



การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน  
ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

The Acceptance of Financial Transactions on the Mobile Banking  
Application by the Elderly in Bangkok Metropolitan

ชลธาร กลั่นฉวี

CHONLATHAN KRANCHAVEE

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2564



การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน  
ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

The Acceptance of Financial Transactions on the Mobile Banking  
Application by the Elderly in Bangkok Metropolitan

ชลธาร กลั่นจวี

CHONLATHAN KRANCHAVEE

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต


ปีการศึกษา 2564


ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน  
ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ชื่อ นามสกุล นายชลธาร กลั่นฉวี  
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชา การจัดการ  
คณะ บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อารีย์ มัยยังพงษ์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณทลบุตร)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ปริญญา มากลีน)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.อารีย์ มัยยังพงษ์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้รับการค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

  
.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ นามสกุล	นายชลธาร กลั่นฉวี
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา	การจัดการ
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

## บทคัดย่อ

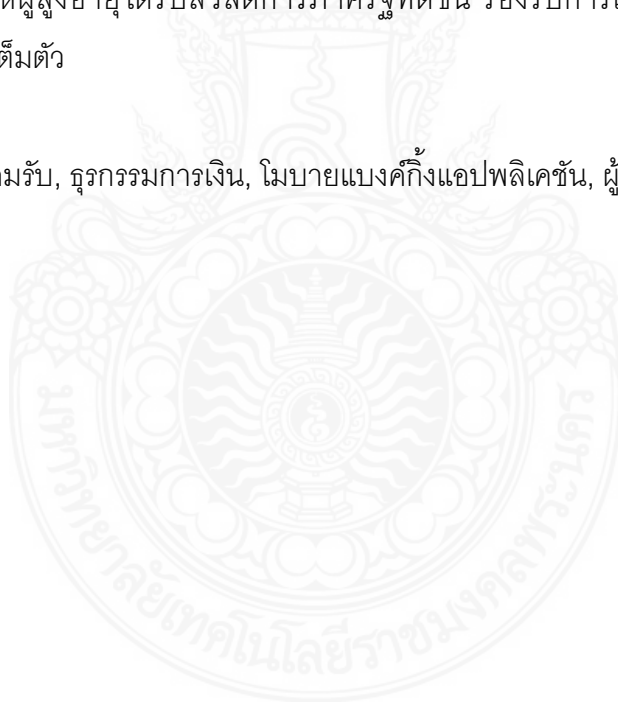
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน และทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา พบว่าการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาการยอมรับในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นที่มีการยอมรับสูงสุด คือ มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต รองลงมาคือ จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น การทดสอบสมมุติฐานพบว่า 1) อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน แตกต่างกันไป มีการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันแตกต่างกัน 2) คุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม และ 3) ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

ด้านความรู้ ด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม และด้านพฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันทั้งในภาพรวมและประเด็นย่อย

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป การพัฒนาโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้สูงอายุหันมาใช้บริการทำธุรกรรมการเงินของธนาคารมากยิ่งขึ้น อาจจะต้องพิจารณาในกลุ่มที่แตกต่างจากผลการศึกษาที่ได้ เช่น พื้นฐานด้านการศึกษาในระดับที่ต่างกันไป เป็นต้น ส่วนคุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุดในการสร้างความเชื่อมั่นกับการที่ผู้สูงอายุจะตัดสินใจเลือกใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน และในเรื่องของทัศนคติ ผู้ให้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ต้องศึกษาพฤติกรรมการใช้ของผู้สูงอายุเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงบริการให้เหมาะสมมากที่สุด อีกทั้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และหน่วยงานราชการ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย หรือแผนกลยุทธ์ ในการกำหนดระดับการให้บริการภาครัฐที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับสวัสดิการภาครัฐที่ดีขึ้น รองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยของประเทศไทยอย่างเต็มตัว

**คำสำคัญ:** การยอมรับ, ธุรกรรมการเงิน, โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน, ผู้สูงอายุ



<b>Independent Study Title</b>	The Acceptance of Financial Transactions on the Mobile Banking Application by the Elderly in Bangkok Metropolitan
<b>Author</b>	Mr.Chonlathan Kranchavee
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Field Study</b>	Management
<b>Faculty</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2021

## ABSTRACT

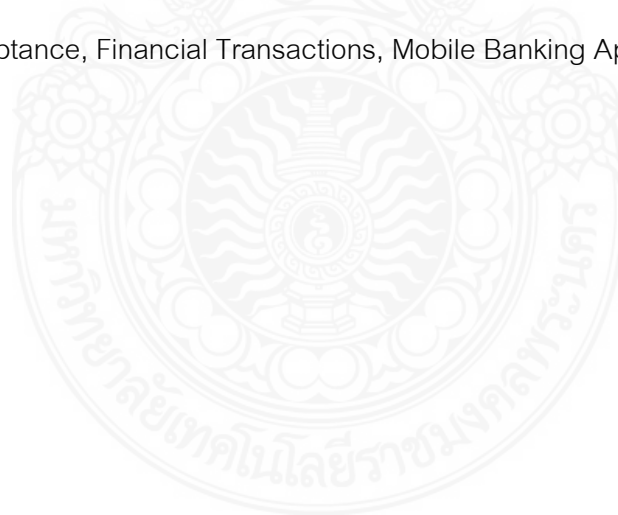
This research aims to study the acceptance of financial transactions among the elderly people in Bangkok metropolitan classified by personal factors, the features of mobile banking applications, and the attitudes of using services of mobile banking applications that related to the acceptance of financial transactions of the elderly people in Bangkok metropolitan. The samples used in this research were 400 elderly people living in Bangkok metropolitan. Data were analyzed using descriptive statistics, namely, frequency, percentage, mean and standard deviation; and inferential statistics, namely, independent sample t-test, One-Way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The results were found that the overall acceptance of mobile banking applications was at a high level and when considering the acceptance in sub levels, the intention to use mobile banking continuously in both the present and the future was accepted in the highest score, followed by suggesting others to use the mobile banking application. The hypothesis test revealed that: 1) the differences of age, educational level, income, and experience of using mobile banking applications differently affect the level of acceptance on using a financial transaction on mobile banking applications: 2) the features of mobile banking application in the gained benefits, the ease of features in mobile banking applications and confidence are positively correlated with the overall acceptance of the usage of mobile banking applications: 3) the attitudes towards the use

of knowledge-based mobile banking applications, value/social influence, and service usage behavior are positively correlated with the acceptance of mobile banking applications in both overall and sub-issues.

For suggestion of further research, the development of mobile banking applications enabling more elderly people to turn to use the service may need to consider different sample groups such as various educational levels. The features of the mobile banking application must be beneficial to the elderly people because it was the most correlated factor in building confidence of elderly people deciding to use mobile banking applications. In terms of attitude, the Mobile Banking Application service providers need to further study the elderly people' behavior in using mobile banking applications to improve the services to be the most appropriate services. Related agencies and government agencies can use the research results as a guideline for policymaking or strategic planning in designing suitable government services for the elderly people to receive better welfare that supports the entry into Thailand's aging society.

