .....	13
3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยและความเชื่อถือได้ .....	13
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย .....	20
4.1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลประชากรที่ศึกษาได้ .....	20
4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ .....	28
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	38
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	38
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	39
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	40



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม .....	42
ภาคผนวก .....	43
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม TAM ของธนาคารออมสิน.....	44
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม TAM ของธนาคารกสิกรไทย .....	50
ประวัติผู้วิจัย .....	56





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย ของการใช้งาน Internet Banking.....	9
3.1 จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	13
3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม การใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทย.....	13
3.3 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม การใช้งาน Internet Banking ธนาคารออมสิน สาขาท่าYang.....	16
3.4 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม การใช้งาน Internet Banking ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าYang.....	18
4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของ 2 ธนาคาร.....	21
4.2 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของธนาคารออมสิน .....	23
4.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของธนาคารกสิกรไทย .....	25
4.4 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน สาขาท่าYang และธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าYang.....	29
4.5 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน สาขาท่าYang.....	31
4.6 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งาน Internet Banking ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าYang.....	33

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 สถิติการใช้ Internet Banking ของคนไทย.....	1
2.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	6
2.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	8
2.3 แบบจำลอง Technology Acceptance Model.....	10
4.1 ดัชนีวัดความพึงพอใจของการใช้งาน Internet Banking ของ 2 ธนาคาร คือ ธนาคาร ออมสิน สาขาท่ามาย และ ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่ามาย.....	36
4.2 ดัชนีวัดความพึงพอใจของการใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน สาขาท่ามาย.....	37
4.3 ดัชนีวัดความพึงพอใจของการใช้งาน Internet Banking ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่ามาย.....	37
5.1 ผลการวิเคราะห์ Radar Chart ของธนาคารออมสินและธนาคารกสิกรไทย.....	39



## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการใช้บริการทางการเงินได้มีการปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก จากรูปแบบเดิมที่ต้องเดินทางไปธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นการใช้คอมพิวเตอร์จากที่บ้านหรือที่ทำงานในการทำธุรกรรมทางการเงินและได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากข้อมูลการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Internet Banking ของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ในปี 2559 มีผู้ใช้บริการ Internet Banking ทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทยมากถึง 240 ล้านรายการ มีมูลค่ารายการรวม 29.7 ล้าน ๆ บาท แต่มีบัญชีที่ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Internet Banking เพียง 15 ล้านบัญชี นั้นแสดงให้เห็นว่าปัจจุบันผู้ใช้บริการธนาคารยังเกิดความกังวลหรือไม่ยอมรับการใช้เทคโนโลยีเท่าที่ควร



ภาพที่ 1.1 สถิติการใช้ Internet Banking ของคนไทย

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559, หน้า 1)

แนวทางการวิจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Perceived Technology Acceptance Research) เป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ทฤษฎีใช้ พยากรณ์พฤติกรรมบุคคล เพื่อนำไปสู่การให้คำอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และการสร้างความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี ในที่นี้คือ Internet Banking ของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทย ซึ่งแนวทางการวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาโดย มีทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีเป็นพื้นฐาน และในแต่ละทฤษฎีจะมี องค์ประกอบหลักสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหรือ ตัวกำหนดที่แตกต่างกันว่าจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ กันอย่างไรในการส่งเสริมให้



เกิดการยอมรับ จนกระทั่งทำให้บุคคลยอมรับเทคโนโลยีในที่สุด ทั้งนี้ในกลุ่มทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี จะมีทฤษฎีที่มุ่งเน้น การศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทของความตั้งใจ ที่ทำหน้าที่เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรม (Predictor of behavior) เช่น พฤติกรรมการยอมรับว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) พฤติกรรมการยอมรับว่า เทคโนโลยีใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use, PEOU) ฯลฯ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นภายในธนาคาร และเนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้วยการบริการเคาเตอร์โดยใช้เทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันบนหน้าจอมือถือสมาร์ตโฟน เรียกว่า Internet Banking โดยการแข่งขันเน้นหนักที่การพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม ความทันสมัย คุณภาพการบริการ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ในด้านการลงทุน ความท้าทายสำหรับกิจการธนาคารไทยในอนาคตคือ การถูกแย่งชิงตลาด การตื่นตัวของธนาคารในประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความรู้ความทันสมัย ดังนั้นธนาคารจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Internet Banking

1.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี และโอกาสในการเลือกใช้ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.3.1 รู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินบนระบบคอมพิวเตอร์ ของกรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

1.3.2 การพัฒนาระบบให้รองรับความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งด้านของการใช้งานง่าย การรับรู้ความเสี่ยง ต้องปรับให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจ

1.3.3 เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน Internet Banking โดยทราบจากแบบสอบถามออนไลน์

1.3.4 ทราบถึงสถิติของการใช้งาน Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ว่ามีจำนวนเท่าใด เพื่อประโยชน์ในการทำการตลาดต่อไป

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

โดยขอบเขตของการวิจัยสามารถแบ่งได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร ในกรณีศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารในเขตพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี รวมจำนวนทั้งสิ้น 222 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยี Internet Banking ของลูกค้าในเขตพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

### 1.5 นิยามศัพท์

เพื่อความเข้าใจร่วมกันในเนื้อหาของรายงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ และ คำศัพท์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

GSB หมายถึง ธนาคารออมสิน สาขาท่าयाง

K-Cyber หมายถึง แอปพลิเคชันบนมือถือของธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้

การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่มนุษย์สื่อสารกับสิ่งรอบตัว จากนั้นจะตีความแปล ความหมาย คือ วิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นความเข้าใจและความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้สัมผัสเพื่อปฏิบัติต่อสิ่งนั้นอย่างเหมาะสมตามผลการสัมผัส ความเชื่อและการตีความ คำว่าเหมาะสม ขึ้นอยู่กับแต่ละคนเพราะต่างคนต่างเห็น และเนื่องจากคนเรามีพื้นฐานทางจิตใจความคิดและความรู้ ต่างกัน เมื่อเห็นต่างก็รับรู้ต่างกัน ตีความต่างกันเจตนาที่จะปฏิบัติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็จะต่างกัน และนำไปปฏิบัติต่างกัน

Perceived Risk เป็นความเชื่อว่าถ้าตัดสินใจลงไปจะเป็นการเสี่ยงต่อการเสียหายทั้งที่ความจริง อาจไม่เสียหายก็ได้

การคล้อยตามคนรอบข้างหรือกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือ เป็นการรับรู้หรือเชื่อว่าสังคม อาจกดดันทำให้หรือไม่ทำสิ่งนั้น กลุ่มอ้างอิงอาจเป็นคนใกล้ เช่น เพื่อน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือคนใกล้คือคนในครอบครัว บุตร ภริยา สามี

ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude toward Behavior) คือระดับของผลการทำพฤติกรรมแต่ละเรื่อง แต่ละประเด็น

ความตั้งใจหรือเจตนา (Behavioral Intention) คือ ความพร้อมที่จะทำพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำหรือการแสดงออกหรือการตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้ (1) การยอมรับเทคโนโลยี (2) คุณลักษณะของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยี (3) ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีและการให้ความสนใจกับเทคโนโลยีของผู้บริโภค (4) แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (5) การรับรู้ความเสี่ยง (6) แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี Internet Banking (7) กรอบแนวคิดในการวิจัย และ (8) สมมติฐานของการวิจัย

#### 2.1 การยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM)

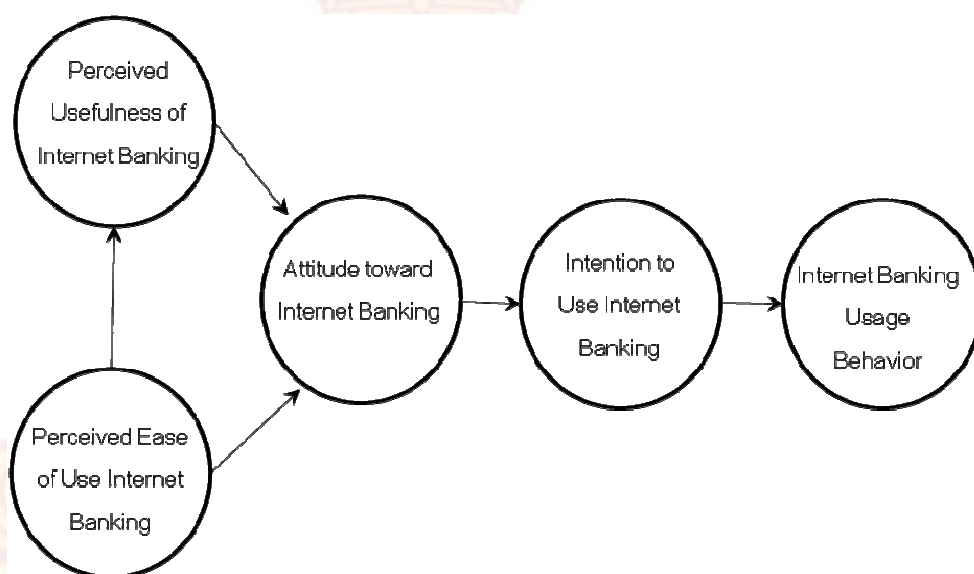
ช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา จะพบว่าคนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักระบบ Internet Banking ผู้ใช้งานจะต้องทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเท่านั้น แต่เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน ดังนั้นผู้ใช้งานจึงปฏิเสธการยอมรับเทคโนโลยีไม่ได้เลยว่ามีส่วนในการดำเนินชีวิตมากเพียงใด Internet ถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมาก ในการทำงาน การดำเนินชีวิต การเล่นเกม แอปพลิเคชันต่าง ๆ บนสมาร์ตโฟน ธนาคารจึงนำเอาระบบ Internet มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานธนาคาร โดยการให้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet Banking เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งจะมีพนักงานธนาคารทำหน้าที่บอกประโยชน์ บอกวิธีการใช้งาน คือทำหน้าที่เป็นกลุ่มบุคคลที่ติดต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และเมื่อลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ลูกค้าก็จะสนใจเทคโนโลยีเกิดการยอมรับและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้งาน โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่ออธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ของบุคคลและได้รับการพิสูจน์ว่าการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าคุณภาพการใช้งานที่เข้าใจได้ง่าย เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีหรือ TAM ถูกเสนอครั้งแรกโดย Davis ในปี ค.ศ.1989 เป็นแบบจำลองที่พัฒนาจากพื้นฐานทฤษฎีจิตวิทยาทางสังคม (Social Psychology) ได้แก่ ทฤษฎีการตอบสนองอย่างมีเหตุผล (The Theory of Reasoned Action: TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมที่ได้รับการวางแผน (The Theory of Planned Behavior: TPB) และได้รับการยอมรับจากนักวิจัยทางด้านระบบสารสนเทศอย่างกว้างขวาง

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้เข้าใจถึงทัศนคติของบุคคลที่จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมตอบรับสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น เทคโนโลยีที่ถูกคิดค้นพัฒนาเข้าสู่ตลาดจะได้รับการตอบรับมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ ผู้คิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีออกสู่ตลาด (Push to Market) เพื่อเสนอต่อผู้บริโภค อีกส่วนหนึ่งได้จากการยอมรับของผู้บริโภคที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น (Market to Pull) ดังนั้น การเข้าใจถึงปัจจัยที่สนับสนุนต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีจึงมีความสำคัญ และถูกเสนอเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่เรียงเรียงปัจจัยพื้นฐานในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภค



ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากเทคโนโลยี หากคุณประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคลจะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไปการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) จะเป็นอีกมุมมองหนึ่งของการพิจารณาเทคโนโลยี หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อขั้นตอนวิธีการใช้เทคโนโลยีที่เข้าใจง่าย Davis (1989, p. 982 – 1003) สามารถศึกษาวิธีการใช้งานได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะด้าน สำหรับทั้งสองปัจจัยเปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือที่ช่วยอธิบายการเปลี่ยนความตั้งใจของผู้บริโภคในการบริโภคเทคโนโลยี มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่มากกระทบ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสามารถนำไปใช้อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีนวัตกรรมอื่นได้อย่างหลากหลาย รวมถึงระบบสารสนเทศ (Information System) ผลิตภัณฑ์ (Product) และการตลาด (Marketing) Davis กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตใต้สำนึก (ความเชื่อ) ซึ่งเป็นหลักของแนวคิดแบบจำลอง TAM เป็นสื่อกลางที่รับการกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอกและส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมสามารถเทียบเคียงกับกรอบแนวความคิดของ Roger (2003, p. 22 - 23) ได้โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) สามารถเทียบเคียงได้กับประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรม (Relative Advantage) ขณะที่การรับรู้ถึงวิธีการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) สามารถเทียบเคียงได้กับความซับซ้อนของเทคโนโลยีนวัตกรรม (Complexity) อย่างไรก็ตาม มีข้อแตกต่างระหว่างสองแนวความคิดดังกล่าว โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) พบว่า การรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) Davis (1989, p. 982 – 1003) นั่น คือ การสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้บริโภคทำให้เกิดความต้องการทดลองใช้เทคโนโลยี และเมื่อได้สัมผัสการใช้งานฟังก์ชันของเทคโนโลยีในหลากหลายมิติ ทำให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) ส่งผลต่อพฤติกรรมยอมรับและใช้เทคโนโลยี Davis (1989, p. 982 – 1003) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสามารถนำมาประยุกต์กับผู้พัฒนาเทคโนโลยีได้ด้วย จากปัจจัยทั้งสองดังกล่าว (ประโยชน์ของเทคโนโลยี และการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี) เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้พัฒนาต้องออกแบบระบบให้ครอบคลุมทั้งสองปัจจัย ซึ่ง Taylor and Todd กล่าวถึงความแตกต่างของ TAM กับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีทฤษฎีอื่นว่า TAM ได้เสนอแนวทางหรือปัจจัยที่สำคัญที่ควรมุ่งเน้นพิจารณาในการพัฒนาเทคโนโลยีให้กับนักพัฒนาเทคโนโลยี Taylor and Todd (1995, p. 144 – 176) สำหรับงานวิจัยด้านการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีการใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์และวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี เพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับบริการธุรกรรมออนไลน์ดังกล่าว พบว่า TAM สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองต่อการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงิน

ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เช่นกัน นอกจากนี้มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยที่สำคัญในการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า TAM เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว แม้ว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนวัตกรรม (TAM) จะสามารถอธิบายถึงปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยี Davis (1989, p. 982 – 1003) ได้เสนอแนะ การศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีในอนาคตว่าควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี นอกเหนือจากปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยีนั้นคือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยีไม่เพียงพอในการอธิบายถึงพฤติกรรมความตั้งใจไปสู่การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงมีการศึกษาอีกหลากหลายปัจจัยเป็นงานวิจัยต่อยอดจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



