



ธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน(Smartphone)ของประชากรในจังหวัดปทุมธานี

Financial Transactions on Smartphone of People in Pathumthani Province.

กุลณัฐ ฉัตรดำรงกุล¹ และ ฌกมล จันทร์สม²

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, kullanut.c59@rsu.ac.th

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, nakamol.c@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ของประชากรจังหวัดปทุมธานี และ 2) เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานที่แตกต่างกันส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “กลุ่มประชากร” หรือ “กลุ่มตัวอย่าง” ที่เคยใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test, F-Test และ One Way ANOVA จากผลการศึกษาพบว่า

1. ประชากรในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยคิดเป็นร้อยละ 51.8 มีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.5

2. ประชากรในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบ Android คิดเป็นร้อยละ 57.8 และใช้บริการ Moblie Banking ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.8 ความถี่ในการใช้บริการ Moblie Banking มากกว่า 30 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ Moblie Banking เพื่อโอนเงินธุรกรรมชำระบิล คิดเป็นร้อยละ 24.1

3. ประชากรในจังหวัดปทุมธานีมีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านทัศนคติ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือ ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.64 และด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ลักษณะการใช้งาน Application Mobile banking ได้แก่ การเลือกใช้บริการธนาคารที่ให้บริการ Moblie Banking ความถี่ที่ใช้บริการ Mobile Banking และวัตถุประสงค์การใช้บริการ Moblie Banking ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการใช้ระบบปฏิบัติการ Smartphone ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานี

คำสำคัญ: ธุรกรรมการเงิน, ความคุ้นเคย, ระบบปฏิบัติการ



ABSTRACT

This research has force majeure 1) to study different cultures affecting the financial channels on smartphones in the provinces of Pathumthani and 2) to research different applications that affect Direct financial on smartphones of the provinces of Pathumthani. The sample group used in this research was a “population group” or “sample group” who used financial transactions on smartphones, using questionnaires as a data collection tool. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-Test, F-Test and One Way ANOVA. The study shows

1. Most of the population in Pathum Thani Province are females (63.8%), aged less than 20 years old (21.8%), hold bachelor’s degree (33.5%), average income 20,000-30,000 baht per month (33.5%), Occupation as a private company employee (29.5%).

2. The majority of the population in Pathum Thani province use Android system (57.8%), mostly used Mobile Banking service of Siam Commercial Bank Public Company Limited (27.8%), Frequency of Mobile banking service more than 30 times per month (38.5%), average income 20,000-30,000 baht per month (33.5%), most of them use Mobile Banking service to transfer money, transactions, pay bills (24.1%).

3. The population of Pathumthani Province had a level of attitude towards financial transactions on smartphones. And the perceived benefit of the most use was 4.90, followed by familiarity with banks with an average of 4.66, safety with an average of 4.64 and on the acceptance of smart financial transactions. The fone average was 4.54, respectively.

4. The results of the hypothesis testing found that 1) Demographic factors consisting of gender, age, education level, income and occupation affected the financial transactions on smartphones of the population of Pathumthani Province. The difference was statistically significant at the 0.05 level. 2) Types of Application Mobile banking such as the choice of banking services that provide Mobile Banking service, how often mobile banking service is used, and different purposes for using Mobile Banking service. Affected the financial transactions on smartphones of the population of Pathumthani Province were significantly different at 0.05 level. The operating system of Smartphone is different. It does not affect financial transactions on smartphones of the population of Pathum Thani Province.

Keywords: financial transactions, familiarity, operating system

1. บทนำ

ในสถาบันการเงินซึ่งเป็นสื่อกลางทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์ถือได้ว่าเป็นสถาบันที่มีความสำคัญมากที่สุด และมีบทบาทมากที่สุดต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการและมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้มีบทบาทหน้าที่มากขึ้น การเข้ามาของระบบ Mobile Banking ส่งผลต่อธนาคารคือ มีการลดลงของจำนวนสาขาธนาคาร