**Keywords:** Acceptance, Financial Transactions, Mobile Banking Applications, Elderly



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณทลบุตร ดร.ปริญญา มากลีน และ ดร.อารีย์ มัยงพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว และเพื่อนๆ ทุกคน ผู้ซึ่งเป็นที่พึ่งบันดาลใจคอยให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจจะศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ได้เป็นอย่างดีสืบไป

ชลธาร กลั่นฉวี



# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	6
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 คำนิยามศัพท์	8
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	17
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น	21
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเข้าถึงเทคโนโลยี	23
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการ	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	51
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของ นโยบายเบงคั้งแอปพลิเคชัน	52
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในการใช้บริการ นโยบายเบงคั้งแอปพลิเคชัน	54
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการใช้ นโยบายเบงคั้งแอปพลิเคชัน	57
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา	58
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	93
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	98
5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา	102
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	110
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	116

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	สถิติธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้ง และอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ปี 2558 ถึง ปี 2563	2
1.2	ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563	4
3.1	ตารางสถิติผู้สูงอายุแยกตามเขต ณ 28 กุมภาพันธ์ 2562	38
3.2	ตารางกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา ด้วยวิธีการแบบเจาะจง	40
3.3	ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha	43
4.1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล	51
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความเห็น เกี่ยวกับคุณลักษณะของโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน	53
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ ในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน	55
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความเห็น เกี่ยวกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน	57
4.5	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน จำแนกตามเพศ	58
4.6	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันจำแนกตามอายุ	59
4.7	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.8	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษา	65
4.9	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	70
4.10	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	76
4.11	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบาย แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่	79
4.12	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน จำแนกตามประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน	82
4.13	การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบาย แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน จำแนกตามประสบการณ์ใช้โมบาย แบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเป็นรายคู่	85
4.14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คุณลักษณะของโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน	89
4.15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร	92

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครใน การใช้บริการนโยบายเบงคั้ง ของธนาคารพาณิชย์	3
1.2	แนวโน้มจำนวนประชากรเด็ก ผู้สูงอายุ และดัชนีการสูงวัย ในช่วง พ.ศ. 2558-2573	3
1.3	กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบน นโยบายเบงคั้งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร	7
2.1	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	12
2.2	นโยบายเบงคั้งแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	14
2.3	นโยบายเบงคั้งแอปพลิเคชันของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	15
2.4	นโยบายเบงคั้งแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	16
2.5	นโยบายเบงคั้งแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	17



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อประชาชนในการใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบของดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2563 มีประชาชนที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 63.8 ล้านคน ในจำนวนนี้มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ถึง 60.5 ล้านคน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 94.8 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ : 2563) ส่งผลทำให้การดำเนินชีวิตของคนในยุคนี้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเห็นได้ชัด จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนามากขึ้น องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำเทคโนโลยีเหล่านี้มาปรับใช้ในธุรกิจของตนเอง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ เช่นเดียวกับกับธุรกิจธนาคารในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด อย่างเช่นในปัจจุบันที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องไปทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ที่เคาน์เตอร์ธนาคารแล้วสามารถทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟนหรืออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นการดูรายการเคลื่อนไหวของเงินในบัญชี การโอนเงินให้กับบุคคลอื่น การโอนเงินต่างธนาคาร การชำระค่าสินค้าและบริการ การตั้งค่าบัญชี การซื้อกองทุน เป็นต้น โดยลูกค้าสามารถดำเนินการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงบนสมาร์ทโฟนหรืออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของตนเอง ซึ่งจัดเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่ดีเยี่ยมสำหรับผู้ใช้บริการ ดังจะเห็นได้จากสถิติธุรกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ซึ่งมีการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่พบว่าจำนวนรายการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี แสดงดังตาราง 1.1

ตาราง 1.1 สถิติธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้ง และ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ปี 2558 ถึง ปี 2563

		2558	2559	2560	2561	2562	2563	ปี 2558- 2563 (เพิ่มขึ้น%)
1	ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Internet Banking							
2	จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ <sup>2)</sup>	11,901,117	15,100,267	20,469,790	23,861,834	29,404,466	34,946,211	194%
3	ปริมาณรายการ (พันรายการ)	186,237	151,926	207,091	284,771	569,329	429,449	131%
4	มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	23,630	23,410	20,339	23,530	26,278	22,838	-3%
5	ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile Banking							
6	จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ <sup>2)</sup>	13,918,815	21,151,583	32,143,467	46,004,931	60,084,145	68,697,059	394%
7	ปริมาณรายการ (พันรายการ)	263,923	650,003	1,308,465	2,839,368	4,925,109	9,166,978	3373%
8	มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	2,800	5,849	9,539	17,501	24,408	40,200	1336%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563)

จากการสำรวจของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2562) เกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำนวน 1,207 คน พบว่าการใช้บริการทางการเงินแบบออนไลน์ (โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน) ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้นในยุคปัจจุบัน และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทย (K PLUS) มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB EASY) ร้อยละ 18.8 ธนาคารกรุงเทพ (Bualuang M Banking) ร้อยละ 16.0 ธนาคารกรุงไทย (Krungthai NEXT) ร้อยละ 13.8 และน้อยที่สุดคือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (KMA Krungsri Mobile Application) ร้อยละ 10.1 แสดงดังภาพ 1.1

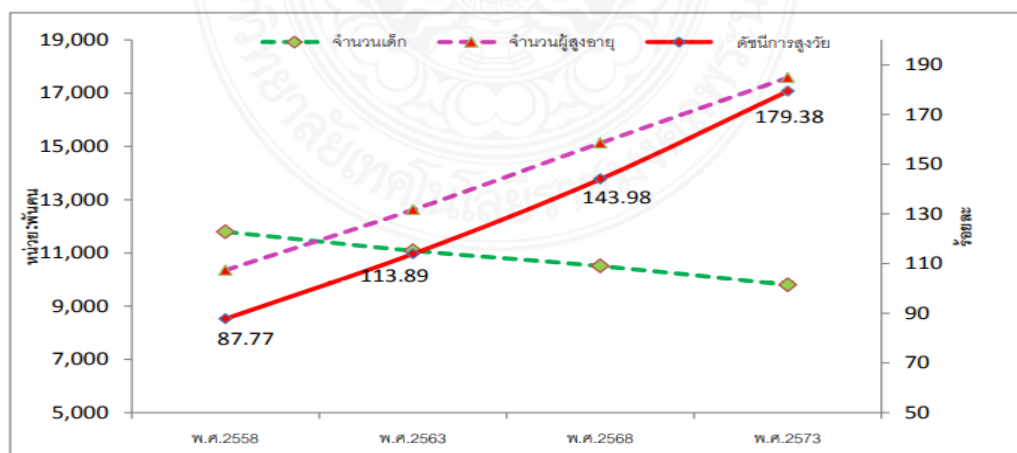
ภาพ 1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครในการใช้บริการ  
โมบายแบงก์กิ้ง ของธนาคารพาณิชย์



ที่มา: ประชาไท (2562)

แนวโน้มของประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ และทิศทางตรงกันข้าม  
จำนวนประชากรวัยเด็กก็มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยดูได้จากการคาดประมาณ  
ประชากรของประเทศไทย ปี 2558-2573 พบว่ามีแนวโน้มที่จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ  
จะเห็นได้ว่าภาพรวมของประเทศไทยอยู่ในสถานการณ์ “สังคมสูงวัย” (Aging Society)  
แสดงดังภาพ 1.2

ภาพ 1.2 แนวโน้มจำนวนประชากรเด็ก ผู้สูงอายุ และดัชนีการสูงวัย ในช่วง พ.ศ. 2558-2573



ที่มา: กรมกิจการผู้สูงอายุ (2557)



ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ โดยดูจากสถิติกรมกิจการผู้สูงอายุ พ.ศ. 2562 มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11.14 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.73 ของประชากรทั้งประเทศที่มี 66.56 ล้านคน และมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 1.06 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18.78 ของประชากรผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร แสดงดังตาราง 1.3