ภาพที่ 2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

## 2.2 คุณลักษณะของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นผู้ใช้เทคโนโลยี (Characteristic of Adopters)

กลุ่มผู้บริโภคที่ใช้งาน Internet Banking จะอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี โดยงานวิจัยพบว่า มีผู้ใช้งานสูงถึง 188 คน แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันคนส่วนใหญ่เลือกที่จะทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet Banking มากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร โดยอ้างอิงจาก (ภาพที่ 1.1) สถิติการใช้งาน Internet ของคนไทย โดยเทียบจากปี 2556 - ปี 2559 มีการใช้งาน Internet Banking ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว และงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ทำการทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีส่วนใหญ่อ้างอิงทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะภาพทางสังคมเชื่อมโยงกับการยอมรับนวัตกรรม Rogers and Shoemaker (1971 p. 27 - 28) งานวิจัยที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) ได้ระบุถึงคุณลักษณะของผู้ใช้เทคโนโลยีส่วนใหญ่ คือ ส่วนใหญ่เป็น กลุ่มคนที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ด้านสถานภาพ ระดับการศึกษาดีรายได้และมีตำแหน่งหน้าที่การงานดี Sathye (1999, p. 324 - 334) ระบุว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นจะนิยมความสะดวกสบายและประหยัดเวลาจากการใช้ระบบออนไลน์หรือ Internet Banking มากกว่ากลุ่มคนที่มีอายุมากกว่า 30 ปี



อย่างไรก็ตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ เป็นคุณสมบัติหนึ่งในการอธิบายหรือจัดกลุ่มผู้บริโภคที่ให้ความสนใจต่อเทคโนโลยีซึ่งแปรผันตามบรรทัดฐานของกลุ่มบุคคลใกล้ชิด บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อ และบรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง ซึ่งกลุ่มนี้จะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

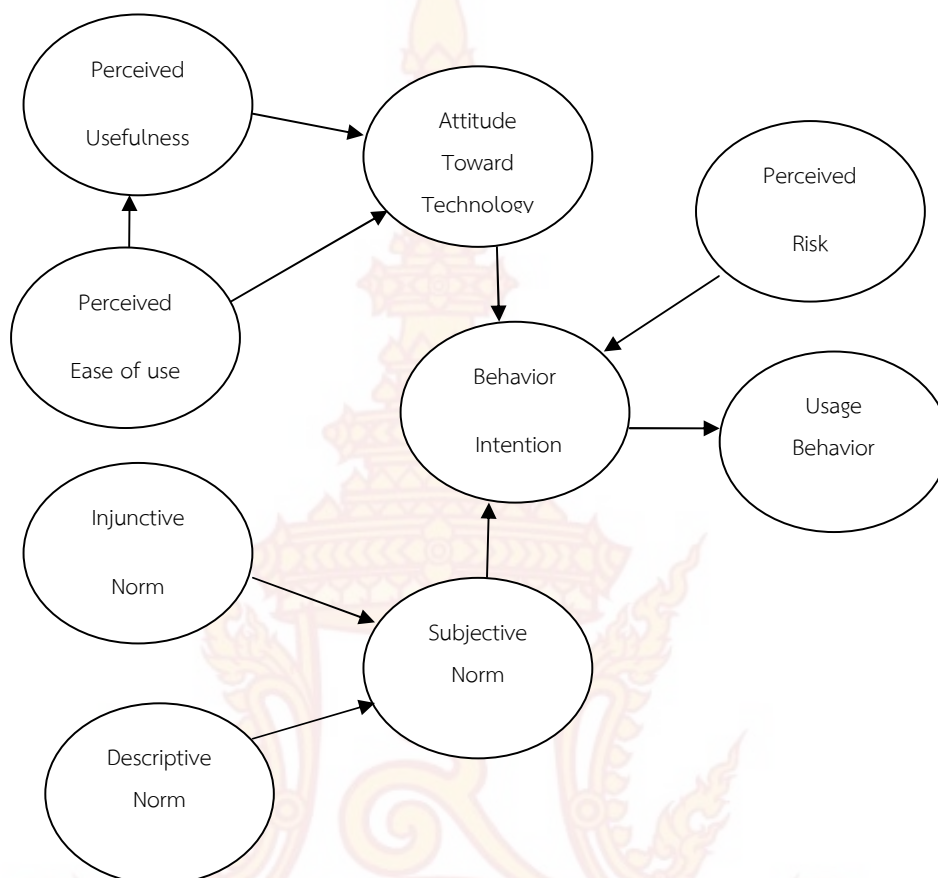
### 2.3 ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีและการให้ความสนใจกับเทคโนโลยีของผู้บริโภค (Prior experience and usage propensity)

เมื่อผู้บริโภคได้ทดลอง หรือใช้งาน Internet Banking แล้วจะเกิดความสนใจในเทคโนโลยี เนื่องจาก มีความง่ายที่จะใช้ มีประโยชน์ สะดวก รวดเร็ว และถ้าได้ข้อมูลจากกลุ่มบุคคลใกล้ชิดก็จะมี ความมั่นใจในการเลือกใช้งาน Internet Banking มากยิ่งขึ้น โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ ด้านการ งานวิจัยการแพร่กระจายและการยอมรับเทคโนโลยีหลายงานที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า นวัตกรรม (Innovator) เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ยอมรับและบริโภคเทคโนโลยีต่างๆ ตามประเภทเทคโนโลยีเดิมที่เคย บริโภค (เคยใช้) หรืออาจกล่าวได้ว่าการเลือกบริโภคเทคโนโลยีของกลุ่มนวัตกรรมนี้มาจากประสบการณ์ของ การใช้เทคโนโลยีที่มีลักษณะใกล้เคียงกันมาก่อนประสบการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือการรับรู้จากสิ่ง ที่เกิดขึ้นโดยประสบหรือรับรู้ด้วยตนเอง ก่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในเหตุและผลของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นซ้ำโดยมีลักษณะของเหตุการณ์ใกล้เคียงกับในอดีต อาจกล่าวได้ว่าประสบการณ์ของผู้บริโภค เทคโนโลยีต่างๆ จำนวนมากได้ถูกถ่ายทอดทักษะความรู้และการคาดการณ์วิธีการใช้และประโยชน์ที่จะ ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีมาอย่างต่อเนื่อง อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คอมพิวเตอร์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการบริโภคการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ (Shopping Online) และการให้บริการธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ของธนาคารเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี ดังนั้น ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ปริมาณ (ความถี่) ในการ ใช้อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการ ยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภค

### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ในด้านของการยอมรับเทคโนโลยีนั้น มีการยอมรับมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันคนส่วนใหญ่ใช้มือถือ สมาร์ทโฟน และมีกรเชื่อมต่อสัญญาณ Internet ทำให้ใช้งานง่ายเพียงแค่ทำรายการผ่านมือถือ รวมทั้งการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารด้วย และที่สำคัญระบบ Internet เข้าถึงในทุกพื้นที่ ทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และผู้ใช้งานส่วนใหญ่เข้าใจและรับรู้เรื่องความเสี่ยง เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงิน บนระบบ Internet Banking นั้น ต้องมีการยืนยันตัวตน มีรหัสในการยืนยันการทำรายการแต่ละครั้งเพื่อ ความปลอดภัยทั้งผู้ใช้งานและผู้รับ โดยมีงานวิจัยที่ศึกษาอ้างอิงจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เป็นพื้นฐานในการศึกษา และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการ รับรู้ความเสี่ยงต่อการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Perceive risk) ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนเพิ่มในแบบจำลองการ ยอมรับเทคโนโลยี (Extended version of TAM) เพื่อใช้อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการธุรกรรม ทางการเงินผ่านระบบ Internet Banking ปัจจัยการรับรู้ถูกนำมาศึกษาความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการ ยอมรับเทคโนโลยีต่างๆ การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) นั้น จำเป็นต้องเพิ่มเข้ามาในเรื่องของการ ยอมรับเทคโนโลยีเนื่องจากว่า การทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารบนระบบ Internet Banking ย่อม มีความเสี่ยงเกิดขึ้น ดังนั้น ผู้บริโภคจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องรับรู้ถึงความเสี่ยงด้วย





ภาพที่ 2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

## 2.5 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceive Risk)

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet บน Smartphone หรือ PC computer ของทุกๆ ธุรกรรมทางการเงินที่ทำผ่าน Internet Banking จะมีความแม่นยำหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับการใส่ข้อมูลของผู้ทำธุรกรรม และการทำธุรกรรมแต่ละครั้งผู้ใช้บริการต้องยอมรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินบนระบบ Internet นั้น อาจจะมีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ เช่น ใส่เลขที่บัญชีผู้รับผิด หรือใส่จำนวนเงินผิด เป็นต้น

ความเสี่ยงในการศึกษาวิจัยนี้ มีนิยามความหมาย ดังนี้

1) ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อที่ว่า การทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์นั้นมีความปลอดภัยและมีการป้องกันการขโมยที่ดี

2) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หมายถึง ทศนคติ ความเชื่อเกี่ยวกับข้อมูลในการทำธุรกรรมบนคอมพิวเตอร์ว่ามีการยืนยันตัวตนที่ดี ทั้งจากผู้ทำธุรกรรมและผู้รับ

3) ความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หมายถึง มีระบบป้องกันข้อมูลของผู้บริโภคอย่างดี ทำให้ยากต่อการโจรกรรมข้อมูล

คุณสมบัติของ Internet Banking สามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ดังนี้

1) สอบถามยอดในบัญชี ดูรายการธุรกรรมย้อนหลังได้

2) โอนเงิน/ซื้อ สินค้าและบริการ

3) หลังจากทำรายการเรียบร้อยแล้ว สามารถส่ง SMS แจ้งการโอนเงินไปยังผู้รับ และ Save ในบันทึกรายการ ได้ฟรี

- 4) เติมเงินโทรศัพท์มือถือค่ายต่างๆ
- 5) ทำธุรกรรมอื่นๆ เกี่ยวกับบัญชี
- 6) สอบถามยอดคงเหลือบัญชีสินเชื่อ

Function เสริมการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแตกต่างกันไปในแต่ละธนาคาร ประกอบด้วย

- 1) งามยอดบัญชี (Account Balance) สามารถตรวจสอบยอดบัญชีคงเหลือแต่ละบัญชี ทั้งบัญชีออมทรัพย์ กระแสรายวัน ผักประจำ บัตรเครดิตและสินเชื่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) ตรวจสอบรายการเดินบัญชี (Statement) การตรวจสอบการเดินบัญชี (Bank Statement) ของบัญชีต่างๆ และสามารถเรียกดูรายการย้อนหลังสูงสุดได้ถึง 9 เดือน
- 3) โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบุคคลอื่น
- 4) โอนเงินต่างธนาคารแบบ Real Time และแจ้งผลการโอนเงินทาง SMS ไปยังปลายทาง
- 5) จ่ายบิล (Pay Bill) ชำระค่าสินค้าและบริการได้หลากหลาย เช่น ค่าไฟ ค่าบัตรเครดิต ค่าโทรศัพท์มือถือ

### ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย ของการใช้งาน Internet Banking

ข้อดี	ข้อเสีย
- ทุกธนาคารมีให้บริการ	- ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก (เพื่อความปลอดภัยทางการเงินของผู้ใช้เอง)
- ฟรี ไม่มีค่าธรรมเนียมการโอนระหว่างจังหวัด ไม่มีรายเดือน รายปี	- ต้องเชื่อมต่อ Internet ในการเข้าใช้งาน
- ไม่ต้องต่อแถว ไม่ต้องเข้าคิว ใช้งานที่ไหนก็ได้	- มีความเสี่ยงการถูกโจรกรรมจากเว็บไซต์ปลอม call-center ถูกล่อลวง เพื่อนขโมยข้อมูล
- ประหยัดเวลา ทำหลากหลายธุรกรรม เพียงแค่คลิก	- ระบบ Internet มีการเชื่อมต่อที่ไม่เสถียร
- Real-time update ทำธุรกรรมวันนี้ มีผลวันนี้ทันที	

Internet Banking ปลอดภัยจริงหรือ ปฏิเสธไม่ได้ว่าระบบ Internet Banking นั้นมีความสะดวกสบายมากกว่าตู้ ATM และเคาน์เตอร์ธนาคาร แต่ก็ความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมทางการเงินมากกว่าเช่นกัน เพราะฉะนั้นทุกธนาคารจึงต้องเตรียมระบบความปลอดภัย เพื่อป้องกันไว้ที่ดีที่สุด และนั่นก็หมายถึงความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียงของธนาคารโดยตรงนั่นเอง ความมั่นใจของผู้ใช้งานระบบความปลอดภัยของการใช้งาน Internet Banking ของธนาคาร

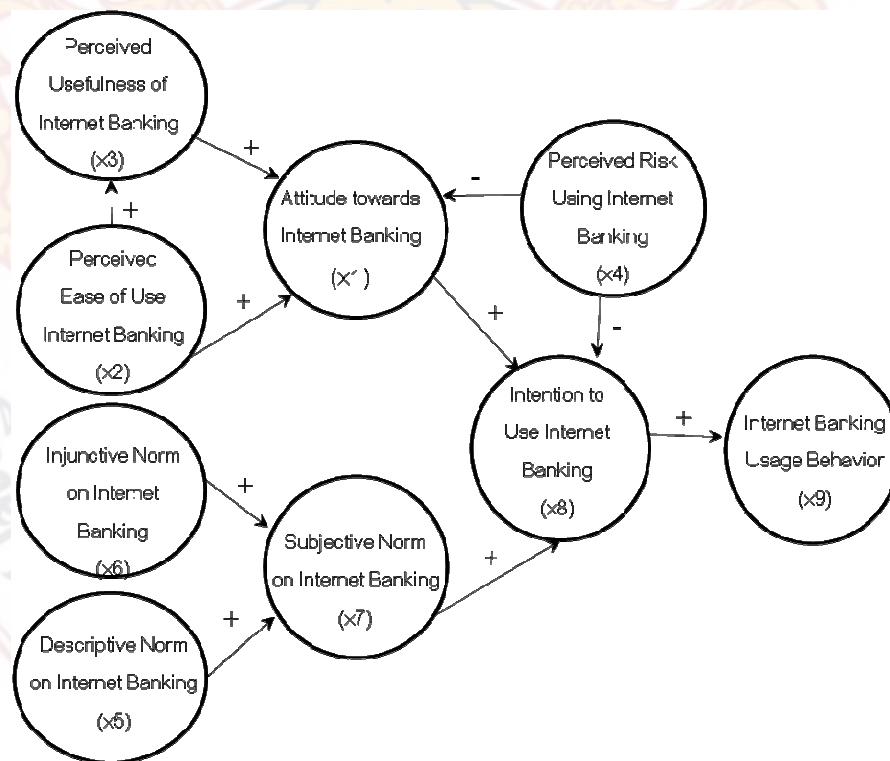
- 1) ระบบ User Protection
  - 2) ระบบ Transaction Protection (ระบบ One Time Password; OTP ผู้ใช้เท่านั้นที่สามารถเห็นรหัสนี้ได้ 1 รหัสสำหรับ 1 ธุรกรรมเท่านั้น)
  - 3) ระบบ High Security Customer Data Protection
- ซึ่งสิ่งที่สำคัญในการใช้ Internet Banking ให้ปลอดภัย คือ Username Password และโทรศัพท์มือถือของตัวเอง (รหัส OTP) และไม่ให้ข้อมูลเหล่านี้กับใคร ก็จะทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัยแน่นอน