จะสังเกตได้ว่า มีการดำเนินรายการบัญชีเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปีใน Mobile Banking ดังนั้นเป็นไปได้ว่าจะมีการแข่งขันที่เข้มข้นรุนแรง ด้วยสภาพสังคมของคนเมืองส่วนใหญ่ที่มีแต่ความเร่งรีบ และเวลาไปทำธุรกรรมที่ธนาคารผู้ใช้บริการก็ต้องการความสะดวกรวดเร็ว กิจการธนาคารพาณิชย์ในแต่ละประเทศ มีวิวัฒนาการ และกรอบการดำเนินงานต่างกัน ตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพความสัมพันธ์ที่เป็นมาแต่อดีต ทางธนาคารพาณิชย์จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานจากปัญหาการเข้ามาทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการทำธุรกรรมที่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ จึงทำให้อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมและเป็นการบริการทางเลือกอีกช่องทางหนึ่ง

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจมากขึ้น บทบาทของเทคโนโลยีไม่ได้จำกัดอยู่ที่ระดับของธุรกิจเท่านั้น แต่ได้แผ่ขยายเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป ดังจะเห็นได้จากการเกิดของมือถือระบบปฏิบัติการ Android หรือ iOS ต่าง ๆ ที่มีการเชื่อมต่อจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพดังนี้

1. โทรศัพท์มือถือประเภท Smartphone มีการพัฒนาให้รองรับการใช้งาน Mobile Internet เพิ่มมากขึ้นทั้งการจ่ายเงิน-รับเงิน ผ่าน QR Code เช็คยอดเงินคงเหลือ กดเงินที่ตู้ ATM แบบไม่ใช้บัตร ลงทุนผ่าน Application ธนาคาร

2. แนวนวัตกรรมของอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ปรับตัวลดลงและหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. Widget/Gadget รูปแบบใหม่ๆ ที่ทยอยออกมาสร้างกระแสความตื่นตัวในการใช้งาน Application ใหม่ๆ กระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

4. ความนิยมในการใช้งาน Social network เช่น Facebook Twitter Line Application ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพให้ประสบการณ์การใช้งานแบบ Real-Time และ เทคโนโลยี virtualization

นอกเหนือจากนี้ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านมือถือและเครื่องมือต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมและเชื่อถือจากผู้ใช้งานมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งดูได้จาก การเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง ไม่ว่าจะเป็นรับชำระค่าสินค้าหรือบริการ โดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร หลังจากตกลงซื้อสินค้าหรือบริการการตัดค่าใช้จ่ายโดยตรงจากบัญชีบัตรเครดิต บัตรเดบิต แม้แต่การนำเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อนที่จะทำรายการหักชำระค่าสินค้าหรือบริการต่อไป ซึ่งธุรกรรมที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับการบริการของธนาคารพาณิชย์

จากข้อมูลดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงการยอมรับธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรในจังหวัดปทุมธานีเพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจ ขนาดย่อยและขนาดกลางวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพิ่มช่องทางรองรับการชำระสินค้าของลูกค้า ในปัจจุบันได้อย่างทั่วถึง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษา การยอมรับทำธุรกรรมทางการเงินบน Smartphone ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้



1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ของประชากรจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานที่แตกต่างกันส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ของประชากรจังหวัดปทุมธานี

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มผู้ที่ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน โดยการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟน ผ่านแอปพลิเคชัน โมบาย แบงก์กิ้ง (Application Mobile Banking) ในเขตจังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ผู้ศึกษาทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 ชุด โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบสัดส่วนประชากรที่แน่นอน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 :74) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมให้เกิด 5% หรือ 0.05 โดยมีวิธีการคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

เมื่อ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ระดับความเชื่อมั่น (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้มีค่าความ

เชื่อมั่น 95% เท่ากับ 1.96)

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้มีค่าเท่ากับ 0.05

p แทน สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษา

q แทน 1-p

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน และผู้วิจัยได้สำรองเผื่อแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ไว้ 4% หรือเท่ากับ 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ชุด

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) อ้างอิง Technology Acceptance Model , Theory of Reasoned Action , Theory of Reasoned Action ในรูปแบบเอกสาร และ แบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยการเก็บข้อมูลของกลุ่มประชากรที่ต้องการ แบบสอบถามจะมีทั้งหมด 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นคนถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-End Response Questions) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน



อาชีพ โดยจะมีตัวเลือกคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด 2 วิธีคือ แบบ 2 ตัวเลือก (Two-Way Question) และ หลายตัวเลือก (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นคนถามที่เกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน Application Mobile Banking แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามในรูปแบบ ปลายปิด (Close-End Response Question) มีจำนวน 4 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย ระบบปฏิบัติการ Smartphone ที่ใช้, ธนาคารที่ให้บริการ Mobile Banking ที่ท่านใช้, ท่านใช้บริการ Mobile Banking บ่อยแค่ไหน, ท่านใช้บริการ Mobile Banking ในการทำธุรกรรมใดบ้าง โดยจะมีตัวเลือกคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด 2 วิธีคือ แบบ 2 ตัวเลือก (Two-Way Question) และ หลายตัวเลือก (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบ เลือกระดับความพึงพอใจแบบสอบถามหนึ่งชุดจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านทัศนคติการใช้งานแอปพลิเคชัน โฆษณาเบงคั้ง (Application Mobile Banking)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความปลอดภัย ในการใช้งาน แอปพลิเคชัน โฆษณาเบงคั้ง (Application Mobile Banking)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน แอปพลิเคชัน โฆษณาเบงคั้ง (Application Mobile Banking)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร ที่ให้บริการ แอปพลิเคชัน โฆษณาเบงคั้ง (Application Mobile Banking)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน(Smartphone)

4. ผลการวิจัย

สรุปผลของการวิจัยในส่วนของแบบสอบถาม

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ศึกษา 400 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.8 ซึ่งช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.5

2. ข้อมูลลักษณะการใช้งาน Application Mobile Banking ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ศึกษา 400 ตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการระบบ Android คิดเป็นร้อยละ 57.8 และใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.8 ความถี่ในการใช้บริการ Mobile Banking มากกว่า 30 ครั้งต่อเดือน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.5 และส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ Mobile Banking เพื่อโอนเงินธุรกรรมชำระบิล คิดเป็นร้อยละ 24.1

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรในจังหวัดปทุมธานี



จากผลการศึกษาพบว่าพบว่าประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านทัศนคติ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.64 และด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

ผลการศึกษาแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านทัศนคติ พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อที่ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การใช้สมาร์ตโฟนทำธุรกรรมเป็นวิธีที่ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมาคือ การใช้สมาร์ตโฟนทำธุรกรรมสามารถช่วยประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.78 และชอบใช้สมาร์ตโฟนทำธุรกรรมมากกว่าต้องไปทำที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

2. ด้านความปลอดภัย พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อที่ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของการเปิดบัญชีนอกธนาคาร (เช่นธนาคารไทยพาณิชย์สามารถเปิดบัญชีที่ร้าน เซเว่น-อีเลฟเว่น) มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือ ความปลอดภัยของการยืนยันธุรกรรมทางการเงินด้วยบัตรประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.82 ความปลอดภัยของการสมัคร Mobile Banking ผ่านตู้ ATM มีค่าเฉลี่ย 4.72 และความปลอดภัยของแอปพลิเคชันในการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

3. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อที่ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถตรวจสอบรายการเดินบัญชีได้ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.84 ไม่เสียเวลาเดินทางไปธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.83 สามารถโอนไปต่างธนาคารได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.82 สามารถดำเนินธุรกรรมชำระบิลต่างๆได้จากแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ย 4.72 และสามารถสมัครลงทุนกองทุนรวมโดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

4. ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อที่ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เป็นธนาคารที่ใช้บริการมาเป็นเวลานานจนมีความคุ้นเคย มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ ติดตามข่าวสารธนาคารผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ และหัวข้อที่ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เมื่อบัญชีธนาคารมีปัญหา สามารถติดต่อ Call Center ได้ทันที มีค่าเฉลี่ย 4.49



5. ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำธุรกรรม โอน ชำระบิล บนสมาร์ตโฟนเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ ใช้ระบบถอนเงินจากตู้ ATM ผ่านทางแอปพลิเคชัน โฆษณาเบงคักกิง เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และหัวข้อที่ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ Interface ของแอปพลิเคชัน โฆษณาเบงคักกิง สามารถเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.20