ตาราง 1.2 ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

หน่วย : คน

รายละเอียด	ประชากรทั้งหมด			ประชากรผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป			ร้อยละ
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	
<b>ผู้สูงอายุรวมทั้งประเทศ</b>							
จำนวนประชากร	32,375,532	33,811,195	66,186,727	5,130,363	6,496,767	11,627,130	17.57%
<b>ผู้สูงอายุแยกตามภาค</b>							
- ภาคกลาง	8,615,325	9,380,185	17,995,510	1,421,366	1,936,512	3,357,878	18.66%
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	10,835,589	11,012,639	21,848,228	1,669,567	2,014,828	3,684,395	16.86%
- ภาคเหนือ	5,886,252	6,141,019	12,027,271	1,076,607	1,313,263	2,389,870	19.87%
- ภาคใต้	4,657,548	4,810,353	9,467,901	632,502	808,106	1,440,608	15.22%
- ภาคตะวันออก	2,380,818	2,466,999	4,847,817	330,321	424,058	754,379	15.56%
<b>ผู้สูงอายุแยกตามจังหวัดมากที่สุด 5 จังหวัด</b>							
- กรุงเทพมหานคร	2,625,938	2,962,284	5,588,222	459,490	648,729	1,108,219	19.83%
- นครราชสีมา	1,294,622	1,338,585	2,633,207	211,033	262,424	473,457	17.98%
- เชียงใหม่	862,874	921,496	1,784,370	156,306	193,449	349,755	19.60%
- ขอนแก่น	882,462	912,069	1,794,531	147,464	178,463	325,927	18.16%
- อุบลราชธานี	932,400	934,297	1,866,697	132,921	156,137	289,058	15.48%

ที่มา: กรมกิจการผู้สูงอายุ (2563)

จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย และการคาดการณ์แนวโน้มดังกล่าว จึงทำให้กลุ่มโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือก็หันมาให้ความสำคัญกับผู้สูงวัย อย่างธนาคารกสิกรไทย ได้ออก K PLUS Beacon ที่พัฒนาประสบการณ์ใช้งานเพื่อคนกลุ่มนี้โดยเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นคนสูงวัย คนตาบอด มีปัญหาด้านการมองเห็น หรือแม้แต่บุคคลทั่วไป ก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่ายขึ้นมาก เพราะเป็นนวัตกรรมที่จะทำให้ผู้บกพร่องทางการมองเห็น สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ได้อย่างสะดวกสบายและถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ซึ่งตัวแอปพลิเคชันจะใช้เสียงในการสื่อสารกับผู้ใช้เป็นหลัก โดยบริการหลัก

บนแอปพลิเคชันนั้น จะประกอบด้วย การถามยอด โอนเงิน เติมเงิน และจ่ายบิล ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยมาตรฐานเดียวกับ K PLUS ส่วนธนาคารไทยพาณิชย์ เอาใจคนสูงอายุ จัดซีเนียร์ บัดดี้ สอนใช้ Easy App โดยมีพนักงานกว่า 500 คน คอยเชิญชวน ให้คำแนะนำและสอนวิธีใช้ให้กับกลุ่มผู้สูงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ที่มองว่า ถ้าให้คนวัยใกล้เคียงกันไปชวนและช่วยแนะนำ น่าจะสื่อสารได้เข้าใจมากกว่า จึงเกิดเป็นซีเนียร์ บัดดี้ (Senior Buddy) จากการสำรวจพบว่าใน 10 คน จะมี 7-8 คนที่สนใจจากการแนะนำการใช้ แอปพลิเคชัน จากซีเนียร์ บัดดี้ ซึ่งทำให้ทัศนคติที่ว่าคนสูงอายุใช้แอปพลิเคชันไม่ได้ทั้งหมดไป โดยผู้ใช้กลุ่มผู้สูงอายุใช้แอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น 10% ซึ่งแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ก็จะช่วยพาตัวเองได้ ไม่เหงา ได้พูดคุยกับลูกหลานที่อยู่ห่างไกลกัน หรือแม้กระทั่งได้พบปะกับเพื่อนใหม่ในวัยเดียวกัน ทำให้พวกเขาใช้ชีวิตอย่างคุ้มค่า มีชีวิตที่ง่ายขึ้นและมีความสุขอีกครั้ง (โพสท์ทูเดย์, 2561)

ปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครมีมากที่สุดในประเทศไทย แต่ที่ผ่านมายังไม่พบการสำรวจความคิดเห็นที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งกันมากนักน้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 แห่ง ซึ่งผลการสำรวจพบว่า เป็นธนาคารที่ได้รับความนิยมสูงสุดใน 4 อันดับแรกที่คนกรุงเทพมหานครใช้บริการ ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทย นอกจากนี้ จากการศึกษาข้อมูลในเบื้องต้นทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า ส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุยังไม่นิยมใช้ เนื่องจากมีความรู้สึกว่าการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันนั้น ค่อนข้างมีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยาก และยังไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ซึ่งหากโหลดแอปพลิเคชันของโมบายแบงก์กิ้ง มาใช้แล้วจะได้รับประโยชน์อย่างไร ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันผู้สูงอายุเห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางของสาขาธนาคาร และตู้ ATM ก็สามารถทำได้เช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานให้กับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในการวางแผนและพัฒนาการจัดการด้านธุรกรรมทางการเงิน และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้สูงอายุให้ได้มากที่สุด ตลอดจนจะสามารถทำให้ทราบถึงวิธีการจัดการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ที่มีผลต่อการเพิ่มจำนวนการใช้บริการของผู้สูงอายุได้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันกับการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันกับการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 1.06 ล้านคน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุจำนวน 400 คน ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนในระดับ 0.05 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นลูกค้าของธนาคาร 4 ธนาคาร คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เคยใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารดังกล่าว เนื่องจากเป็นธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยที่มีขนาดใหญ่ และมีจำนวนลูกค้าเป็นจำนวนมาก

### 1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.3.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กึ่ง

1.3.2.2 คุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่ง ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับ ความง่ายในการใช้งาน และความเชื่อมั่น

1.3.2.3 ทศนคติในการใช้บริการ ได้แก่ ความรู้ ค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม และ พฤติกรรมการใช้

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุ

### 1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 11 เดือน คือ เดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือนตุลาคม 2564

## 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร



## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา คุณลักษณะของโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุหันมาใช้บริการทำธุรกรรมการเงินของธนาคารมากยิ่งขึ้น รวมถึงธุรกิจธนาคารสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด

1.5.2 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนการเข้าถึงการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.5.3 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ สำหรับหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานเอกชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับดูแล รวมถึงการให้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

## 1.6 คำนิยามศัพท์

**โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน** หมายถึง แอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคาร เพื่อใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่เปิดให้บริการบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต โดยมีฟังก์ชันรองรับการใช้งานในการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ การสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการให้บริการดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง

**ธุรกรรมการเงิน** หมายถึง การทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร ได้แก่ การโอนเงิน การจ่ายชำระหนี้เงินกู้ การซื้อกองทุน การชำระค่าสินค้า การชำระค่าบริการ การเบิกถอน รวมทั้งการติดต่อเรื่องอื่น ๆ กับธนาคารพาณิชย์ โดยดำเนินการผ่านช่องทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ตโฟน (Smartphone) หรือแท็บเล็ต (Tablet)

**ผู้สูงอายุ** หมายถึง บุคคลทั้งเพศหญิงและชายที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีความแตกต่างจากอายุอื่น เป็นอายุบั้นปลายของชีวิต ดังนั้น ปัญหาของผู้สูงอายุในทุกด้านจึงมีความแตกต่างจากวัยอื่น

**การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ** หมายถึง ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลที่มีต่อโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ว่ามีส่วนช่วยทำให้ชีวิตได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงิน ที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปธนาคาร สามารถดำเนินการได้ด้วยตัวเองตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถตอบสนองของความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ได้ทันที

**การรับรู้ว่าย่างต่อการใช้งาน** หมายถึง โฆษณาแบบคิงส์แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่สลับซับซ้อน ไม่ต้องอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ในการใช้งานมากนักก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างง่ายดาย