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี Internet Banking

ปัจจุบันประเทศไทยมีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจำนวนมากถึง ร้อยละ 85.5 ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือสมาร์ทโฟน ในการเข้าถึงข้อมูลด้านต่างๆ รวมถึงข้อมูลทางบัญชีกับธนาคาร ที่เรียกว่า ระบบแอปพลิเคชัน ซึ่งธนาคารในประเทศไทยก็ได้มีการปรับปรุงระบบ Internet Banking ให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค พัฒนาให้ระบบมีการใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แต่ก็ต้องมีระบบป้องกันการความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยรูปแบบเทคโนโลยีที่สามารถเข้าใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างอิสระตามความต้องการ การเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อทำธุรกรรม ในงานวิจัยนี้ ขอยกตัวอย่างกรณีศึกษาการใช้งาน Internet Banking ของสองธนาคารดังนี้ คือ ธนาคารอมสสิน และธนาคารกสิกรไทย

## 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษางานวิจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Perceived Technology Acceptance Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อธิบายว่า ดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกับตัวแปรแฝง (Latent Variables) ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการวัด แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อช่วยในการหาผลของการวิจัยที่วัดการรับรู้เทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) กลุ่มบุคคลอ้างอิง (Subjective Norm) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) พฤติกรรมการสนใจเทคโนโลยี (Behavior Intention) พฤติกรรมการใช้ (Behavior Usage)



ภาพที่ 2.3 แบบจำลอง Technology Acceptance Model



จากแบบจำลองจะพบว่า ปัจจัยที่ X2 และ X3 มีผลต่อทัศนคติในเรื่องของการยอมรับเทคโนโลยี เมื่อผู้บริหารรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย มากก็รับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีมีประโยชน์ ส่งผลต่อ X1 ทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัจจัยที่ X5 และ X6 บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่เรารู้จักด้วย และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิด คนในครอบครัว ทั้งสองปัจจัยส่งผลต่อ X7 กลุ่มบุคคลอ้างอิง ซึ่งกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลอย่างมากในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภค ปัจจัย X1 และ X7 ส่งผลต่อ X8 ด้านความสนใจในการใช้เทคโนโลยี

จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการยอมรับเทคโนโลยี และมีกลุ่มบุคคลอ้างอิงที่ดี จะส่งผลให้ผู้บริหารมีความสนใจในเทคโนโลยีมาก ปัจจัย X4 เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อทัศนคติ X1 และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน Internet Banking เพราะการทำการธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์นั้น อาจมีความเสี่ยง ซึ่งถ้าความเสี่ยงติดลบจะส่งผลต่อทั้ง 2 ปัจจัยเป็นอย่างมาก ปัจจัย X8 เมื่อผู้บริหารมีความสนใจในเทคโนโลยีแล้ว จะส่งผลต่อ X9 คือพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

## 2.8 สมมติฐานของการวิจัย

H1: การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของ Internet Banking (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ Internet Banking (Perceived Usefulness: PU) ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Internet Banking (Attitude toward Behavior: Att)

H2: บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อดูด้วย (Injunctive Norm: INorm) และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm: DNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm)

H3: ทัศนคติต่อการใช้ Internet Banking เพื่อทำการธุรกรรมทางการเงิน (Attitude toward Behavior: Att) และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ Internet Banking ในการทำการธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention)

H4: ความตั้งใจในการใช้ Internet Banking เพื่อทำการธุรกรรมทางการเงิน (Behavior Intention) ส่งผลในเชิงบวกต่อการเลือกใช้งานจริงของ Internet Banking ในการทำการธุรกรรมทางการเงิน (Usage Behavior)

H5: การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Internet Banking เพื่อทำการธุรกรรมทางการเงิน (Perceived Risk) ส่งผลในเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้ Internet Banking (Behavior Intention) และการเลือกใช้งานจริงของ Internet Banking (Usage Behavior)



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking : กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Internet Banking และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติความตั้งใจในการเลือกใช้ บริการ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี และโอกาสในการเลือกใช้ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย
- 3.2 ประชากรทางการวิจัย
- 3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยและความเชื่อถือได้

#### 3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบการวิจัยเชิงปริมาณโดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือทางการวิจัย เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) และความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model :TAM) ของ Davis (1989, p982 – 1003) โดยกำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูล และมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือทางการวิจัย คือแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้ธุรกรรมทางการเงินทาง GSB Internet Banking และ K- Cyber Banking ได้แก่ ข้อมูลทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ Internet Banking ปัจจุบันท่านใช้บริการ Internet Banking บ่อยแค่ไหน ท่านใช้ Internet Banking ทำธุรกรรมใดมากที่สุด ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินทางคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติที่ใช้คือ T-test และ One Way ANOVA ทำการทดสอบเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ จำแนกตามลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการ และพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน ดำเนินการทดสอบด้วยวิธี Independent Sample t-test สำหรับการทดสอบสองกลุ่ม และ One-way ANOVA สำหรับการทดสอบมากกว่าสองกลุ่ม และการทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยการดำเนินการทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

### 3.2 ประชากรทางการวิจัย

ประชากรทางการวิจัย คือ ผู้ที่ใช้ Internet Banking ของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 222 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งกลุ่มประชากรจากเพศ และกลุ่มที่ใช้บริการ Internet Banking ของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทย ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 3.1 จำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

Item	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า30	มากกว่า 30
GSB	93	15
K- Cyber	95	19

### 3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยและความเชื่อถือได้

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อคำถามในปัจจัยขององค์ประกอบทั้ง 9 นี้ สามารถนำมาใช้ได้และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้านได้ในระดับที่ดีมาก โดยเมื่อพิจารณาด้วยน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปรในด้านต่างๆ มีนัยสำคัญทางสถิติ ของทุกองค์ประกอบมากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกันได้

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัดส่วนของความแปรปรวนรวมของตัวแปรทั้งหมด (Percent Variance) พบว่าค่าสัดส่วนของความแปรปรวนรวมของมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความแปรปรวนของข้อคำถามในปัจจัยดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้มากกว่าร้อยละ 70 เพื่อสร้างปัจจัยนั้น เป็นการสะท้อนว่าความแปรปรวนของตัวแปรในแต่ละปัจจัยถูกนำมาใช้ในระดับที่มากพอ และเมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้จากการสอดคล้องกับของตัวแปรจากคำตอบในแบบสอบถาม (Consistency Reliability) พบว่าค่า Cronbach's Alpha มีค่ามากกว่า 0.7 จึงสามารถกล่าวได้ว่าตัวแปรที่วัดจากแบบสอบถามมีความสอดคล้องของการตอบคำถามในระดับที่เชื่อถือได้ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามการใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทย

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
<b>ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Attitude toward Internet Banking)</b>		0.8968	0.9412
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9432		
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี	0.9638		
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์	0.9338		
<b>การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use)</b>		0.8138	0.9412
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	0.9325		
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	0.9127		



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้ไม่ยาก	0.9391		
ฉันเชื่อว่าระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ใช้งานง่าย	0.8644		
ฉันต้องการระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.8587		
<b>การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>		0.8400	0.9517
การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ทำให้ทำธุรกรรมทางการเงินได้เร็วกว่าเดิม	0.8261		
การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก	0.9429		
การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	0.9298		
การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้อประหยัดเวลา	0.9386		
การใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0.9396		
<b>การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>		0.8744	0.9281
ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	0.9357		
ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	0.9243		
ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	0.9451		
<b>บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)</b>		0.8906	0.9570
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9195		
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9511		
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9499		
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9539		
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)</b>		0.9620	0.9605
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9808		
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9808		
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)</b>		0.9599	0.9576
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9797		
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9797		
<b>ความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intention)</b>		0.9209	0.9100
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9596		
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆให้ใช้ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9596		
<b>พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)</b>		0.9713	0.9701
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ	0.9855		
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์	0.9855		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทย

เมื่อทำการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ในเขตพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ทศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ และการรับรู้ถึงการใช้ง่าย มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากันอยู่ที่ 0.9412 โดยข้อความถามที่ว่า ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี มีค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9638 ซึ่งถือว่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ในช่วงที่ดี ส่วนข้อความถามของการรับรู้ว่าการใช้งานการทำธุรกรรมบนคอมพิวเตอร์ไม่ได้ยาก มีค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9391 สำหรับ % ของ Total Variance อยู่ที่ระดับ 0.8968 และ 0.8138 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ

ด้านการรับรู้ประโยชน์นั้น มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9517 ส่วนข้อความที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคือ การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก มีค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9429 และค่า % ของ Total Variance 0.8400

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9281 ซึ่งมีข้อความที่เป็นปัจจัยคือ การทำธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี Factor Loading อยู่ที่ 0.9451 ซึ่งปัจจัยด้านความเสี่ยงนี้เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้งานรู้สึกกังวลและต้องการความเชื่อมั่นค่า Factor Loading จึงค่อนข้างสูง

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดมี 3 กลุ่ม คือ 1.บรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด คนในครอบครัว และเพื่อนฝูง 2.บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย และ 3.บรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9570, 0.9605 และ 0.9576 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย สูงที่สุด นั้นหมายถึงตัวของพนักงานธนาคาร มีส่วนสำคัญอย่างมากในการบอกข้อดีของการใช้เทคโนโลยี Internet Banking เพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับ ส่วนข้อความสนับสนุนคือ คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด และคนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ มีค่า Factor Loading เท่ากันคืออยู่ที่ 0.9808

ด้านความตั้งใจใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9100 และค่า % ของ Total Variance อยู่ที่ 0.9209 มีข้อความสนับสนุนคือ ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ และฉันจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9596 ซึ่งค่อนข้างสูง เนื่องจากเมื่อผู้ใช้งาน 1 คน พบว่า ระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์นั้น ดีมีประโยชน์ ก็จะแนะนำให้คนใกล้ชิด กลุ่มคนใกล้ชิดใช้งานด้วย

ด้านพฤติกรรมการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9701 และค่า % ของ Total Variance อยู่ที่ 0.9713 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น มีผลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีและใช้งานในที่สุด โดยมีข้อความสนับสนุนคือ ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำและทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์ มีค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9855



**ตารางที่ 3.3** การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามการใช้งาน Internet Banking ธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
<b>ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Attitude toward Internet Banking)</b>		0.9155	0.9513
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9692		
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี	0.9638		
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์	0.9372		
<b>การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use)</b>		0.8059	0.9343
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	0.9404		
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	0.9407		
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้ไม่ยาก	0.9204		
ฉันเชื่อว่าระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ใช้งานง่าย	0.8415		
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.8398		
<b>การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>		0.8879	0.9668
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	0.8175		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	0.9703		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยลดค่าใช้จ่าย	0.9592		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ประหยัดเวลา	0.9778		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0.9765		
<b>การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>		0.8600	0.9179
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	0.9407		
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	0.9152		
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	0.9261		
<b>บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)</b>		0.9075	0.9639
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9579		
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9461		
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9491		
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9573		
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)</b>		0.9855	0.9853
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9927		
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9927		

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)</b>		0.9774	0.9759
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9886		
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9886		
<b>ความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intention)</b>		0.9195	0.9048
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9589		
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9589		
<b>พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)</b>		0.9692	0.9683
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ	0.9845		
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์	0.9845		

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 3.3 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามของธนาคารออมสินสาขาท่าอากาศยาน

เมื่อทำการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอท่าอากาศยาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่าทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับอยู่ที่ 0.9513 องค์ประกอบด้านการทำธุรกรรมผ่านระบบ โดยข้อความที่ว่า ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด มีค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9692 ซึ่งถือว่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ในช่วงที่ดี

ด้านการรับรู้ถึงการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9343 เมื่อเทียบกับการรับรู้ถึงประโยชน์การรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าสัมประสิทธิ์มากกว่า อยู่ที่ 0.9668 อาจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากธนาคารออมสินเข้าถึงทุกลูกค้า ทำให้สามารถอธิบายถึงประโยชน์ของการใช้งาน Internet Banking ได้ดี และเมื่อผู้บริโภคเข้าใจก็จะทำให้เกิดการใช้งาน ส่วนด้านการรับรู้ความเสี่ยงนั้นมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9179 และค่า % ของ Total Variance อยู่ที่ 0.8600 ซึ่งข้อความที่สนับสนุนคือ ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี

ส่วนปัจจัยที่มีส่วนสำคัญมากในการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของธนาคารออมสิน มี 3 กลุ่ม คือ 1. บรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด ครอบครัว 2. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อกับ 3. บรรทัดฐานของกลุ่มบุคคลอ้างอิง มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ค่อนข้างสูงอยู่ที่ 0.9639, 0.9853 และ 0.9759 ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มคนทั้ง 3 กลุ่มนี้มีบทบาทมากในเรื่องของการยอมรับเทคโนโลยี เป็นการสื่อสารแบบปากต่อปากบอกถึงข้อดี ประโยชน์ของการใช้งาน Internet Banking และบอกถึงการใช้งานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว

ด้านความตั้งใจใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9048 และค่า % Total Variance อยู่ที่ 0.9195 มีข้อความสนับสนุนคือ ฉันมีความตั้งใจในการระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ และฉันจะแนะนำคนอื่นๆให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ มีค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9589



ด้านพฤติกรรมการใช้ ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9683 และค่า %Total Variance อยู่ที่ 0.9692 มีข้อคำถามสนับสนุนคือ ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ และทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์ ค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9845

**ตารางที่ 3.4** การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามการใช้งาน Internet Banking ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าช้าง

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
<b>ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Attitude toward Internet Banking)</b>		0.8786	0.9304
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9134		
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี	0.9656		
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์	0.9323		
<b>การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use)</b>		0.8482	0.9540
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	0.9341		
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	0.8720		
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้ไม่ยาก	0.9630		
ฉันเชื่อว่าระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ใช้งานง่าย	0.9324		
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.9007		
<b>การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>		0.7234	0.9043
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	0.8981		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	0.8570		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	0.8567		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ประหยัดเวลา	0.8105		
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0.8278		
<b>การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>		0.8985	0.9413
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	0.9281		
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	0.9413		
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	0.9691		
<b>บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)</b>		0.8631	0.9433
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.8409		
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9643		
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9564		
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9491		



ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)</b>		0.8893	0.8755
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9430		
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9430		
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)</b>		0.9098	0.9009
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0.9539		
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9539		
<b>ความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intention)</b>		0.9292	0.9233
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9639		
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0.9639		
<b>พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)</b>		0.9787	0.9742
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ	0.9893		
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์	0.9893		

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 3.4 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Loading) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าอากาศยาน