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

1. เพศ ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านทัศนคติมากที่สุด และเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด ส่วนเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนน้อยที่สุด

2. อายุ ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีทุกช่วงอายุ ยกเว้นอายุ 36 –40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านทัศนคติมากที่สุด และประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี อายุ 26 –30 ปี อายุ 31 –35 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปไม่มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนน้อยที่สุด ส่วนประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 20 –25 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารน้อยที่สุด และประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 36 –40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานมากที่สุด และด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด

3. ระดับการศึกษา ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนโดยรวมแตกต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีทุกระดับการศึกษา ยกเว้นระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านทัศนคติมากที่สุด และมีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟนน้อยที่สุด



ส่วนประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานมากที่สุด และด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีทุกระดับรายได้ มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านทัศนคติมากที่สุด ประชากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 30,001-40,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนน้อยที่สุด ประชากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารน้อยที่สุด และประชากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด

5. อาชีพ ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ไม่แตกต่าง ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีทุกอาชีพ ยกเว้นระดับพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านทัศนคติมากที่สุด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานมากที่สุดและด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด อาชีพรับราชการมีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด ส่วนอาชีพนักเรียน / นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนน้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ลักษณะการใช้งาน Application Mobile Banking ที่แตกต่างกันส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

1. ระบบปฏิบัติการ Smartphone ที่ใช้ ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Smartphone ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่ใช้ระบบปฏิบัติการ IOS มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานมากที่สุด และด้านความปลอดภัย ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน น้อยที่สุด ส่วนประชากรจังหวัดปทุมธานีที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android มีระดับความคิดเห็นต่อด้านทัศนคติมากที่สุด และ ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน น้อยที่สุด

2. การใช้บริการธนาคารที่ให้บริการ Mobile Banking ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่ใช้บริการธนาคารที่ให้บริการ Mobile Banking ต่างกัน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย และธนาคาร ไทยพาณิชย์ มีธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่



ระดับ 0.05 ส่วนธนาคารกรุงเทพ ธนาคารชนชาติ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารอื่นๆ มีธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนไม่แตกต่างกัน

3. ความถี่ในการใช้บริการ Mobile Banking ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีความถี่ในการใช้บริการ Mobile Banking แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนโดยรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีความถี่ที่ให้บริการ Mobile Banking แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีความถี่ในการใช้บริการ Mobile Banking มาก จะมีระดับความคิดเห็นต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน มากด้วยเช่นกัน

4. วัตถุประสงค์การให้บริการ Mobile Banking ประชากรจังหวัดปทุมธานีที่มีวัตถุประสงค์การให้บริการ Mobile Banking แตกต่างกัน ได้แก่ ใช้โอนทำธุรกรรมสแกน QR Code ผ่านระบบ พร้อมเพย์ ใช้โอนเงินธุรกรรมชำระบิล ใช้โอนเงินไปยังบัญชีอื่นเพื่อจ่ายบริการ/สินค้า ใช้โอนไปยังบัญชีของตนเองต่างธนาคาร และใช้ซื้อกองทุนมีธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การอภิปรายผล

ประเด็นที่ผู้วิจัยได้พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อให้ทราบ ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชากรในจังหวัดปทุมธานีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนพบว่า มีระดับระดับความคิดเห็นทุกด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร และด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของศุภาสรา คุนรัตน (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน แอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และด้านอิทธิพลทางสังคมเป็นหลัก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของสุรีย์พร เหมืองหลิ่ง (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า อายุและระดับรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยประชากรที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป จะมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application มากกว่ากลุ่มอื่น อันเนื่องมาจากกลุ่มที่มีอายุ 23-30 ปี จะอยู่ในช่วงต้นของวัยทำงาน อาจมีการทำธุรกรรมทางการเงินไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป และประชากรที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน เป็นกลุ่มที่มีรายได้ไม่มากนัก อาจมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application จึงมีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่น