**ความเชื่อมั่นในการใช้งาน** หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการโฆษณาแบบคิงส์แอปพลิเคชัน มีความรู้สึกเชื่อมั่นในระบบว่ามีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีการใส่รหัสผ่านทุกครั้ง มีระบบแจ้งเตือนการทำรายการ มีระบบป้องกันการเข้าใช้ง่ายจากบุคคลอื่น มีระบบช่วยเหลือหากมีการทำรายการผิดพลาดสามารถติดต่อธนาคารเพื่อยกเลิกรายการดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมถึงมีความเชื่อมั่นในระบบการใช้งาน ว่ามีความเสถียร มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน

**ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน** หมายถึง ความรู้สึกของคน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงออกของอารมณ์และพฤติกรรม ดังเช่น ปฏิกริยาตอบสนองของผู้สูงอายุที่มีต่อการทำธุรกรรมบนโฆษณาแบบคิงส์แอปพลิเคชัน เกิดจากอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจ ค่านิยม และพฤติกรรมในการใช้บริการ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเข้าถึงเทคโนโลยี
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ มาเป็นตัวแบ่งลักษณะของประชากร ซึ่งเกณฑ์เหล่านี้ต้องสามารถนำมาวัดเป็นค่าสถิติได้ เพื่อใช้ในการแบ่งกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมาย นอกจากนี้ในด้านของลักษณะทางจิตวิทยา และสังคมวัฒนธรรมของประชากรศาสตร์ก็จะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มประชากร ซึ่งตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ จะประกอบด้วย

1. เพศ (Sex) เป็นลักษณะประชากรที่มีมาตั้งแต่กำเนิด เป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะส่งผลทำให้มีความแตกต่างกันไปในด้านทัศนคติ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจในเรื่องของการเลือกใช้สินค้าหรือบริการ

2. อายุ (Age) ลักษณะของประชากรที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าหรือบริการที่แตกต่างกัน คนที่มีอายุมากจะผ่านประสบการณ์มาก อาจเกิดความผูกพันหรือยึดติดสินค้าหรือบริการเหล่านั้นได้

3. ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ (Education Level, Income, and Occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดค่าของตลาด มีแนวโน้มที่มีลักษณะความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุและผล คนที่มีการศึกษาสูง มักจะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในวงกว้าง เข้าใจในข้อมูลข่าวสารได้ดี จะไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักการหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะเป็นผู้ที่แสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่เชื่อถือได้ และส่วนใหญ่คนกลุ่มนี้ก็มักจะประกอบอาชีพที่มีรายได้ที่สูงกว่า ในขณะที่เดียวกันคนที่มีการศึกษาระดับล่างลงมาก ก็อาจจะมีเข้าใจในวงที่แคบกว่า ชอบสืบข้ออ้างอิงประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ และคนกลุ่มนี้ก็มักจะประกอบอาชีพที่มีรายได้ที่น้อยกว่า จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดอิทธิพลต่อทัศนคติ รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยม จึงส่งผลทำให้คนมีการแสดงออกในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

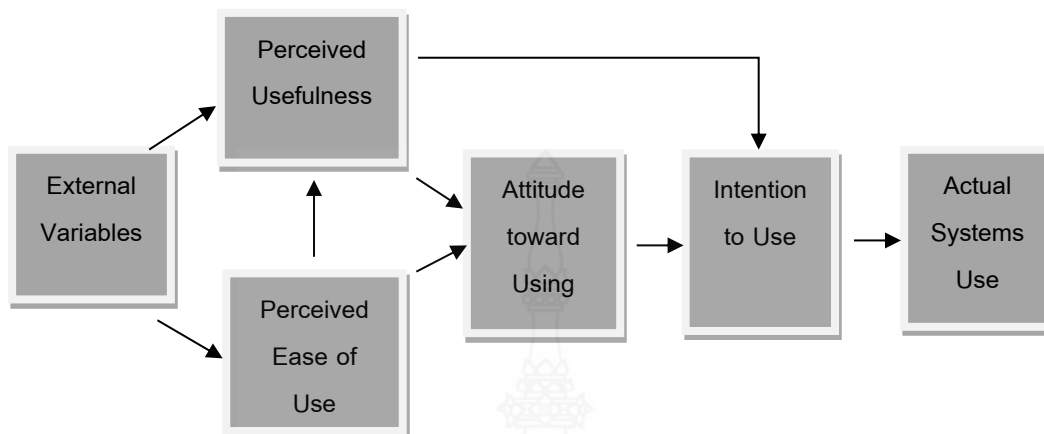
จากแนวคิดของประชากรศาสตร์จึงทำให้เห็นได้ว่า ไม่ว่าจะปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ล้วนแต่ประกอบกันทำให้คนเรามีการแสดงออกในพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป ดังนั้น จึงทำให้การเปิดการรับรู้ในด้านของข้อมูลข่าวสารของแต่ละคนที่ไม่เท่ากัน จึงจะส่งผลทำให้การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับในผลลัพธ์ที่อาจจะแตกต่างกัน การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน การใช้ประโยชน์จากบริการนั้น ๆ ได้ตรงวัตถุประสงค์เต็มทีหรือไม่ หรือแม้แต่ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดล้วนส่งผลต่อการแสดงออกในพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ ดังนั้น งานวิจัยในครั้งนี้จึงจำเป็นต้องใช้แนวคิดประชากรศาสตร์มาเป็นกรอบความคิดในการศึกษา

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

งานวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของสิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้อธิบายวิธีการและเหตุผลของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของแต่ละบุคคล ได้แก่ แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับ และมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) แสดงได้ดังภาพ คือ



ภาพ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี



ที่มา: คัดลอกจาก Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989)

External Variable หมายถึง ตัวแปรภายนอก ได้แก่ ประสบการณ์ (Previous Experience) ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

Perceived Usefulness หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่า เทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

Perceived Ease to Use หมายถึง การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณ หรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการ หรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

Attitude toward Using หมายถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

Intention to Use หมายถึง ความตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี

Actual Systems Use หมายถึง การที่บุคคลได้มีการยอมรับการใช้งานจริงจากเทคโนโลยีดังกล่าว