เมื่อทำการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่อำเภอท่าอากาศยาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่าทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากันอยู่ที่ 0.9304 องค์ประกอบด้านการทำธุรกรรมผ่านระบบ โดยข้อความที่ว่า ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี มีค่า Factor Loading อยู่ที่ 0.9656 ซึ่งถือว่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ในช่วงที่ดี

ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9540 และมีค่า % Total Variance อยู่ที่ 0.8482 และเมื่อเปรียบเทียบกับ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยกว่า อยู่ที่ 0.9043 ซึ่งจากตัวเลขค่อนข้างน้อยกว่ามาก แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะรับรู้ถึงการใช้งานที่ง่ายก่อนรับรู้ถึงประโยชน์

ด้านของกลุ่มบุคคลทั้ง 3 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มคนใกล้ชิด คนในครอบครัว 2. กลุ่มบุคคลที่ติดต่อด้วย และ 3. กลุ่มบุคคลอ้างอิง ตัวเลขที่ใกล้เคียงกัน แต่กลุ่มบุคคลที่ติดต่อด้วยค่าสัมประสิทธิ์น้อยที่สุด อยู่ที่ 0.8755 ทำให้เห็นว่ากลุ่มคนที่ผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีคือ กลุ่มคนใกล้ชิด มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9433 รองลงมาคือ กลุ่มของบุคคลอ้างอิง มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9009

ด้านความตั้งใจในการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9233 และค่า % Total Variance อยู่ที่ 0.9292 และเมื่อเปรียบเทียบกับ ด้านพฤติกรรมการการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9742 และค่า % Total Variance อยู่ที่ 0.9787 ค่าของพฤติกรรมการใช้มีค่าสัมประสิทธิ์ และค่า % Total Variance ที่มากกว่า แสดงให้เห็นว่าการที่ใช้งานเป็นประจำ ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีโดยที่อาจจะเกิดจากความตั้งใจที่จะใช้ตั้งแต่แรก

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Internet Banking และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี และโอกาสในการเลือกใช้บริการ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ (1) ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน (2) การรับรู้ถึงการใช้งาน (3) การรับรู้ถึงประโยชน์ (4) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (5) บรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด คนในครอบครัว และเพื่อนฝูง (6) บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (7) กลุ่มบุคคลอ้างอิง (8) ความตั้งใจใช้ (9) พฤติกรรมการใช้ ตามแนวคิดของทฤษฎี Technology Acceptance Model ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลประชากรที่ศึกษาได้

4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลประชากรที่ศึกษาได้

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะที่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของธนาคาร จากการศึกษาพบว่า ช่วงอายุที่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มีการใช้งาน Internet Banking มากกว่าช่วงอายุที่สูงกว่า 30 ปี จากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะพบว่า ช่วงอายุมีอิทธิพลมาในการยอมรับเทคโนโลยี การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet Banking และจากผลการตอบแบบสอบถามพบว่า เพศหญิงมีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินมากกว่าเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 25 - 30 ปี และสถานภาพ สมรส จากกลุ่มตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้หญิงที่อยู่ในวัยทำงานและมีครอบครัว มีการทำธุรกรรมมากเนื่องจากมีการทำธุรกรรมของครอบครัว และจากผลการตอบแบบสอบถามพบว่าบรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิดมีผลต่อปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.1 นอกจากนี้ยังส่งผลการรับรู้ความเสี่ยงในการทำธุรกรรมผ่านระบบ Internet Banking อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายและประโยชน์ของเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 0.01 ดังตารางที่ 4.1



**ตารางที่ 4.1** การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของ 2 ธนาคาร

เรื่อง	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Attitude toward Internet Banking)</b>						
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	1	0	18	54	149	4.58
	0.45%	0.00%	8.11%	24.32%	67.12%	
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี	1	1	15	66	139	4.54
	0.45%	0.45%	6.76%	29.73%	62.61%	
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์	2	0	21	54	145	4.53
	0.90%	0.00%	9.46%	24.32%	65.32%	
<b>การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use)</b>						
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	1	1	16	81	123	4.46
	0.45%	0.45%	7.21%	36.49%	55.41%	
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	1	1	15	79	126	4.48
	0.45%	0.45%	6.76%	35.59%	56.76%	
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้ไม่ยาก	1	5	15	67	134	4.48
	0.45%	2.25%	6.76%	30.18%	60.36%	
ฉันเชื่อว่าระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ใช้งานง่าย	5	1	6	74	136	4.51
	2.25%	0.45%	2.70%	33.33%	61.26%	
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	1	1	8	72	140	4.57
	0.45%	0.45%	3.60%	32.43%	63.06%	
<b>การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>						
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	1	0	6	76	139	4.59
	0.45%	0.00%	2.70%	34.23%	62.61%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	5	0	7	66	144	4.55
	2.25%	0.00%	3.15%	29.73%	64.86%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	1	4	5	69	143	4.57
	0.45%	1.80%	2.25%	31.08%	64.41%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดเวลา	5	0	5	51	161	4.64
	2.25%	0.00%	2.25%	22.97%	72.52%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	5	0	5	64	148	4.58
	2.25%	0.00%	2.25%	28.83%	66.67%	
<b>การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>						
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	77	126	19	0	0	1.7
	34.68%	56.76%	8.56%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	72	132	18	0	0	1.76
	32.43%	59.46%	8.11%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	74	125	23	0	0	1.77
	33.33%	56.31%	10.36%	0.00%	0.00%	



## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

เรื่อง	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัว และเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)</b>						
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	6	3	12	81	120	4.38
	2.70%	1.35%	5.41%	36.49%	51.05%	
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	7	5	8	71	131	4.41
	3.15%	2.25%	3.60%	31.98%	59.01%	
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	1	7	8	56	150	4.56
	0.45%	3.15%	3.60%	25.23%	67.57%	
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	5	3	8	60	146	4.53
	2.25%	1.35%	3.60%	27.03%	65.77%	
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)</b>						
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	5	0	11	66	140	4.51
	2.25%	0.00%	4.95%	29.73%	63.06%	
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	5	0	11	61	145	4.54
	2.25%	0.00%	4.95%	27.48%	65.32%	
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)</b>						
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	5	2	9	68	138	4.50
	2.25%	0.90%	4.05%	30.63%	62.16%	
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	5	2	17	68	130	4.42
	2.25%	0.90%	7.66%	30.63%	58.56%	
<b>ความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intention)</b>						
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	1	2	5	96	118	4.48
	0.45%	0.90%	2.25%	43.24%	53.15%	
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	1	6	6	76	133	4.50
	0.45%	2.70%	2.70%	34.23%	59.91%	
<b>พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)</b>						
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ	2	4	10	76	130	4.48
	0.90%	1.80%	4.50%	34.23%	58.56%	
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์	3	4	9	79	127	4.45
	1.35%	1.80%	4.05%	35.59%	57.21%	

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าคำตอบที่กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าประมาณ ร้อยละ 67.12) โดยมีระดับที่ 4 คือ เห็นด้วย (มีค่าประมาณ ร้อยละ 29.73) เป็นระดับที่เลือกมากเป็นอันดับที่สอง ผลดังกล่าวสะท้อนว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันต่างๆ ของตัวแปรในแบบสอบถามในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อความในหมวดของการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 4.64 และหมวดของบรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวหรือเพื่อนฝูง มีค่าเฉลี่ย 4.56 ซึ่งค่าเฉลี่ยทั้งสองบ่งบอกถึงการยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องของการรับรู้ประโยชน์ โดยอาจจะมาจากคำบอกเล่าของกลุ่มคนใกล้ชิด ครอบครัว หรือ เพื่อนฝูง

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง เรื่องการมีระบบยืนยันตัวตนที่ดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยถึงร้อยละ 59.46 เนื่องจากผู้ให้บริการยังคงมีความกังวลและกลัวเงินหาย รวมถึงการใช้ระบบที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงิน รองลงมาคือ ระดับที่ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องระบบการทำธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี มีค่าร้อยละ 34.68 อาจเนื่องมาจากปัจจุบันมีข่าวเรื่องของการขโมยข้อมูลผ่านระบบ Internet มาก โดยเฉพาะการโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน จึงส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องของความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มทั้ง 3 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มบุคคลใกล้ชิด คนในครอบครัว เพื่อนฝูง 2. กลุ่มบุคคลที่ติดต่อ และ 3. กลุ่มบุคคลอ้างอิง กลุ่มที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดคือ กลุ่มของคนใกล้ชิด มีค่าสูงถึงร้อยละ 67.57 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือกลุ่มที่ติดต่อกับ มีค่าร้อยละ 65.32 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.54 และสุดท้าย กลุ่มบุคคลอ้างอิงมีค่าประมาณร้อยละ 62.16 และค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.54

ด้านความตั้งใจ ในเรื่องของการแนะนำให้คนอื่นใช้ มีค่าประมาณร้อยละ 59.91 อยู่ในขั้นที่ 5 คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ย 4.50 จากตารางจะเห็นว่าเมื่อเราใช้งาน Internet Banking เองแล้วพบว่ามียอดเยี่ยม เราก็จะแนะนำให้คนอื่นใกล้ตัวใช้เทคโนโลยีนั้นด้วย

ด้านพฤติกรรมการใช้งาน คนส่วนใหญ่ตอบอยู่ที่ระดับ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องของการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ อยู่ที่ประมาณร้อยละ 58.56 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48

**ตารางที่ 4.2** การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของธนาคารออมสิน

เรื่อง	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Attitude toward Internet Banking)</b>						
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	1	0	7	28	72	4.57
	0.93%	0.00%	6.48%	25.93%	66.67%	
ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี	1	0	7	32	68	4.54
	0.93%	0.00%	6.48%	29.63%	62.96%	
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์	2	0	8	22	76	4.57
	1.85%	0.00%	7.41%	20.37%	70.37%	
<b>การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use)</b>						
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	1	0	11	31	65	4.47
	0.93%	0.00%	10.19%	28.70%	60.19%	
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	1	0	10	34	63	4.46
	0.93%	0.00%	9.26%	31.48%	58.33%	
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้ไม่ยาก	1	4	10	25	68	4.44
	0.93%	3.70%	9.26%	23.15%	63.96%	
ฉันเชื่อว่าระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ใช้งานง่าย	5	0	6	32	65	4.41
	4.63%	0.00%	5.56%	29.63%	60.19%	
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	1	0	6	35	66	4.53
	0.93%	0.00%	5.56%	32.41%	61.11%	



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

เรื่อง	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>						
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	1	0	3	38	66	4.56
	0.93%	0.00%	2.78%	35.19%	61.11%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	5	0	5	29	69	4.45
	4.63%	0.00%	4.63%	26.85%	63.89%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	1	4	3	29	71	4.53
	0.93%	3.70%	2.78%	26.85%	65.74%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดเวลา	5	0	3	22	78	4.56
	4.63%	0.00%	2.78%	20.37%	72.22%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	5	0	3	23	77	4.55
	4.63%	0.00%	2.78%	21.30%	71.30%	
<b>การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>						
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	29	63	16	0	0	1.88
	26.85%	58.33%	14.81%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	35	58	16	0	0	1.81
	32.41%	53.70%	14.81%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	33	56	19	0	0	1.87
	30.56%	51.85%	17.5%	0.00%	0.00%	
<b>บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)</b>						
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	6	0	5	38	59	4.33
	5.56%	0.00%	4.63%	35.19%	54.63%	
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	6	3	5	33	61	4.30
	5.56%	2.78%	4.63%	30.56%	56.48%	
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	1	4	8	21	74	4.51
	0.93%	3.70%	7.41%	19.44%	68.52%	
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	5	0	8	20	75	4.48
	4.63%	0.00%	7.41%	18.52%	69.44%	
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อกันด้วย (Injunctive Norm)</b>						
คนที่ฉันติดต่อกันด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	5	0	8	23	72	4.45
	4.63%	0.00%	7.41%	21.30%	66.67%	
คนที่ฉันติดต่อกันด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	5	0	8	21	74	4.47
	4.63%	0.00%	7.41%	19.44%	68.52%	
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)</b>						
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	5	1	7	22	73	4.45
	4.63%	0.93%	6.48%	20.37%	67.59%	
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	5	1	15	18	69	4.34
	4.63%	0.93%	13.89%	16.67%	63.89%	



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

เรื่อง	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>ความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intention)</b>						
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	1	2	3	34	68	4.54
	0.93%	1.85%	2.78%	31.48%	62.96%	
ฉันจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	1	6	3	24	74	4.52
	0.93%	5.56%	2.78%	22.22%	68.52%	
<b>พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)</b>						
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ	2	4	7	24	71	4.46
	1.85%	3.70%	6.48%	22.22%	65.74%	
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์	2	4	7	27	68	4.44
	1.85%	3.70%	6.48%	25.00%	62.96%	

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าคำตอบที่กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยส่วนใหญ่อยู่ที่ ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องของการรับรู้ประโยชน์ ในด้านของการช่วยประหยัดเวลา มีค่าร้อยละ 72.22 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 รองลงมาเลือกทัศนคติในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีค่าร้อยละ 70.37 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 จากตารางดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อคนเห็นประโยชน์ของการใช้งาน Internet Banking ก็จะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และส่งผลด้านทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ของธนาคารออมสินสาขาท่าช้าง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ตอบไม่เห็นด้วย มีค่าประมาณร้อยละ 58.33 ในด้านการมีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี อาจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของธนาคารออมสินเป็นลูกค้านานาชาติ ชาวไร่ ชาวสวน อาจจะทำให้เกิดความกังวลในเรื่องของความปลอดภัยมากกว่าคนที่ทำงานอาชีพอื่นๆ ดังนั้นจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการในเรื่องของความปลอดภัยเป็นพิเศษ

ด้านของกลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มบุคคลใกล้ชิด ครอบครัวและเพื่อนฝูง 2. กลุ่มบุคคลที่ติดต่อดูด้วย 3. กลุ่มบุคคลอ้างอิง ทั้ง 3 กลุ่มนี้ กลุ่มที่มีผลต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี คือ กลุ่มของคนใกล้ชิด มีค่าร้อยละ 69.44 คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 เนื่องจากธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐเพื่อประชาชน ดังนั้น การเข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการจึงเป็นไปได้ง่าย ทำให้สามารถอธิบายการใช้งานที่ง่ายและบอกถึงประโยชน์ของ Internet Banking

ตารางที่ 4.3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของธนาคารกสิกรไทย

เรื่อง	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>ทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Attitude toward Internet Banking)</b>						
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0	0	11	26	77	4.58
	0.00%	0.00%	9.65%	22.81%	67.54%	
ฉันคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี	0	1	8	34	71	4.54
	0.00%	0.88%	7.02%	29.82%	62.28%	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