3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะการใช้งาน Application Mobile Banking ได้แก่ การเลือกใช้บริการธนาคารที่ให้บริการ Mobile Banking ความถี่ที่ใช้บริการ Mobile Banking และวัตถุประสงค์การใช้บริการ Mobile Banking ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการใช้ระบบปฏิบัติการ Smartphone ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนของประชากรจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมาก ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานมาก และส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการศึกษาธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (Smartphone) ของประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย ดังนี้

1. ด้านทัศนคติ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นในหัวข้อชอบใช้สมาร์ตโฟนทำธุรกรรมมากกว่าต้องไปทำที่ธนาคารน้อยที่สุด ดังนั้นแสดงว่าการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน (Smartphone) อาจจะยังไม่ครอบคลุมทุกธุรกรรมที่สามารถทำผ่านธนาคารได้ ทางผู้ให้บริการควรจะมีการพิจารณาธุรกรรมอื่นๆเพิ่มเติมให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการบนสมาร์ตโฟน (Smartphone) ได้ ให้ครอบคลุมโดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร

2. ด้านความปลอดภัย จากผลการวิเคราะห์พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นในหัวข้อความปลอดภัยของแอปพลิเคชันในการชำระเงินน้อยที่สุด ดังนั้นแสดงว่าการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน (Smartphone) ในเรื่องของการชำระเงินอาจยังไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ ดังนั้นผู้ให้บริการควรหาวิธีการเพิ่มระดับความปลอดภัยในการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟน (Smartphone) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

3. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นในหัวข้อสามารถสมัครลงทุนกองทุนรวมโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปธนาคารน้อยที่สุด ดังนั้นแสดงว่าการสมัครกองทุนรวมผ่านสมาร์ตโฟน (Smartphone) อาจจะยังไม่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการ ดังนั้นทางผู้ให้บริการควรมีการศึกษาในหัวข้อนี้เพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

4. ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร จากผลการวิเคราะห์พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นในหัวข้อเมื่อบัญชีธนาคารมีปัญหา สามารถติดต่อ Call Center ได้ทันทีน้อยที่สุด ดังนั้นแสดงว่า Call center ของธนาคารยังไม่สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้เพียงพอ ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาการให้ความช่วยเหลือผ่าน Call center ได้อย่างทันทีทั้งนี้เพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน (Smartphone) ไม่ติดขัด

5. ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ตโฟน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ประชากรในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นในหัวข้อ Interface ของแอปพลิเคชัน โฆษณาเบงกิ้ง สามารถเข้าใจได้ง่าย น้อยที่สุด



ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุง Interface ของแอปพลิเคชัน โมบายเบงก์กิ้ง ให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรทำการศึกษาข้อมูลคำถามในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น
2. ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้มากขึ้น
3. ในการศึกษาครั้งนี้จำกัดเฉพาะประชากรในจังหวัดปทุมธานีเท่านั้น ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่อื่นด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาการยอมรับทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน(Smartphone) ของประชากรในจังหวัดปทุมธานี และสำเร็จจุล่งไปได้อย่างดีด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร. ณกมล จันทร์สม ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์ทางสถิติ: สำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กุลปริยา นกดี. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กรมศุลกากร.(2560). *พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562
- กระทรวงการคลัง. (2560). *แผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF) ประจำปีงบประมาณ 2560 –2564*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562, สืบค้นจาก <https://1th.me/NA60>
- กรมศุลกากร.(2562). *ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ New e-Payment*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562, สืบค้นจาก <https://is.gd/fpIGhS>
- จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).



- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขต
กรุงเทพฯ และปริมณฑล (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม).
- ชยากรณ์กิตติพิทักษ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-
Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ. (2561). สังคมไร้เงินสด. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 10(2), 235.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment). สืบค้นวันที่ 2 มิถุนายน 2562,
จาก <https://is.gd/EBKXZE>
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M-Banking".
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธีรนนท์ ศรีหงส์. (2561). ธีรนนท์ ศรีหงส์ แม่ทัพใหม่ TMA ตั้งเป้าเป็นแพลตฟอร์มกลางสร้างความร่วมมือ.
สืบค้น 2 มิถุนายน 2562, จาก <https://is.gd/iz2Osr>