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

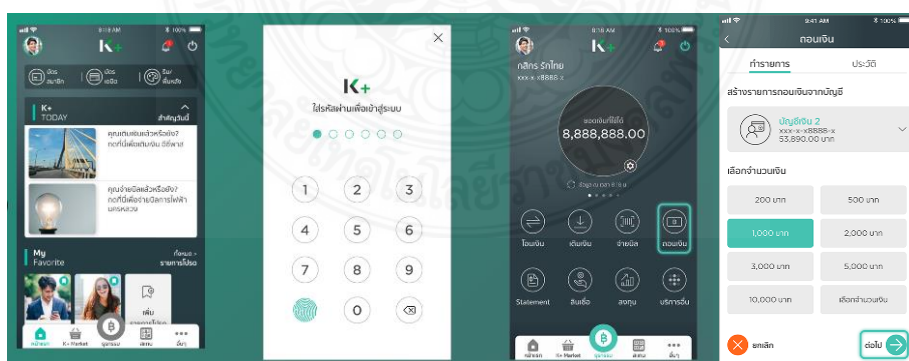
2.3.1 วิวัฒนาการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน (Mangozero, 2017) ในปี 2010 เป็นยุคที่สมาร์ตโฟนกำลังเติบโตและเป็นที่ยอมรับ ขณะเดียวกันเริ่มมีผู้พัฒนาโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเพื่อเข้ามาช่วยทดแทน SMS banking ที่จากเดิมทำได้แค่แจ้งเตือนเงินเข้า เงินออก และทำรายการง่าย ๆ ต่อมาได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ทำรายการต่าง ๆ ได้มากขึ้น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ต่อมาในปี 2012 เกิดธนาคารบนมือถือขึ้นที่อเมริกาชื่อ Simple Bank เป็นธนาคารแบบออนไลน์ที่ไม่มีสาขาใด ๆ นอกโลกออนไลน์ ลูกค้าต้องทำธุรกรรมผ่านออนไลน์กับบัตรเดบิตของ Simple Bank โดยเปิดตัวให้ทดลองใช้ครั้งแรกแบบ Beta version ก่อนจะค่อย ๆ มีการพัฒนาเวอร์ชันที่เริ่มให้ใช้งานอย่างจริงจังในปีถัดไป คือปี 2013 ซึ่งในปีแรกของการเปิดตัวใช้อย่างเต็มรูปแบบมีลูกค้าประมาณ 20,000 คน และมี Transaction เกิดขึ้นรวม 200 ล้านเหรียญสหรัฐฯ หลังจากนั้นเป็นต้นมา อินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนในการใช้ชีวิต บทบาทของธนาคารเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นเช่นกัน โดยทุก ๆ ธนาคารก็จะต้องพัฒนา หรือนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริมบริการให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันเทคโนโลยีก็ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวงการธนาคารมากมาย ฟังก์ชันการใช้งานในการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ การสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการให้บริการดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย และรวดเร็ว ในการทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง บทบาทของธนาคารต่อไปจะเป็นการพัฒนา Digital Solutions ต่าง ๆ ให้เป็นไปมากกว่าผู้ให้บริการด้านธุรกรรมการเงินเหมือนเช่นในปัจจุบัน โดยอาจจะเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ พัฒนาโมบายแบงก์กึ่งที่มีผู้นำเทคโนโลยีดิจิทัล ตอบรับกับกระแส “ดิจิทัลโมบิลิตี้” (Digital Mobility) ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่ไม่หยุดนิ่ง และต้องการจัดการทุกอย่างผ่านสมาร์ตโฟน และอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ มีการคาดการณ์ว่าในอนาคตจะมีระบบ Voice Pay ซึ่งจะมาอยู่ใน โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในอนาคตอันใกล้ เป็นฟังก์ชันที่จะใช้เสียงในการยืนยันตัวตนก่อนสั่งจ่ายเงิน หรือโอนเงินตามที่เจ้าของต้องการ โดยที่ไม่ต้องใช้ Password อีกต่อไป ซึ่งถือเป็นการใช้เสียงเพื่อยืนยันตัวตน ที่มีความปลอดภัยล้ำไปอีกขั้นหนึ่งจากเดิมที่ใช้การสแกนลายนิ้วมือ ซึ่งธนาคารหลายแห่งก็กำลังเริ่มพัฒนาระบบขึ้นมาใช้งาน

สำหรับประเทศไทย นับตั้งแต่ปี 2542 ธนาคารเอเซียให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตเป็นแห่งแรก ก่อนที่ปี 2543 ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย ให้บริการ

ตามมา และต่อมาธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไทยก็เปิดให้บริการตามมาจนครบทุกธนาคาร สำหรับธนาคารบนมือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นเจ้าแรกที่พัฒนาบริการนี้อย่างต่อเนื่อง ในปี 2553 ได้เกิด K-Mobile Banking Plus เป็นแห่งแรกที่ให้บริการเช็คยอด โอนเงิน จ่ายค่าสินค้าและบริการ ซึ่งในตอนนั้นได้ถือระบบให้สามารถใช้ได้กับระบบ EDGE และ GPRS เท่านั้น ในปี 2555 เดือนสิงหาคม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดตัวบริการ KTB Netbank เป็นบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ แยกออกมาจากบริการ KTB Online แต่ในภายหลังได้ควบรวมบริการกับ KTB Online ไปด้วย เดือนพฤศจิกายน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการ SCB Easy App ในเดือนธันวาคม ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการ Krungsri App ต่อมาในปี 2557 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เปิดให้บริการ Bualuang mBanking ธนาคารบนมือถือที่การเข้าสู่ระบบแยกจาก Bualuang iBanking โดยใช้รหัสส่วนตัว 6 หลัก กระทั่งในปี 2558 เปิดตัวบริการ TMB Touch โดยใช้รหัส 6 หลักเช่นกัน และรหัสลับการทำธุรกรรม 8 หลัก (MRG Online, 2559) สำหรับในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาโมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.3.2 โมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทย ใช้ชื่อว่า K-PLUS ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ ถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร ตั้งบริการโอนเงินล่วงหน้า ซื้อขายกองทุน K Market บริการขอสินเชื่อ เป็นต้น

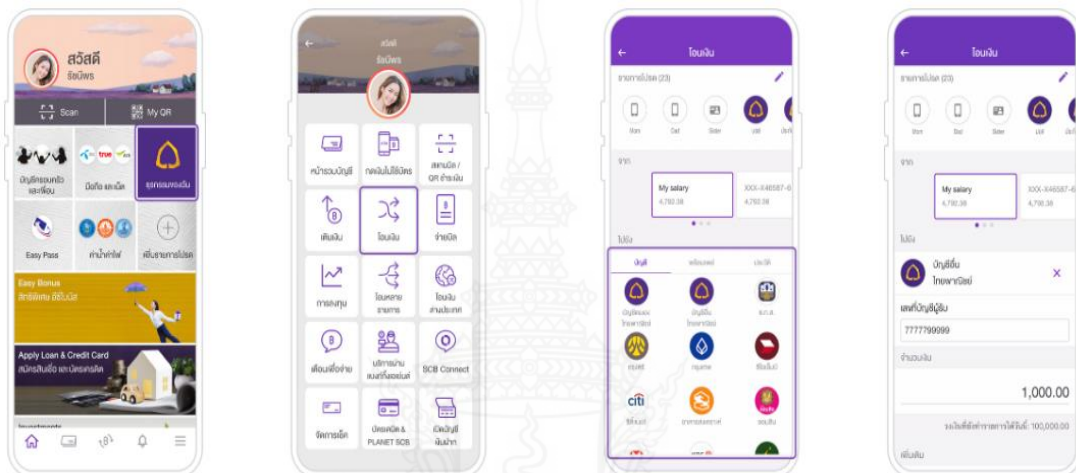
ภาพ 2.2 โมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



ที่มา: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2564)

2.3.3 โมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของธนาคารไทยพาณิชย์ ใช้ชื่อว่า SCB Easy ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ การบริการโอนเงิน ชำระค่าบริการด้วย QR Code การจ่ายบิลค่าสาธารณูปโภค การชำระค่าสินค้า เป็นต้น

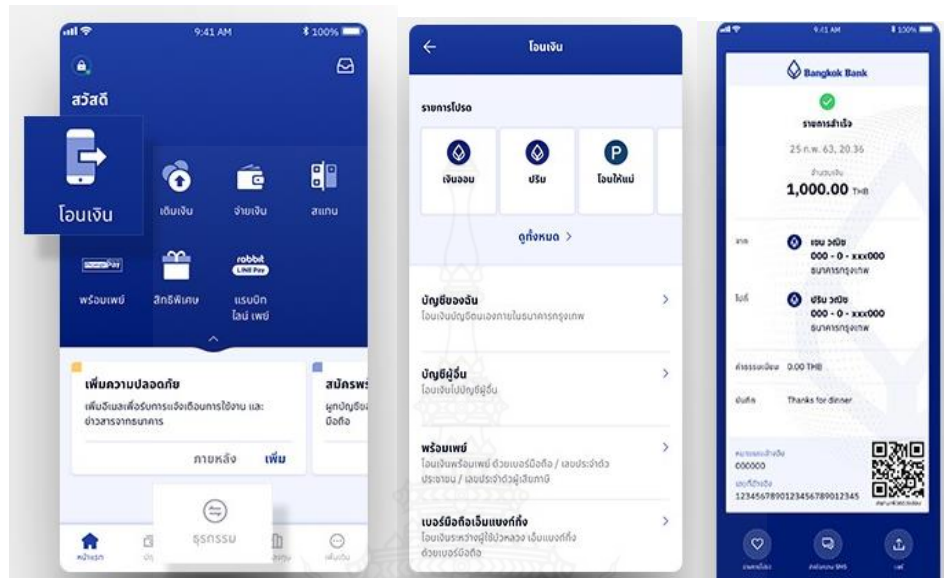
ภาพ 2.3 โมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)