เรื่อง	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์	0	0	13	32	69	4.49
	0.00%	0.00%	11.40%	28.07%	60.53%	
<b>การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use)</b>						
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	0	1	5	50	58	4.45
	0.00%	0.88%	4.39%	43.86%	50.88%	
ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้	0	1	5	45	63	4.49
	0.00%	0.88%	4.39%	39.47%	55.26%	
ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้ไม่ยาก	0	1	5	42	66	4.52
	0.00%	0.88%	4.39%	36.84%	57.89%	
ฉันเชื่อว่าระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ใช้งานง่าย	0	1	0	42	71	4.61
	0.00%	0.88%	0.00%	36.84%	62.28%	
ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ที่ง่ายต่อการใช้งาน	0	1	2	37	74	4.61
	0.00%	0.88%	1.74%	32.46%	64.91%	
<b>การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>						
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	0	0	3	38	73	4.61
	0.00%	0.00%	2.63%	33.33%	64.04%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก	0	0	2	37	75	4.64
	0.00%	0.00%	1.75%	32.46%	65.79%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	0	0	2	40	72	4.61
	0.00%	0.00%	1.75%	35.09%	63.16%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ประหยัดเวลา	0	0	2	29	83	4.71
	0.00%	0.00%	1.75%	25.44%	72.81%	
การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย	0	0	2	41	71	4.61
	0.00%	0.00%	1.75%	35.96%	62.28%	
<b>การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>						
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี	48	63	3	0	0	1.61
	42.11%	55.26%	2.63%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี	37	74	3	0	0	1.70
	32.46%	64.91%	2.63%	0.00%	0.00%	
ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	41	69	4	0	0	1.68
	35.96%	60.53%	3.51%	0.00%	0.00%	
<b>บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)</b>						
ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0	3	7	43	61	4.42
	0.00%	2.63%	6.14%	37.72%	53.51%	
ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	1	2	3	38	70	4.53
	0.88%	1.75%	2.63%	33.33%	61.40%	
เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0	3	0	35	76	4.61
	0.00%	2.63%	0.00%	30.70%	66.67%	
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0	3	0	40	71	4.57
	0.00%	2.63%	0.00%	35.09%	62.28%	



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

เรื่อง	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)</b>						
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0	0	3	43	68	4.57
	0.00%	0.00%	2.63%	37.72%	59.65%	
คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0	0	3	40	71	4.60
	0.00%	0.00%	2.63%	35.09%	62.28%	
<b>บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)</b>						
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด	0	1	2	46	65	4.54
	0.00%	0.88%	1.75%	40.35%	57.02%	
ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0	1	2	50	61	4.50
	0.00%	0.88%	1.75%	43.86%	53.51%	
<b>ความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intention)</b>						
ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0	0	2	62	50	4.42
	0.00%	0.00%	1.75%	54.39%	43.86%	
ฉันจะแนะนำคนอื่นๆให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์	0	0	3	52	59	4.49
	0.00%	0.00%	2.63%	45.61%	51.75%	
<b>พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)</b>						
ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ	0	0	3	52	59	4.49
	0.00%	0.00%	2.63%	45.61%	51.75%	
ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์	1	0	2	52	59	4.47
	0.88%	0.00%	1.75%	45.61%	51.75%	

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าคำตอบที่กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยส่วนใหญ่อยู่ที่ ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องของการรับรู้ประโยชน์ ในด้านของการช่วยประหยัดเวลา มีค่าร้อยละ 72.81 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 รองลงมาเป็นที่ศรัทธาที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ ด้านการทำธุรกรรมผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด ค่าร้อยละอยู่ที่ 67.54 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58

ด้านความเสี่ยง คนส่วนใหญ่เลือกระดับที่ 2 คือ ไม่เห็นด้วย มีค่าร้อยละ 64.91 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.70 ในด้านของการยืนยันตัวตนที่ดี จากตารางของคนส่วนใหญ่ยังมีความกลัวในด้านของความปลอดภัย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้ใช้งาน และลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารกสิกรไทยจะเป็นนักธุรกิจ ดังนั้นจำนวนเงินในการทำธุรกรรมแต่ละครั้งอาจจะค่อนข้างเยอะ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่ไว้วางใจในการทำธุรกรรมผ่านคอมพิวเตอร์ก็เป็นได้

ด้านกลุ่ม 3 กลุ่ม นั้นไม่ได้มีผลมากเหมือนกับธนาคารออมสิน เนื่องจากธนาคารกสิกรไทย ลูกค้าส่วนใหญ่จะมีการศึกษาที่ดี และสามารถตัดสินใจเลือกใช้งาน Internet Banking ได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่ต้องรอให้กลุ่มคนอ้างอิงมาบอก

สรุปผลของตารางเปรียบเทียบระหว่างธนาคารออมสิน กับธนาคารกสิกรไทย ส่วนที่เหมือนกัน คือ การรับรู้ความเสี่ยง คือกลุ่มคนส่วนใหญ่ยังไม่เห็นด้วย เนื่องจากมีความกังวลด้านความปลอดภัยในเรื่องของข้อมูล ระบบการยืนยันตัวตน ด้านของการรับรู้ประโยชน์ และการใช้งานง่ายนั้น มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน ส่วนด้านของกลุ่มบุคคลอ้างอิง ธนาคารออมสินมีปัจจัยของคนกลุ่มนี้มากกว่าธนาคารกสิกรไทย



เนื่องจากผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินเป็นลูกค้าฐานราก อาชีพ การศึกษา ก็ต่างจากธนาคารกสิกรไทย ดังนั้น ในส่วนของการรับรู้ประโยชน์และการใช้งานง่าย จึงมาจากการบอกเล่าของกลุ่มคนอ้างอิง

#### 4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านอายุ พบว่าส่งผลต่อองค์ประกอบด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยผู้ใช้งาน Internet Banking ให้ความสำคัญกับการรับรู้ความเสี่ยงมากอยู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินบนระบบ Internet ทำให้ทุกช่วงอายุมีความกังวลด้านนี้มาก รองลงมาคือให้ความสำคัญกับคนใกล้ชิด คนในครอบครัว ที่มีส่วนสำคัญทางมากในการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากคนส่วนใหญ่จะเชื่อ และฟังคนใกล้ชิดมากกว่า หากคนใกล้ชิดบอกถึงประโยชน์และการใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว ก็จะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และสุดท้ายก็เกิดพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.1 เช่นกัน

ข้อมูลด้าน สถานภาพ พบว่าส่งผลต่อองค์ประกอบด้านการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.1 รองลงมาคือด้านของทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี มีค่านัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.1 เช่นกัน และ ด้านของกลุ่มบุคคลใกล้ชิด คนในครอบครัว ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า ด้านสถานภาพนั้น ก็คนใกล้ชิดก็มีส่วนสำคัญมากที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ข้อมูลด้าน การศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อองค์ประกอบในการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยผู้ใช้งาน Internet Banking ให้ความสำคัญกับข้อมูลทางด้านกลุ่มบุคคลใกล้ชิด คนในครอบครัว รองลงมาคือ ด้านความเสี่ยงจะเห็นได้ว่า ยิ่งเรียนสูง ผู้ใช้งาน Internet Banking ก็จะมีกังวลด้านความปลอดภัยมาก และสุดท้าย ปัจจัยด้าน กลุ่มบุคคลที่ติดต่อด้วย มีผลเนื่องจากคนที่เรียนมาสูงจะไม่เชื่อใครง่ายๆ จะต้องฟังจากกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยเพื่อหาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และส่งผลต่อการสนใจใช้เทคโนโลยี สุดท้ายก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน

ข้อมูลด้านอาชีพ อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อองค์ประกอบในการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 คือด้านความสนใจในการใช้งาน Internet Banking เนื่องจากแต่ละอาชีพมีการทำธุรกรรมทางการเงินบนระบบ Internet Banking ที่แตกต่างกัน รองลงมาคือกลุ่มบุคคลที่ติดต่อด้วย กลุ่มอาชีพที่มีการแตกต่างกัน ก็จะมีการติดต่อด้วยกับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และด้านการยอมรับความเสี่ยง แต่ละอาชีพมีรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินแต่ละครั้งมีความเสี่ยงที่ไม่เท่ากัน

ข้อมูลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อองค์ประกอบในการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง เนื่องจากรายได้ที่ไม่เท่ากันก็จะส่งผลต่อความเสี่ยงที่แตกต่างกันตามไปด้วย ผู้ใช้งาน Internet Banking ที่มีเงินมากก็จะส่งผลต่อความเสี่ยงมากกว่าผู้ใช้งาน Internet Banking ที่มีรายได้น้อย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี อย่างมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสุดท้ายคือปัจจัยด้าน การรับรู้ว่า Internet Banking ใช้งานง่าย อย่างมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อมูลด้านข้อมูลทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ มูลค่าทางการเงินที่มีมูลค่ามาก ส่งผลต่อทุกองค์ประกอบในการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยผู้ใช้ Internet banking ให้ความสำคัญกับมูลค่าทางบัญชีที่สูงมากกว่ามูลค่าทางบัญชีที่น้อย เนื่องจากมูลค่าทางบัญชีที่มาก แสดงให้เห็นถึงการใช้งาน Internet Banking ที่มากกว่า รองลงมาคือ ด้านการรับรู้

ข้อมูลด้านความถี่ในการใช้บริการ ความถี่ของการใช้งาน Internet Banking ในแต่ละเดือนนั้น ส่งผลต่อองค์ประกอบในการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 เนื่องจากการใช้งานในแต่ละเดือนบ่งบอกถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน สาขาท่าอากาศยาน และธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าอากาศยาน

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB
<b>ชื่อธนาคาร</b>											
GSB Internet Banking	108	48.65%	0.8904	0.8653	0.8819	0.2137	0.8513	0.8657	0.8495	0.8819	0.8623
K-Cyber Banking	114	51.35%	0.8838	0.8838	0.9092	0.1652	0.8832	0.8958	0.8794	0.8640	0.8706
t-test			0.2982	-0.8614	-1.2560	2.5865**	-1.2049	-1.1603	-1.0921	0.8175	-0.3306
<b>เพศ</b>											
ชาย	77	34.68%	0.8896	0.8565	0.8825	0.2024	0.8807	0.8815	0.8620	0.8734	0.8864
หญิง	145	65.32%	0.8856	0.8845	0.9031	0.1816	0.8608	0.8810	0.8664	0.8724	0.8560
t-test			0.1696	-1.2436	-0.9037	1.0411	0.7133	0.0168	-0.1517	0.0418	1.1471
<b>อายุ</b>											
ต่ำกว่า 24 ปี	101	45.50%	0.8911	0.8743	0.9173	0.1625	0.9140	0.9332	0.9134	0.8899	0.8948
25 – 30 ปี	87	39.19%	0.8870	0.8701	0.8707	0.2021	0.8276	0.8391	0.8290	0.8549	0.8305
31 ปีขึ้นไป	34	15.32%	0.8750	0.8882	0.8971	0.2328	0.8327	0.8346	0.8125	0.8676	0.8750
F-test			0.3168	1.4587	2.1470*	4.8717**	3.5948***	4.7824***	3.6189***	4.5202***	4.7029***
<b>สถานภาพ</b>											
โสด	88	39.64%	0.8305	0.8250	0.8375	0.1913	0.8246	0.8253	0.8182	0.8381	0.8324
สมรส	120	54.05%	0.9236	0.9050	0.9362	0.1757	0.8922	0.9219	0.8917	0.8917	0.8760
หย่าร้าง	14	6.31%	0.9286	0.9286	0.9179	0.2857	0.9286	0.8839	0.9286	0.9286	1.0000
F-test			9.0746***	7.6417***	10.3981***	3.9116**	3.7706**	6.6654***	4.1519**	3.7084**	5.3560***
<b>การศึกษา</b>											
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	14.86%	0.9394	0.8712	0.9333	0.2197	0.9545	0.9659	0.9167	0.9394	0.9318
กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี	79	35.59%	0.8734	0.8709	0.8943	0.2194	0.8813	0.8987	0.8845	0.8639	0.8718
กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท	110	49.55%	0.8811	0.8786	0.8859	0.1576	0.8318	0.8432	0.8352	0.8591	0.8432
F-test			1.9965	0.0632	0.0632	1.0966	5.5299***	5.3902***	5.8694***	2.6382*	3.3277**

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB	
<b>อาชีพ</b>												
นิสิต/นักศึกษา	11	4.95%	0.9394	0.9545	0.9909	0.2045	0.9943	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	107	48.20%	0.8863	0.8710	0.9107	0.1682	0.8908	0.9112	0.8738	0.8773	0.8715	
พนักงานบริษัทเอกชน	65	29.28%	0.8679	0.8508	0.8462	0.2269	0.7971	0.8154	0.8173	0.8269	0.8058	
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป/ว่างงาน/ แม่บ้าน	39	17.57%	0.9060	0.9026	0.9115	0.1774	0.8862	0.8750	0.8814	0.9006	0.9167	
			F-test	1.0023	1.6375	3.4030***	2.1898*	3.4550***	3.3266***	2.1461*	3.6467***	3.4210***
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>												
ต่ำกว่า 10,000 บาท	19	8.56%	0.8202	0.8553	0.8763	0.2675	0.8618	0.8355	0.8684	0.8882	0.8816	
10,001 – 30,000 บาท	138	61.16%	0.8768	0.8652	0.8819	0.1763	0.8569	0.8786	0.8569	0.8578	0.8614	
30,001 – 50,000 บาท	33	14.86%	0.9495	0.8818	0.9348	0.2525	0.9223	0.9318	0.9205	0.9129	0.8788	
50,001 บาทขึ้นไป	32	14.41%	0.9063	0.9203	0.9281	0.1302	0.8613	0.8672	0.8398	0.8867	0.8672	
			F-test	3.1009**	2.2779*	2.8600**	5.3044***	0.7661	0.9338	0.7875	1.4420	0.1484
<b>มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ</b>												
ต่ำกว่า 10,000 บาท	91	40.99%	0.8324	0.8324	0.8291	0.1639	0.8091	0.8379	0.8255	0.8214	0.8118	
10,001 – 50,000 บาท	97	43.69%	0.9124	0.8753	0.9227	0.2354	0.9014	0.9008	0.8840	0.8930	0.8943	
50,001 บาทขึ้นไป	34	15.32%	0.9608	0.9868	0.9985	0.1225	0.9283	0.9412	0.9154	0.9522	0.9338	
			F-test	6.9064***	8.5025***	12.2175***	7.5457***	4.9823***	3.0661**	2.223*	6.9419***	5.0092***
<b>ความถี่ในการใช้บริการ</b>												
1 – 5 ครั้ง/เดือน	149	67.12%	0.8674	0.8604	0.8718	0.2226	0.8515	0.8582	0.8473	0.8490	0.8440	
6 – 10 ครั้ง/เดือน	48	21.62%	0.9184	0.9104	0.9458	0.1181	0.9167	0.9531	0.9089	0.9583	0.9505	
11 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	25	11.26%	0.9433	0.8920	0.9440	0.1233	0.8700	0.8800	0.8850	0.8500	0.8400	
			F-test	2.6575**	2.6430*	3.7914**	11.7016***	2.4038*	4.3564***	1.9596	8.5501***	6.9698***

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งาน Internet Banking ของธนาคารออมสิน สาขาท่าช้าง