ที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2564)

2.3.4 โมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงเทพ ใช้ชื่อว่า บัวหลวง ไอแบงคิง ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ การโอนเงินโดยตั้งรายการล่วงหน้า คิวคิวพี ถอนเงินผ่านตัวแทนธนาคาร บริการเติมเงิน มือถือ e-wallet บัตรทางด่วน และผู้ให้บริการอื่น ๆ บริการเปิดบัญชีออนไลน์ เป็นต้น

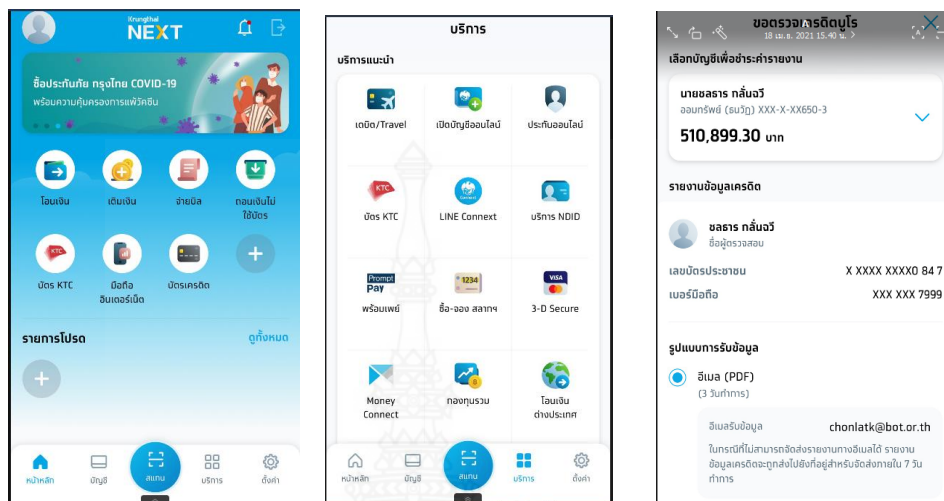
ภาพ 2.4 โฉมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2564)

2.3.5 โฉมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย ใช้ชื่อว่า KTB netbank ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการธุรกรรมการเงิน ได้แก่ บริการแบบ Smart หน้าจอที่สามารถเลือกรายการที่ใช้งานได้บ่อย ตรงตามความต้องการมาไว้ที่หน้าจอหลักได้ด้วยตนเอง บริการสั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ และสามารถไปรับได้ที่สำนักงานสาขาเหนือ หรือสนามบินสุวรรณภูมิ บริการเชื่อมต่อข้อมูลไปที่ใช้งานบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทยได้ทันที

ภาพ 2.5 โมบายแบงก์คิงแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2564)

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.4.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ หรือ เจตคติ ทางจิตวิทยา หมายถึง การแสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล สถานที่ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง (ซึ่งเรียกว่าวัตถุแห่งทัศนคติ) กอร์ดอน ออลพอร์ต นักจิตวิทยาได้อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติไว้ว่าเป็นแนวคิดอันเด่นชัดที่สุด และจำเป็นที่สุดในจิตวิทยาสังคมร่วมสมัย ทัศนคติสามารถสร้างขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งสามารถตรวจวัดและเปลี่ยนแปลงได้ ส่งผลต่ออารมณ์และพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย (วิกิพีเดีย สารานุกรม, 2561)

ทัศนคติเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่าทัศนคตินั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้ (Novabizz, 2561 )

ราชบัณฑิตยสถาน (2530, หน้า 235) คำศัพท์ภาษาอังกฤษ Attitude หมายถึง A feeling or opinion about something or someone, or a way of behaving that follows from this ซึ่งถ้าแปลเป็นภาษาไทย จะหมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อบางสิ่งบางอย่างหรือ

บางคน หรือการปฏิบัติที่เกิดจากความรู้สึกหรือความคิดเห็นเช่นนั้น ซึ่งราชบัณฑิตยสถาน จึงใช้คำว่า เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

อัลพอร์ท (ปริยาพร วงศ์อนุตนโรจน์, 2544: 56; อ้างอิงจาก Allort) กล่าวว่า เจตคติบางครั้ง เรียกว่า ทักษณคติ มีความหมายตามคำอธิบายของนักจิตวิทยาได้ให้คำนิยามของเจตคติไว้ว่า เป็นสภาวะของความพร้อมทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ทักษณคติจึงก่อรูปได้ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิมมีทั้งบวกและลบ จะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน

4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตน

ศักดิ์ไทย สุทธิจิบรร (2545, หน้า 138) ให้ความหมายของเจตคติว่า สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควรเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด

#### 2.4.2 องค์ประกอบของเจตคติ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 79-80) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเจตคติไว้ว่ามี 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. ด้านความรู้สึก (Affective Component) การที่คนเราจะมีเจตคติอย่างไรนั้น เช่น ชอบ ไม่ชอบอะไร ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญก็คือ ความรู้สึก เพราะความรู้สึกดังกล่าวจะบ่งชี้ว่าชอบ หรือไม่ชอบ เช่น ความรู้สึกชอบเป็นนักกีฬา หรือไม่ชอบเป็นนักกีฬา

2. ด้านความรู้ (Cognitive Component) บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรนั้น ส่วนใหญ่จะอาศัยจากประสบการณ์และความรู้ที่ตนเองมี เคยรู้จักหรือเคยรับรู้อะไรมาก่อน ไม่เช่นนั้นคนเราก็ไม่อาจจะกำหนดความรู้สึกได้ รวมถึงการแสดงท่าทีต่าง ๆ ว่าชอบ หรือไม่ชอบอะไรก็ได้ เช่น บุคคลที่ชอบเป็นนักกีฬา หรือไม่ชอบเป็นนักกีฬานั้น บุคคลดังกล่าวจะต้องทราบเสียก่อนว่านักกีฬามีบทบาทอย่างไร มีรายได้อย่างไร และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าได้อย่างไร ดังนั้น จึงไม่อาจบอกถึงเจตคติของตนได้

3. ด้านพฤติกรรม (Behavior Component) การที่บุคคลจะมีเจตคติอย่างไร ให้สังเกตได้จากพฤติกรรมหรือการกระทำ ถึงแม้ว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ แต่ยังมีมีความสำคัญน้อยกว่าความรู้สึก เพราะในบางครั้งบุคคลกระทำไปโดยขัดกับความรู้สึก เช่น การที่คนเรายกมือไหว้ พร้อมกับการกล่าวสวัสดิ แต่ในบางครั้งความรู้สึกในใจอาจจะไม่ได้เลื่อมใสหรือศรัทธาเลยก็ได้

#### 2.4.3 ลักษณะของเจตคติ

สมใจ ลักษณะ (2542 อ้างอิงใน ประดับ แก้วแดง, 2546 หน้า 52) กล่าวว่า เจตคติมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้
2. เจตคติเป็นจุดยืนของความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในโลกภายนอก
3. เจตคติสะท้อนแรงจูงใจในอารมณ์ ที่บุคคลต้องการจะทำตัวให้สอดคล้องกับบุคคลที่ตนอยู่ร่วม

4. เจตคติเป็นส่วนลึกในจิตใจของบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

สรุปได้ว่า ลักษณะของเจตคตินั้น เกิดจากการเรียนรู้ หล่อหลอมประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในที่สุดก็จะสะท้อนออกมาในรูปแบบของบุคลิกภาพ ซึ่งอาจจะมีคงอยู่ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงไปก็ได้ ตลอดจนอาจจะสามารถอยู่ในส่วนลึกของจิตใจของคนเราไปเลยก็ได้

สุรวงศ์ ไคว์ตระกูล (2545, หน้า 367) กล่าวถึง ลักษณะของเจตคติไว้ว่า

1. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้
2. เจตคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ดังนั้น เจตคติจึงมีทั้งด้านบวกและด้านลบ

3. เจตคติ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างคือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกและอารมณ์ องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้จัก และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม

4. เจตคติเปลี่ยนแปลงได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงเจตคติอาจจะไปในทิศทางบวกหรือลบจากเดิมก็ได้ และในบางครั้งก็อาจจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เข้มข้นขึ้นก็ได้

5. เจตคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมนั้น ที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ เนื่องจากชุมชนหรือสังคมเป็นส่วนหนึ่งในการหล่อหลอมความเป็นอุดมการณ์ด้วย ดังนั้น ค่านิยมเหล่านี้จึงมีอิทธิพลต่อเจตคติของบุคคลที่เป็นสมาชิกในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติ ก็อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงค่านิยมด้วย



6. สังคมประกิต มีความสำคัญต่อการพัฒนาทัศนคติของเด็กโดยเฉพาะ เจตคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม เช่น อุดมคติ เจตคติต่อเสรีภาพในการพูด การเรียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูง จะมีเจตคติบวกสูงเช่นกัน

สรุปได้ว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ หรือแรงจูงใจต่าง ๆ รวมทั้งยังสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมของชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ ได้ด้วย

ศักดิ์ไทย สุทธิจาวร (2545, หน้า 48) ได้กล่าวถึงเจตคติไว้ ดังนี้

1. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้
2. เจตคติมีลักษณะที่คงทนอยู่นานพอสมควร
3. เจตติมีลักษณะของการประเมินคุณค่าอยู่ในตัว บอกลักษณะดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ
4. เจตคติทำให้บุคคลนั้นสามารถตอบสนองต่อความรู้สึกที่ตนต้องการ
5. เจตคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ เจตคดีย่อมมีที่หมายนั่นเอง

สรุปได้ว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลสิ่งของ และบุคคลกับสถานการณ์ ซึ่งจากการเรียนรู้ดังกล่าวก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของคนเราในรูปแบบที่ชอบ หรือไม่ชอบ ดี หรือไม่ดี ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะคงอยู่ในความรู้สึกแบบนั้นค่อนข้างนานพอสมควร

#### 2.4.4 ประเภทของเจตคติ

ลักษณะ สตะเวทิน (2542 อ้างอิงใน ประดับ แก้วแดง, 2546 หน้า 67-68) กล่าวถึงประเภทของเจตคติว่ามี 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติทางบวก เป็นการแสดงออก หรือมีปฏิริยาทางด้านดี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ทัศนคติทางลบ เป็นการแสดงออก หรือมีความรู้สึกที่ไม่ดี หรือเป็นไปในทางลบ ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
3. ทัศนคตินิ่งเฉย เป็นทัศนคติในลักษณะที่บุคคลผู้นั้น ไม่มีความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ หรือต่อบุคคลนั้น ๆ

สรุปได้ว่า เจตคตินั้นสามารถแสดงออกมาได้เป็น 3 รูปแบบคือ รูปแบบที่แสดงออกมากในด้านดีหรือด้านบวก หมายถึง การชอบหรือพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนรูปแบบที่แสดงออกมา

ในด้านลบ หมายถึง การไม่ชอบหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนรูปแบบสุดท้ายคือไม่รู้สึกับสิ่ง ๆ นั้น เลย

สรุปได้ว่า ทักษะเกิดขึ้นจากความรู้อย่างเข้าใจ ความคิด ประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสถาบันการศึกษา ครอบครัว หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ ล้วนแล้วมีผลต่อทัศนคติของบุคคล ซึ่งผลของทัศนคติจะแสดงออกถึงความชอบ ไม่ชอบในบุคคล สถานที่ สิ่งของ รวมถึงนวัตกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจวัดและเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งทัศนคติในทางบวกหรือทางลบ ก็จะขึ้นอยู่กับว่าเรื่องต่าง ๆ นั้น สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้มากหรือน้อยเพียงใด ถ้าสามารถทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดของแต่ละบุคคลก็จะเป็นทัศนคติที่ดีในทางบวก และท้ายสุดผลของทัศนคติก็จะส่งผลต่อการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

มีคำอยู่หลายคำที่ถูกนำมาใช้แทนความหมายของความเชื่อมั่น เช่น การวางใจ ความเชื่อใจ ซึ่งความเชื่อมั่นเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของคน 2 ฝ่าย มุ่งเน้นที่การให้และรับในแง่ของความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ซึ่งถือเป็นต้นกำเนิดของความไว้วางใจ หรือไม่ไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือพื้นฐานมาจากการกระทำที่ซื่อสัตย์ในอดีต และได้ปฏิบัติตามคำสัญญาที่เคยให้ไว้ (Kinicki, Williams, 2018) ความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยหลักที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กร ที่จะสามารถส่งผลทำให้เกิดความจงรักภักดี

เนื่องจากความคาดหวังของลูกค้า บุคคล หรือกลุ่มคนที่ติดต่อจะมีมุมมองความพึงพอใจที่แตกต่างกัน (นเรศ รุ่งวิทย์นันท์, 2561)

แนวคิดความเชื่อมั่น Sako (1992, อ้างอิงใน นเรศ รุ่งวิทย์นันท์, 2561)

1. ความเชื่อมั่นในสัญญา (Contractual Trust) หมายถึง ความเชื่อมั่นไว้วางใจจากคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะยึดมั่นในการรักษาสัญญาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เคยให้ไว้ และเป็นไปตามจริยธรรม โดยเป็นการเชื่อมั่นว่าจะปฏิบัติตามคำสั่ง ข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษร และการสื่อสารด้วยปากเปล่า

2. ความเชื่อมั่นในความสามารถ (Competency) หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในระดับที่กำหนด ซึ่งก็คือความเชี่ยวชาญ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จะก่อให้เกิดการจูงใจ

3. ความเชื่อมั่นในความปรารถนาดี (Goodwill Trust) เป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นเองในกิจการนั้น เช่น กิจการมีความสามารถในผลประกอบการที่ดี ส่งผลทำให้เกิดความเชื่อถือในธุรกิจดังกล่าว และในบางครั้งกิจการอาจจะมีการตอบสนองต่อคำขอของลูกค้าได้มากกว่า สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ด้วย

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ ความเต็มใจที่จะไว้วางใจต่อบุคคล หรือองค์กรหนึ่ง ๆ โดยความเชื่อมั่นเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ซึ่งการที่ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภคเชื่อมั่นในองค์กรว่ามีความน่าเชื่อถือ ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพด้วยความยุติธรรม และมีความรับผิดชอบ (สุรียพร เหมือนหลิ่ง, 2558)

Stren (1997, อ้างอิงใน เสาวณิต อุดมเวชสกุล, 2557) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นคือพื้นฐานความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารในการให้บริการลูกค้า ซึ่งองค์กรจะต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้เกิดกับผู้รับบริการ และสามารถครองใจลูกค้าได้ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ข้อ ดังนี้ (ภูมิภควัฒน์ ภูมิพงศ์คชศรม, จอมภัก จันทะคัต และ อัจฉราพรรณ ตั้งจตุโรโสภณ, 2562)