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB
<b>เพศ</b>											
ชาย	34	31.48%	0.9118	0.8397	0.8735	0.2819	0.8989	0.8824	0.8640	0.8897	0.8897
หญิง	74	68.52%	0.8806	0.8770	0.8858	0.1824	0.8294	0.8581	0.8429	0.8784	0.8497
t-test			0.8600	-0.9992	-0.2922	3.2770***	1.4500	0.4792	0.3979	0.2840	0.8615
<b>อายุ</b>											
ต่ำกว่า 24 ปี	46	42.59%	0.9239	0.8804	0.9326	0.1739	0.9171	0.9457	0.9429	0.9429	0.9321
25 – 30 ปี	47	43.52%	0.8812	0.8511	0.8383	0.2163	0.8125	0.8032	0.7926	0.8271	0.7872
31 ปีขึ้นไป	15	13.89%	0.8167	0.8633	0.8633	0.3278	0.7708	0.8167	0.7417	0.8667	0.8833
F-test			1.2202	0.7807	1.7452	4.5387***	1.9877	2.3813*	3.2489**	2.6877**	3.1117**
<b>สถานภาพ</b>											
โสด	47	43.52%	0.8333	0.8138	0.8149	0.2092	0.7726	0.7660	0.7766	0.8245	0.8085
สมรส	55	50.93%	0.9455	0.9127	0.9445	0.1955	0.9205	0.9591	0.9136	0.9364	0.8932
หย่าร้าง	6	5.56%	0.8333	0.8333	0.8333	0.4167	0.8333	0.7917	0.8333	0.8333	1.0000
F-test			6.1012***	4.1433**	5.8971***	6.2517***	5.5806***	9.6107***	3.8861**	4.8464***	3.1288**
<b>การศึกษา</b>											
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	15.74%	1.0000	0.9118	0.9559	0.3088	0.9890	0.9853	0.9338	0.9559	0.9118
กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี	39	36.11%	0.8761	0.8321	0.8628	0.2286	0.8446	0.8526	0.8494	0.8494	0.8622
กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท	52	48.15%	0.8654	0.8750	0.8721	0.1715	0.8113	0.8365	0.8221	0.8822	0.8462
F-test			4.2630**	1.3109	1.3846	5.9593***	3.9737**	2.5561*	1.2398	1.8572	0.5445

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB	
<b>อาชีพ</b>												
นิสิต/นักศึกษา	8	7.41%	0.9688	0.8688	0.9937	0.1875	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	43	39.81%	0.9167	0.8802	0.9279	0.2074	0.9012	0.9360	0.8895	0.9273	0.8895	
พนักงานบริษัทเอกชน	38	35.19%	0.8706	0.8382	0.8276	0.2127	0.7829	0.8026	0.7961	0.8355	0.7993	
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป/ว่างงาน/ แม่บ้าน	18	16.67%	0.8843	0.8889	0.8861	0.2546	0.8576	0.8194	0.8472	0.8681	0.9167	
			F-test	2.1850*	2.0824*	2.8714**	1.5512	2.7681**	2.9329**	1.8915	3.5267***	1.5369
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>												
ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	10.19%	0.8788	0.8864	0.9045	0.2803	0.8807	0.8182	0.8636	0.8977	0.8864	
10,001 – 30,000 บาท	65	60.19%	0.8808	0.8469	0.8538	0.1987	0.8221	0.8423	0.8288	0.8558	0.8481	
30,001 – 50,000 บาท	20	18.52%	0.9500	0.8850	0.9425	0.2583	0.9531	0.9750	0.9438	0.9375	0.9000	
50,001 บาทขึ้นไป	12	11.11%	0.8542	0.9125	0.9125	0.1597	0.8125	0.8542	0.7917	0.9167	0.8542	
			F-test	1.3243	1.7372	1.8987	2.0795*	1.4760	1.5792	0.9963	2.0513*	0.5574
<b>มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ</b>												
ต่ำกว่า 10,000 บาท	33	30.56%	0.8359	0.8121	0.7758	0.1515	0.7348	0.7652	0.7462	0.7992	0.7462	
10,001 – 50,000 บาท	58	53.70%	0.9109	0.8586	0.9086	0.2658	0.8998	0.8966	0.8901	0.8987	0.9052	
50,001 บาทขึ้นไป	17	15.74%	0.9265	0.9912	0.9971	0.1569	0.9118	0.9559	0.9118	0.9853	0.9412	
			F-test	2.0737	4.0734***	5.9388***	5.5513***	5.4431***	3.4567**	3.9111**	4.2433***	5.5467***
<b>ความถี่ในการใช้บริการ</b>												
1 – 5 ครั้ง/เดือน	71	64.74%	0.8838	0.8437	0.8479	0.2453	0.8319	0.8310	0.8169	0.8468	0.8345	
6 – 10 ครั้ง/เดือน	30	27.78%	0.9083	0.9167	0.9500	0.1444	0.8917	0.9333	0.8917	0.9625	0.9208	
11 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	7	6.48%	0.8810	0.8643	0.9357	0.1905	0.8750	0.9286	1.0000	0.8929	0.8929	
			F-test	0.3210	1.2495	2.0316	3.3270**	0.4837	1.4624	1.4996	2.8265**	1.1847

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งาน Internet banking ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าอากาศยาน

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB	
<b>เพศ</b>												
ชาย	43	37.72%	0.8721	0.8698	0.8895	0.1395	0.8663	0.8808	0.8605	0.8605	0.8837	
หญิง	71	62.28%	0.8908	0.8923	0.9211	0.1808	0.8935	0.9049	0.8908	0.8662	0.8627	
			t-test	- 0.6117	- 0.8430	- 1.4858	-1.7083***	- 0.8948	- 0.9692	- 1.1319	- 0.2264	0.7452
<b>อายุ</b>												
ต่ำกว่า 24 ปี	55	48.25%	0.8636	0.8691	0.9045	0.1530	0.9114	0.9227	0.8886	0.8455	0.8636	
25 – 30 ปี	40	35.09%	0.8938	0.8925	0.9087	0.1854	0.8453	0.8813	0.8719	0.8875	0.8813	
31 ปีขึ้นไป	19	16.67%	0.9211	0.9079	0.9237	0.1579	0.8816	0.8487	0.8684	0.8684	0.8684	
			F-test	0.9728	1.3855	1.5609	1.2436	3.6282***	5.5130***	5.1024***	7.4542***	4.8362***
<b>สถานภาพ</b>												
โสด	41	35.96%	0.8272	0.8378	0.8634	0.1707	0.8841	0.8933	0.8659	0.8537	0.8598	
สมรส	65	57.02%	0.9051	0.8985	0.9292	0.1590	0.8683	0.8904	0.8731	0.8538	0.8615	
หย่าร้าง	8	7.02%	1.0000	1.0000	0.9812	0.1875	1.0000	0.9531	1.0000	1.0000	1.0000	
			F-test	5.8285***	5.9752***	6.9329***	0.2412	2.5711*	0.8564	3.4095**	5.0022***	3.5392**
<b>การศึกษา</b>												
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	14.04%	0.8750	0.8281	0.9094	0.1250	0.9180	0.9453	0.8984	0.9219	0.9531	
กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี	40	35.09%	0.8708	0.9087	0.9250	0.2104	0.9172	0.9438	0.9187	0.8781	0.8813	
กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท	58	50.88%	0.8951	0.8819	0.8983	0.1451	0.8502	0.8491	0.8470	0.8384	0.8405	
			F-test	0.3037	2.003	0.6870	4.3800**	2.6798*	8.8488***	3.4727**	3.0334*	4.1163**



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

Item	จำนวน	ร้อยละ	Attitude	PEOU	PU	RISK	Dnorm	Inorm	Snorm	BI	UB	
<b>อาชีพ</b>												
นิสิต/นักศึกษา	3	2.63%	0.8611	0.9167	0.9833	0.2500	0.9792	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	64	56.14%	0.8659	0.8648	0.89912	0.1419	0.8838	0.8945	0.8633	0.8438	0.8594	
พนักงานบริษัทเอกชน	27	23.68%	0.8642	0.8685	0.8722	0.2469	0.8171	0.8333	0.8472	0.8148	0.8148	
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป/ว่างงาน/ แม่บ้าน	20	17.54%	0.9708	0.9600	0.9800	0.1167	0.9563	0.9687	0.9563	0.9750	0.9625	
			F-test	1.9764	2.2291*	3.5718***	5.3318***	2.8999**	4.2541***	3.0927**	7.1267***	4.2338***
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>												
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	7.02%	0.7396	0.8125	0.8375	0.2500	0.8359	0.8594	0.8750	0.8750	0.8750	
10,001 – 30,000 บาท	73	64.04%	0.8733	0.8815	0.9068	0.1564	0.8878	0.9110	0.8818	0.8596	0.8733	
30,001 – 50,000 บาท	13	11.40%	0.9487	0.8769	0.9231	0.2436	0.8750	0.8654	0.8846	0.8750	0.8462	
50,001 บาทขึ้นไป	20	17.54%	0.9375	0.9250	0.9375	0.1125	0.8906	0.8750	0.8687	0.8687	0.8750	
			F-test	3.8593***	1.5009	2.6836**	3.3987**	0.2150	0.7665	0.0521	0.0762	0.1366
<b>มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ</b>												
ต่ำกว่า 10,000 บาท	58	50.88%	0.8305	0.8440	0.8595	0.1710	0.8513	0.8793	0.8707	0.8341	0.8491	
10,001 – 50,000 บาท	39	34.21%	0.9145	0.9000	0.9436	0.1902	0.9038	0.9071	0.8750	0.8846	0.8782	
50,001 บาทขึ้นไป	17	14.91%	0.9951	0.9824	1.0000	0.0882	0.9449	0.9265	0.9191	0.9191	0.9265	
			F-test	6.2685***	5.3478***	11.4767***	2.8076**	2.8045**	2.9654**	2.0893	4.3989***	3.0647**
<b>ความถี่ในการใช้บริการ</b>												
1 – 5 ครั้ง/เดือน	78	68.42%	0.8526	0.8756	0.8936	0.2019	0.8694	0.8830	0.8750	0.8510	0.8526	
6 – 10 ครั้ง/เดือน	18	15.79%	0.9352	0.9000	0.9389	0.0741	0.9583	0.9861	0.9375	0.9514	1.0000	
11 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	18	15.79%	0.9676	0.9028	0.9472	0.0972	0.8681	0.8611	0.8403	0.8333	0.8194	
			F-test	3.7039**	1.8184	2.4305*	11.3310***	4.0415***	8.5734***	5.0259***	8.4138***	14.0875***

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยการดำเนินการทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ภาพที่ 4.1 ด้านความพึงพอใจของทั้งสองธนาคาร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีดังนี้

1.) ปัจจัยด้านทัศนคติที่มั่นคงที่มีต่อ Internet Banking (Attitude toward Internet Banking, x1) มีผลมาจาก 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of use Internet Banking, x2) จะเห็นว่ามีส่วนมาก สูงถึง 0.8132 ส่วนปัจจัยด้าน (Perceived Usefulness of Internet, x3) Banking มีค่าอยู่ที่ 0.7105 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการจะยอมรับ Internet Banking ก็ต่อเมื่อรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่าย

2.) ปัจจัยด้านกลุ่มคนอ้างอิง (Subjective Norm on Internet Banking, x7) มีผลมาจากบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อกัน (Descriptive Norm on Internet Banking, x5) มีตัวเลขสูงถึง 0.9140 และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Norm on Internet Banking, x6) มีค่า 0.9123 ซึ่งใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มของบุคคลอ้างอิงก็มีส่วนสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคมักจะคล้อยตามคนที่รู้เรารู้จัก หรือคนที่เราเชื่อถือ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ 2 ปัจจัย คือปัจจัย x1 มีค่าของความพึงพอใจน้อยกว่า ค่าอยู่ที่ 0.6925 ส่วนปัจจัยกลุ่มบุคคลอ้างอิงมีอิทธิพล (x5, x6, x7) มากต่อการยอมรับเทคโนโลยี เพราะมีค่าตัวเลขสูงถึง 0.8149

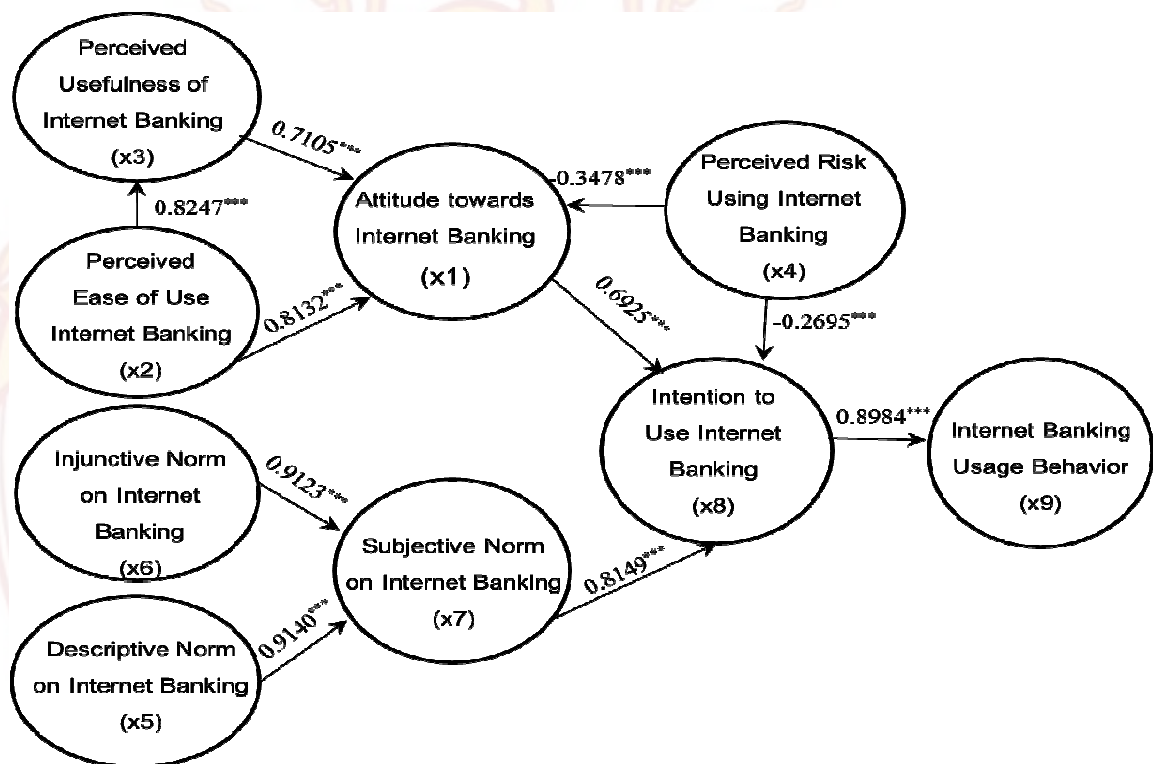
3.) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk using Internet Banking, x4) มีผลต่อทัศนคติ คือ ค่าติดลบ ส่งผลต่อความไม่แน่ใจ ไม่มั่นใจในการทำธุรกรรม และส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้ (Intention to use Internet Banking, x8)

4.) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ (Internet Banking Usage Behavior, x9) และท้ายที่สุดทุกปัจจัยรวมกันจะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน มีค่าความพึงพอใจอยู่ที่ 0.8984

ผลการวิเคราะห์ภาพที่ 4.2 ดัชนีวัดความพึงพอใจของธนาคารออมสินสาขาท่าอากาศยาน ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet Banking จากภาพจะเห็นว่า ปัจจัยจากกลุ่มคน 3 กลุ่มนี้ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก คือกลุ่มคนที่ติดต่อกัน รองลงมาคือ กลุ่มคนใกล้ชิด คนในครอบครัว เพื่อนฝูง และสุดท้ายคือกลุ่มบุคคลอ้างอิง โดยมีค่าความพอใจอยู่ที่ 0.9532 0.9348 และ 0.8417 ตามลำดับ เนื่องจากผู้ใช้งานธนาคารออมสินส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มลูกค้าฐานราก มีอาชีพทำไร่ ทำสวน ดังนั้นการที่ผู้ใช้งานจะเชื่อ หรือ ยอมรับเทคโนโลยีนั้น การบอกเล่ากันแบบปากต่อปากว่าใช้งาน Internet Banking นั้นง่ายและมีประโยชน์ จะทำให้ผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่น และมั่นใจที่จะลองใช้ ส่วนปัจจัยด้านความเสี่ยง ธนาคารออมสินค่อนข้างมีความเสี่ยงน้อย เนื่องจากมีการพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย มีการใส่รหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตน และสุดท้ายเมื่อผู้ใช้งาน รับรู้ถึงปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ก็จะเกิดความตั้งใจที่จะ และส่งผลให้ใช้เทคโนโลยีในที่สุด

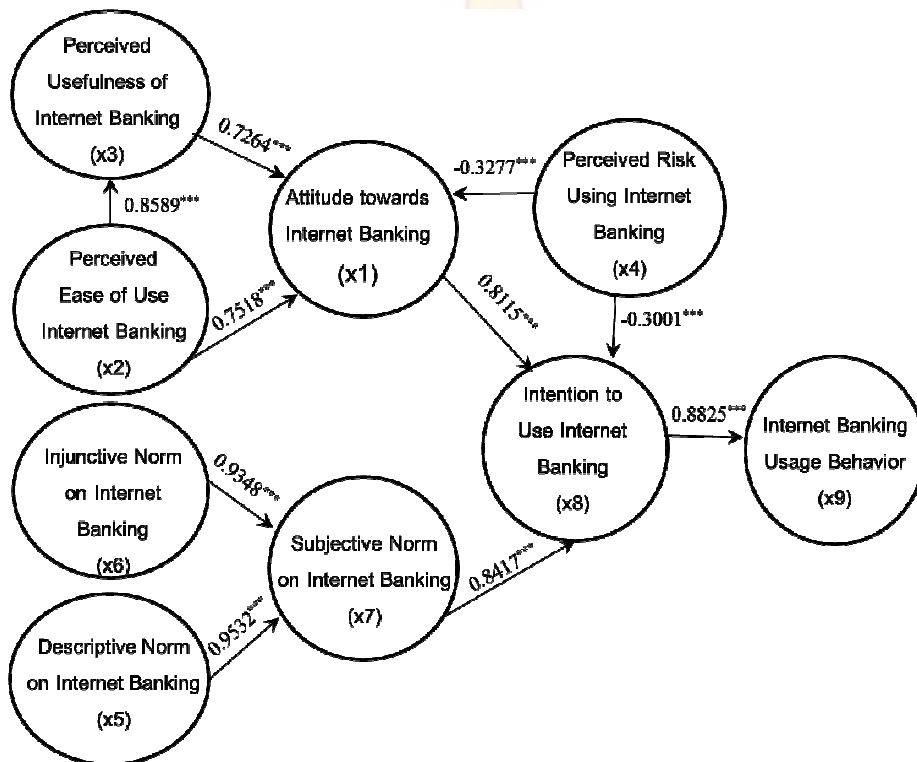
ผลการวิเคราะห์ภาพที่ 4.3 ดัชนีวัดความพึงพอใจของธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง ที่มีต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet Banking จากภาพจะพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี K-Cyber คือการรับรู้ว่ายางานง่าย มีค่าสูงถึง 0.9103 ปัจจัยรองลงมาคือปัจจัยด้านกลุ่มบุคคลอ้างอิง และปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง มีค่า - 0.3943 ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน Internet Banking และยิ่งส่งผลถึงปัจจัยความตั้งใจใช้ - 0.2591

สรุปของสองธนาคาร จะเห็นว่าธนาคารออมสิน (GSB) มีความเสี่ยงมากกว่า K-Cyber เนื่องจากธนาคารออมสินเพิ่งเริ่มมีระบบ Internet Banking ส่งผลให้ระบบยังไม่มีประสิทธิภาพเท่ากับ ระบบของ K-Cyber ซึ่งมีการใช้งานมานานกว่า มีประสบการณ์มากกว่า มีค่าอยู่ที่ 0.3001 ส่วน K-Cyber มีค่าอยู่ที่ 0.2591 มีค่าสูง ดังนั้นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet Banking ย่อมมีความเสี่ยงมากกว่าผู้ใช้งานของธนาคารกสิกรไทย และอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี คือ กลุ่มบุคคลอ้างอิง หรือคนใกล้ชิดของธนาคารออมสินมีผลมาก เนื่องจากตัวพนักงานเองจะติดต่อกับลูกค้าและมีการพูดถึงข้อดีของการใช้งาน Internet Banking มีประโยชน์ การใช้งานง่าย ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ลูกค้าเกิดความสนใจและเลือกใช้งาน โดยธนาคารออมสิน มีค่าอยู่ที่ 0.8417 ส่วนธนาคารกสิกรไทย มีค่าอยู่ที่ 0.7876

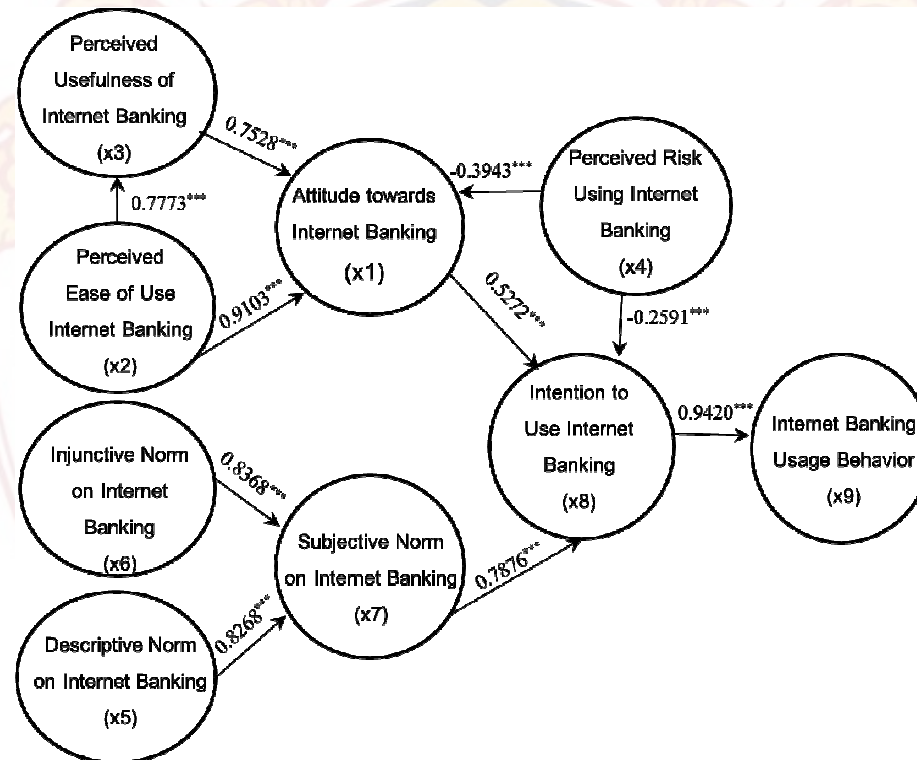


ภาพที่ 4.1 ดัชนีวัดความพึงพอใจของการใช้งาน Internet Banking ของ 2 ธนาคาร คือ ธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง และ ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่ายาง





ภาพที่ 4.2 ดัชนีวัดความพึงพอใจของการใช้งาน Internet Banking ของธนาคารอมสิน สาขาท่าช้าง



ภาพที่ 4.3 ดัชนีวัดความพึงพอใจของการใช้งาน Internet Banking ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าช้าง

## บทที่ 5

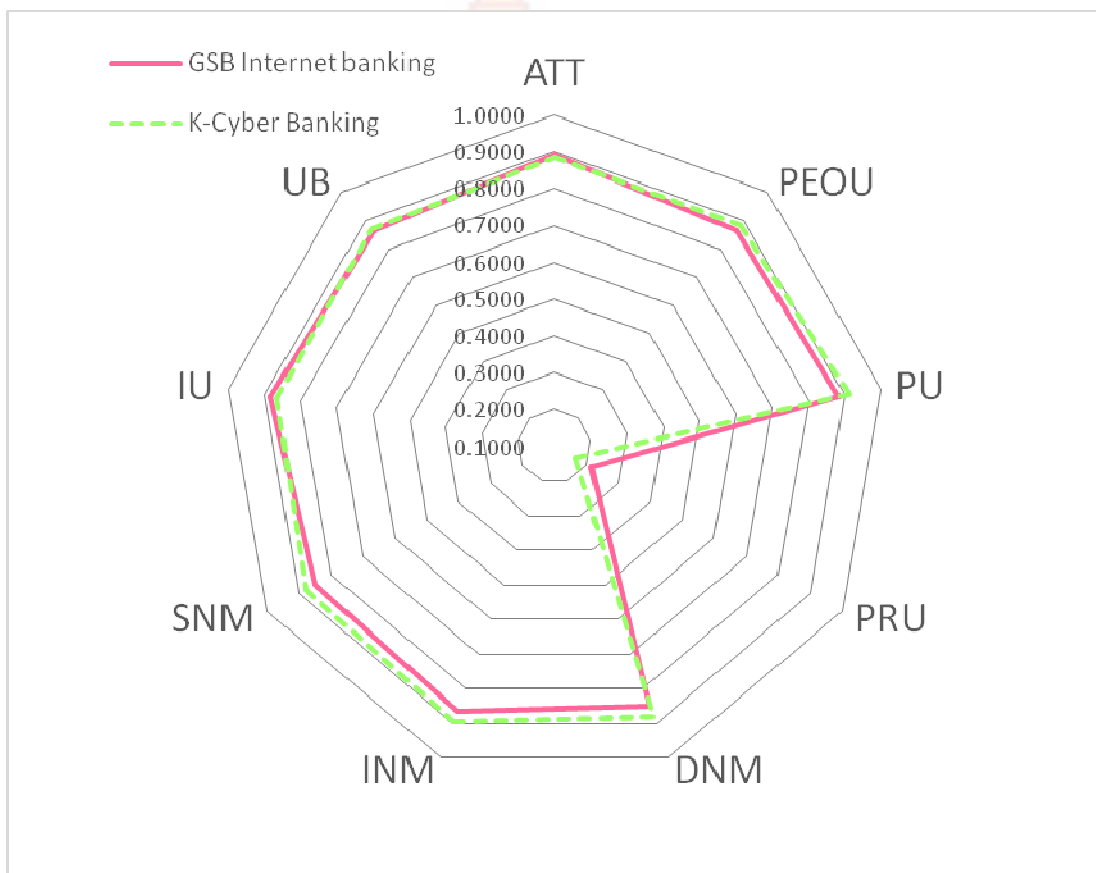
### สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ Internet Banking และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี และโอกาสในการเลือกใช้ Internet Banking ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งได้นำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking โดยใช้กรณีศึกษาเป็น ธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง และธนาคารกสิกรไทย สาขาท่ายาง

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากองค์ประกอบทั้ง 9 ตัว ได้แก่ (1) รับรู้ประโยชน์ (2) การใช้งานง่าย (3) รับรู้ความเสี่ยง (4) ทัศนคติที่มีต่อระบบ Internet Banking (5) กลุ่มคนใกล้ชิด คนในครอบครัว เพื่อนฝูง (6) กลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (7) กลุ่มบุคคลอ้างอิง (8) ความสนใจใช้ และ (9) พฤติกรรมการใช้ตามองค์ประกอบของ (Technology Acceptance Model, TAM) สรุปได้ว่า ข้อมูลทั่วไปของการทดสอบการศึกษวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี คือ ปัจจัยที่มีมากที่สุดคือกลุ่มบรรทัดฐานของคนใกล้ชิด คนในครอบครัว เพื่อนฝูง รองลงมาคือคนที่ติดต่อด้วย และกลุ่มบุคคลอ้างอิง แสดงให้เห็นว่า การยอมรับที่ใช้เทคโนโลยีนั้น ธนาคารจำเป็นต้องทำอย่างเต็มที่ที่จะต้องทำตัวสนับสนุน เพื่อให้ผู้บริโภคเชื่อใจ เชื่อมั่นในตัวและเทคโนโลยี และปัจจัยต่อมาคือ การรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีใช้งานง่าย รับรู้ประโยชน์ในเรื่องของการประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็ว และอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญคือ การรับรู้ความเสี่ยง เนื่องจากเป็นการทำธุรกรรมทางการเงิน ดังนั้น ผู้บริโภคจะมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย การยืนยันตัวตนว่าถูกต้อง

### การเปรียบเทียบภาพรวมของ 2 ธุรกิจด้วย Radar Chart



ภาพที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์ Radar Chart ของธนาคารออมสิน และธนาคารกสิกรไทย

จากรูปภาพ แสดงให้เห็นว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของทั้งสองธนาคาร เนื่องจากผลมีความใกล้เคียงกัน แต่ในส่วนที่แตกต่างกัน คือการรับรู้ความเสี่ยง เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีความเสี่ยงน้อยกว่าธนาคารออมสิน ดังนั้นจึงมีผลทำให้การยอมรับเทคโนโลยีของธนาคารกสิกรนั้นมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานมากกว่าธนาคารออมสิน

#### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเลือกผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 222 คน สถิติที่ใช้คือ T-test และ One Way ANOVA ประกอบด้วยลูกค้าของธนาคารที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี โดยลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะที่ต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพครอบครัว ความถี่ในการทำธุรกรรม ประเภทของการทำธุรกรรม สรุปผลได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพครอบครัว ความถี่ในการทำธุรกรรม



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

การค้นพบใหม่ มีประโยชน์ในเชิงวิชาการ จากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ของธนาคารออมสิน สาขาท่าทราย และธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าทราย ข้อค้นพบใหม่ในประเด็นด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ส่วนใหญ่คนรอบข้างจะมีอิทธิพลมากเนื่องจากการสื่อสารทางตรง คือเมื่อคนๆ หนึ่งใช้และพบว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และใช้งานง่าย ก็จะบอกต่อให้คนใกล้ชิดลองใช้เทคโนโลยีนั้นด้วย และผลจากการวิจัยสามารถนำผลดังกล่าวมาเพื่อใช้ปรับปรุงระบบของธนาคารให้ดีขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้นด้วย และผลการวิจัยทำให้ธนาคารทราบถึงจำนวนผู้ใช้งานยังสามารถขยายการใช้งาน Internet Banking ได้อีก โดยการเริ่มต้นจากคนที่เข้ามาติดต่อธนาคาร หรือกลุ่มลูกค้ากองทุนหมู่บ้านที่ธนาคารลงไปพบ ตัวพนักงานเองสามารถอธิบายระบบได้

การยอมรับว่าเทคโนโลยีใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ ความสะดวกสบาย ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบใหม่ ว่าปัจจุบันการทำธุรกรรมของธนาคารของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่อำเภอท่าทรายนั้นอยู่ในช่วงของการเจริญเติบโต เพราะคนเริ่มเห็นว่าเทคโนโลยีมีความจำเป็นมากในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเรื่อง Internet Banking ซึ่งธนาคารสามารถทำให้ระบบ Internet Banking แพร่หลายมากขึ้นจากพื้นที่อำเภอท่าทราย และขยายต่อไปยังพื้นที่ใกล้เคียงได้

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การค้นคว้าที่น่าสนใจและสามารถศึกษาต่อเนื่องจากงานวิจัย มีดังนี้

5.3.2.1 พฤติกรรมการใช้งานว่ามีการใช้งานด้านใดมากที่สุด อาจจะเป็นข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยรู้ความ รู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคว่ามีการใช้จ่ายเงินไปในรูปแบบใด

5.3.2.2 ให้ความสะดวก สบายกับลูกค้าที่มาใช้บริการ คือ ไม่ต้องเสียเวลารอทำธุรกรรมที่หน้าเคาเตอร์ และเข้าถึงในทุกช่วงวัย เพียงแคมีสมุดบัญชีของธนาคารนั้นๆ

5.3.2.3 ธนาคารออมสินและกสิกรไทย ควรเน้นในเรื่องของกลุ่มคนที่ติดต่อกู้ค่า เช่น พนักงาน ที่ต้องมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ โดยพูดถึงข้อดีและอธิบายวิธีการใช้งานที่ถูกต้อง ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องของ Internet Banking เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามลูกค้าได้

5.3.2.4 ด้านธนาคารแห่งประเทศไทย จะได้ข้อมูลการเพิ่มขึ้น หรือลดลง ของการใช้งาน Internet Banking เพื่อที่จะช่วยให้สามารถควบคุมข้อมูล ป้องกันการโจรกรรมของเหล่ามิจฉาชีพได้

5.3.2.5 ควรมีการป้องกันความเสี่ยงด้านทำธุรกรรมทางการเงินที่ดี มีระบบการยืนยันตัวตน เพื่อป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูล

5.3.2.6 กระทรวงการคลัง สามารถนำข้อมูลทางการเงิน ของลูกค้าไปใช้ในการตรวจสอบภาษีเงินได้ เพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีของผู้บริโภค

#### 5.3.3 ประโยชน์ในเชิงธุรกิจ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบ Internet banking ภายในองค์กรได้ พัฒนาโดยการสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การรับรู้ความเสี่ยง รับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี และความปลอดภัยในการทำธุรกรรม สำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

การศึกษาปัจจัยนี้จะช่วยให้องค์กรกำหนดกลยุทธ์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าของธนาคาร และขยายตลาดเรื่องของเทคโนโลยีให้กว้างขวางขึ้น

#### 5.3.4 การขยายผลทฤษฎีหรือแนวคิดเดิม

เนื่องจากแบบจำลองที่ผู้วิจัยนำมาทดสอบ คือ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) จะประกอบด้วย 9 ปัจจัย ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่

5.3.4.1 ทักษะคติที่มีต่อเทคโนโลยี (Attitude towards Technology)

5.3.4.2 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use)

5.3.4.3 การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ (Perceived usefulness)

5.3.4.4 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceive Risk)

5.3.4.5 บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Injunctive Norm)

5.3.4.6 บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Descriptive Norm)

5.3.4.7 บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

5.3.4.8 ความตั้งใจใช้ (Behavior Intention)

5.3.4.9 พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)

ซึ่งทั้ง 9 ปัจจัยสามารถตอบคำถามงานวิจัยได้ว่า อะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือกลุ่มคนใกล้ชิด กลุ่มคนที่ติดต่อด้วยส่งผลให้เป็นกลุ่มบุคคลอ้างอิงที่มีผลต่อการบอกต่อการใช้งานง่ายและรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี และอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญมากเหมือนกันก็คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง เพราะการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์จะมีความเสี่ยงเกิดขึ้น ดังนั้นถ้าความเสี่ยงเป็นลบจะส่งผลต่อทัศนคติด้านการยอมรับ แต่ถ้าส่งผลในเชิงบวก ก็จะมีผลทำให้คนสนใจที่ใช้งาน Internet Banking มากขึ้นตามไปด้วย

#### 5.3.5 ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

5.3.5.1 ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขต คือ ช่วงอายุที่จะเข้ามาตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มของผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 จะมาตอบคำถามไม่มาก เนื่องจากกลุ่มนี้จะไม่ได้ค่อยได้ใช้งาน Internet Banking หรืออาจจะทำงานอยู่ แต่จากผลการตอบแบบสอบถามก็มีคนที่อายุเกิน 30 ปีมาตอบพอสมควรทำให้ทราบว่ามีการใช้งาน Internet Banking เหมือนกัน ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ

5.3.5.2 กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาเป็นเพียงกลุ่มเดียว กลุ่มเล็ก ๆ ในเขตพื้นที่ ผลการวิจัยที่ได้ อาจใช้ประโยชน์ได้ไม่กว้างขวางนัก นับเป็นจุดเริ่มต้นของการทำวิจัย เพื่อขยายผลการวิจัยให้กว้างขึ้น อาจจะเป็นทั้งจังหวัดเพชรบุรี หรือ จังหวัดใกล้เคียง

5.3.5.3 เนื่องจากเขตพื้นที่อำเภอท่ายาง ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร เป็นกลุ่มลูกค้าฐานราก จึงทำให้ได้ข้อมูลน้อย แต่เนื่องจากธนาคารออมสินมีนโยบายเน้นลูกค้ากลุ่มฐานราก ทำให้การวิจัยครั้งนี้สามารถนำผลที่ได้ไปใช้กับคนกลุ่มนี้ เพื่อศึกษาหาสาเหตุว่าทำไมยังไม่ค่อยใช้งาน Internet Banking มากเท่าที่ควร



## บรรณานุกรม

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559).สถิติระบบการชำระเงิน PS\_PT\_015 งานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) ของธนาคารแห่งประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก : <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx> February 28,2016.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., &Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. **Management Science**, 35(8), 982–1003.
- Rogers, E. R., & Shoemaker, F. F. (1971).**Communication of Innovation: a Cross-Cultural Approach**. New York: The Free Press.
- Rogers, E. M. (2003).**Diffusion of innovations**.(5<sup>th</sup> ed.). NY: The Free Press.
- Sathye, Milind.(1999). Adoption of Internet Banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation.**International Journal of Bank Marketing**.17 (December): 324-334. Retrieved October 27, 2005 from Emerald Full Text.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. **Information Systems Research**, 6(2), 144 – 176.





ภาคผนวก





ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม TAM ของธนาคารออมสิน

## แบบสอบถาม TAM ของธนาคารออมสิน

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ GSB Internet Banking ของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอท่ายาง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ GSB Internet Banking ของธนาคารออมสินในเขตอำเภอท่ายาง

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ ทางผู้จัดทำวิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่องานวิจัย โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ GSB Internet Banking ของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 การยอมรับการใช้บริการ GSB Internet Banking ของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการยอมรับการใช้บริการ GSB Internet Banking ของธนาคารออมสิน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย  
 2. หญิง

2. สถานภาพการสมรส

1. โสด  
 2. สมรส  
 3. หย่าร้าง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 24 ปี  
 2. 25-30 ปี  
 3. 31 ปีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. นิสิต/นักศึกษา  
 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ  
 3. พนักงานบริษัทเอกชน  
 4. ธุรกิจส่วนตัว / รับจ้างทั่วไป / ว่างาน /แม่บ้าน



## 5. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. กำลังศึกษาปริญญาตรี / ปริญญาตรี
3. กำลังศึกษาปริญญาโท / ปริญญาโท

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. 10,001-30,000 บาท
3. 30,001-50,000 บาท
4. 50,000 บาท ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2. ข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทาง GSB Internet Banking

## 7. มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้ GSB Internet Banking

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. 10,001 – 50,000 บาท
3. 50,001 บาทขึ้นไป

## 8. ปัจจุบันท่านใช้บริการ GSB Internet Banking บ่อยแค่ไหน (ความถี่ในการใช้บริการ)

1. 1-5 ครั้ง / เดือน
2. 6-10 ครั้ง / เดือน
3. 11 ครั้ง/เดือนขึ้นไป

## 9. ท่านใช้ GSB Internet Banking ทำธุรกรรมใดมากที่สุด

- |  | 1. ใช่                | 2. ไม่ใช่             |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. ธุรายการย้อนหลัง เชียดยอดเงินปัจจุบัน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. โอนเงินระหว่างบัญชี                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. การชำระสินค้าและบริการ                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. ด้านกองทุนหลักทรัพย์                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. ด้านสินเชื่อ                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. ด้านอื่นๆ                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แสดงความความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking ตามประเด็นข้อความต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ประเด็นข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แสดง ความ คิดเห็น (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>1. ทศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Attitude toward Internet Banking)</b>					
1.1	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด				
1.2	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี				
1.3	ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์				
<b>2. การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use)</b>					
2.1	ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้				
2.2	ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้				
2.3	ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้ไม่ยาก				
2.4	ฉันเชื่อว่าระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ใช้งานง่าย				
2.5	ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ที่ง่ายต่อการใช้งาน				
<b>3. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>					
3.1	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม				
3.2	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก				
3.3	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย				
3.4	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ประหยัดเวลา				
3.5	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย				

ประเด็นข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แสดง ความ คิดเห็น (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>4. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>						
4.1	ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี					
4.2	ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี					
4.3	ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
<b>5. บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)</b>						
5.1	ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด					
5.2	ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
5.3	เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด					
5.4	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
<b>6. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)</b>						
6.1	คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด					
6.2	คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
<b>7. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)</b>						
7.1	ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด					
7.2	ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
<b>8. ความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intention)</b>						
8.1	ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
8.2	ฉันจะแนะนำคนอื่นๆให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
<b>9. พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)</b>						
9.1	ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ					
9.2	ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์					



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินทางคอมพิวเตอร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม TAM ของธนาคารกสิกรไทย



## แบบสอบถาม TAM ของธนาคารกสิกรไทย

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ K-Cyber Banking ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอท่ายาง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ K-Cyber Banking ของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอท่ายาง

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ ทางผู้จัดทำวิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่องานวิจัย โดยเนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ K-Cyber Banking ของธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 3 การยอมรับการใช้บริการ K-Cyber Banking ของธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการยอมรับการใช้บริการ K-Cyber Banking ของกสิกรไทย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย  
 2. หญิง

2. สถานภาพการสมรส

1. โสด  
 2. สมรส  
 3. หย่าร้าง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 24 ปี  
 2. 25-30 ปี  
 3. 31 ปีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. นิสิต/นักศึกษา  
 2. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ  
 3. พนักงานบริษัทเอกชน  
 4. ธุรกิจส่วนตัว / รับจ้างทั่วไป / ว่างาน / แม่บ้าน



## 5. การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. กำลังศึกษาปริญญาตรี / ปริญญาตรี
3. กำลังศึกษาปริญญาโท / ปริญญาโท

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. 10,001-30,000 บาท
3. 30,001-50,000 บาท
4. 50,000 บาท ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทาง K-Cyber Banking

## 7. มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้ K-Cyber Banking

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. 10,001 – 50,000 บาท
3. 50,001 บาท ขึ้นไป

## 8. ปัจจุบันท่านใช้บริการ K-Cyber Banking บ่อยแค่ไหน (ความถี่ในการใช้บริการ)

1. 1-5 ครั้ง / เดือน
2. 6-10 ครั้ง / เดือน
3. 11 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป

## 9. ท่านใช้ K-Cyber Banking ทำธุรกรรมใดมากที่สุด

- |  | 1. ใช้                | 2. ไม่ใช้             |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. ธุรายการย้อนหลัง เชื่ดยอดเงินปัจจุบัน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. โอนเงินระหว่างบัญชี                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. การชำระสินค้าและบริการ                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. ด้านกองทุนหลักทรัพย์                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. ด้านสินเชื่อ                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. ด้านอื่นๆ                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### ส่วนที่ 3. การยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี Internet Bankingตามประเด็นข้อความต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ประเด็นข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แสดง ความ คิดเห็น (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>1. ทศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ (Attitude toward Internet Banking)</b>					
1.1	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด				
1.2	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ดี				
1.3	ฉันชอบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์				
<b>2. การรับรู้การใช้งาน (Perceived Ease of Use)</b>					
2.1	ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การเข้าถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้				
2.2	ฉันเชื่อว่าสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้				
2.3	ฉันเชื่อว่าสามารถเข้าใจระบบธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์ได้ไม่ยาก				
2.4	ฉันเชื่อว่าระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ใช้งานง่าย				
2.5	ฉันต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ที่ง่ายต่อการใช้งาน				
<b>3. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)</b>					
3.1	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ทำให้ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม				
3.2	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ทำธุรกรรมการเงินได้สะดวก				
3.3	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย				
3.4	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ประหยัดเวลา				
3.5	การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์ช่วยให้ตรวจสอบบัญชีได้ง่าย				

ประเด็นข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แสดง ความ คิดเห็น (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>4. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk)</b>						
4.1	ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูลที่ดี					
4.2	ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบการยืนยันตัวตนที่ดี					
4.3	ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
<b>5. บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Descriptive Norm)</b>						
5.1	ครอบครัวของฉันคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด					
5.2	ครอบครัวของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
5.3	เพื่อนของฉันส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด					
5.4	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
<b>6. บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)</b>						
6.1	คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด					
6.2	คนที่ฉันติดต่อด้วยคิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
<b>7. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)</b>						
7.1	ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นความคิดที่ฉลาด					
7.2	ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่คิดว่าฉันควรใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
<b>8. ความตั้งใจใช้งาน (Behavior Intention)</b>						
8.1	ฉันมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
8.2	ฉันจะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนคอมพิวเตอร์					
<b>9. พฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior)</b>						
9.1	ฉันทำธุรกรรมทางการเงินบนคอมพิวเตอร์เป็นประจำ					
9.2	ทุกครั้งที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินฉันมักเลือกทำบนคอมพิวเตอร์					



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินทางคอมพิวเตอร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวปพิชญา มกรางกูร
วัน เดือน ปีเกิด	1 มีนาคม 2528
สถานที่เกิด	ประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 25/8 หมู่ 10 ตำบลร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2554 - 2554	ลูกจ้างปฏิบัติการ 4 - 7 ธนาคารออมสิน สาขาบางสะพาน
พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน	พนักงานธุรกิจสาขา 6 ธนาคารออมสิน สาขาท่ายาง