1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง พนักงานควรมีการสื่อสารให้ลูกค้ามีความรู้สึกอบอุ่นใจ ควรมีการแสดงออกด้วยความจริงใจ พร้อมให้การช่วยเหลือลูกค้า พยายามทำให้ลูกค้าทราบว่าพนักงานมีการบริการด้วยความเต็มใจ

2. การรู้จักให้และดูแลลูกค้า (Caring and Giving) หมายถึง พนักงานควรทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าอบอุ่น เชื้ออาหาร และเกิดความรู้สึกปกป้อง

3. การให้ข้อมูลผู้กมัดค้ำมั่นสัญญาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Commitment) หมายถึง ควรมั่นในคำสัญญาที่เคยแจ้งลูกค้าไว้ ไม่ว่าจะเปลี่ยนลายลักษณ์อักษร หรือด้วยวาจา

4. การให้ความสะดวกสบาย หรือความสอดคล้อง (Comfort or Compatibility) หมายถึง ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องของการบริการ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะมองความสะดวกสบายที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ

5. การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง และความไม่ไว้วางใจ (Conflict) ขององค์กรควรจะแสดงความรับผิดชอบด้วยการออกตัวไว้ก่อน ถ้าลูกค้าพบสิ่งที่สงสัย ไม่พอใจ ไม่ชอบใจในเรื่องใด ส่วนที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่าจะเสียเปรียบขอให้ลูกค้าสามารถสอบถามเพื่อให้พนักงานได้ชี้แจงโดยเร็ว ก่อนที่ลูกค้าจะมีความรู้สึกไม่ดีตั้งแต่ต้นเมื่อได้รับสินค้า หรือบริการนั้น ๆ ไป

การให้บริการทางการเงินบนโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันนั้นจัดว่า เป็นระบบปฏิบัติการที่ไม่สามารถมองเห็นได้ ดังนั้น ความเชื่อมั่นในระบบของการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แต่ละธนาคาร ภาพลักษณ์ของธนาคาร ระบบรักษาความปลอดภัย การให้บริการข้อมูลได้ตรงความต้องการของลูกค้า การให้บริการช่วยเหลือได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งทั้งหมดล้วนแล้วเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น จนทำให้เกิดการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเข้าถึงเทคโนโลยี

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุ หรือวัยชรา หมายถึง มนุษย์ที่มีอายุอยู่ในช่วงปลายของชีวิต นิยามของผู้สูงอายุแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับว่ามองผ่านความรู้จากสาขาใด เช่น ทางชีววิทยาประชากรศาสตร์ การจ้างงาน และทางสังคมวิทยา เป็นต้น สำหรับประเทศไทย ตามกฎหมายกำหนดไว้ว่าผู้สูงอายุคือบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในขณะที่ประเทศพัฒนาแล้ว ส่วนใหญ่จะมีสัดส่วนผู้สูงอายุต่อประชากรทั้งประเทศสูงกว่าประเทศกำลังพัฒนา เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ได้แก่ การสูญเสียฟัน ผิวหนังเหี่ยวย่นเพิ่มขึ้น สิวมเปลี่ยนแปลงเป็นสีขาว ความสามารถในการมองเห็นลดลง ร่างกายเคลื่อนไหวช้าลง สภาพร่างกายที่ทรุดโทรมลงไป เป็นต้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้ได้คำจำกัดความของผู้สูงอายุไว้ในหลายมุมมองอย่างเช่น องค์กรสหประชาชาติ ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในขณะที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรื ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิง ซึ่งในการศึกษารวบรวมข้อมูลประชากรผู้สูงอายุได้แบ่งผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้สูงอายุตอนต้น จะหมายถึงบุคคลที่มีอายุ 60-69 ปี และผู้สูงอายุตอนปลาย จะหมายถึงบุคคลที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549)

องค์การสหประชาชาติ (United Nations : UN) กล่าวว่า ผู้สูงอายุ (Older Person) หมายถึง ประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป โดยได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเป็น 3 ระดับ (เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ, 2560) ได้แก่

1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

3. ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

สรุป ผู้สูงอายุคือบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิง มีความเสื่อมทางร่างกายและความทรงจำ ร่างกายเคลื่อนไหวช้าลง ซึ่งในประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งดูได้จากสถิติผู้สูงอายุในประเทศไทย ณ สิ้นปี 2562 ที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุ 16% ของประชากรทั้งประเทศ และ ณ สิ้นปี 2562 สัดส่วนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร 1.02 ล้านคน คิดเป็นประมาณ 18% ของผู้สูงอายุทั้งประเทศ

ผู้สูงอายุกับการเข้าถึงเทคโนโลยี

ความสำคัญของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อผู้สูงอายุ ซึ่งในปัจจุบันมีส่วนช่วยในการเอื้อประโยชน์ต่อผู้สูงอายุในหลายด้าน ดังนี้ (สมาน ลอยฟ้า, 2554)

1. ด้านคุณภาพชีวิตและสุขภาพ เป็นการช่วยปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตที่ดีจะทำให้พึ่งพาผู้อื่นน้อยลง และการที่ผู้สูงอายุสามารถดูแลสุขภาพได้ด้วยตนเองอยู่ที่บ้าน ยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายของครอบครัวและรัฐในการดูแลผู้สูงอายุอีกด้วย

2. ด้านการเรียนรู้ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ การอ่าน การทำความเข้าใจ และช่วยให้ผู้สูงอายุมองเห็นคุณค่าและประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี

3. ด้านการติดต่อสื่อสารและสังคม ทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมและธุรกิจ วิชาการ ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณค่ากับสังคมในปัจจุบัน

4. ด้านจิตวิทยาและสุขภาพจิต ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกกระปรี้กระเปร่าขึ้น รู้สึกตนเองมี ประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการให้เกิดประโยชน์ของตนเองได้

5. เป็นการให้โอกาสแก่ผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวร่างกาย ได้ทำกิจกรรม ต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น มีการเคลื่อนไหวมือ การสื่อสาร การใช้บริการต่าง ๆ ของรัฐ กิจกรรม พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ความบันเทิง เป็นต้น

การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อผู้สูงอายุ ซึ่งในอดีตผู้สูงอายุส่วนใหญ่ จะใช้เวลาในการดูโทรทัศน์มากกว่าการดำเนินกิจกรรมอื่น แต่ในปัจจุบันแม้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่ เป็นผู้สูงอายุจะเป็นกลุ่มที่กำลังเติบโต แต่ยังคงเป็นกลุ่มที่เข้าถึงในระบบคอมพิวเตอร์น้อยเมื่อ เทียบกับกลุ่มอายุอื่น ๆ ซึ่ง Selwyn, Gorard, Furlong and Madden (2003) ได้ศึกษาพบว่า การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ยังมีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพ การสมรส และยังพบอีกว่า ผู้สูงอายุบางคนต้องการให้ตัวเองมีความเท่าทันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ส่วนผู้สูงอายุบางคนมองถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีในอนาคต โดยมองว่าเทคโนโลยี จะทำให้มีความเป็นอิสระ สามารถดำเนินชีวิตบางอย่างได้ด้วยตนเอง แม้การเคลื่อนไหวร่างกาย จะไม่คล่องตัวเหมือนแต่ก่อน แต่ยังสามารถซื้อสินค้าออนไลน์ หรือทำธุรกรรมทางการเงินกับ ธนาคารได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ ส่วนในแง่วัตถุประสงค์การใช้ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์พบว่า ผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวที่แตกต่างกัน ดังนี้ (สมาน ลอยฟ้า, 2554)

1. เพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อนสนิท มิตรสหาย
2. เพื่อเข้าถึงข้อมูล และสารสนเทศต่าง ๆ ที่สนใจ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและ แหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและระบบการแพทย์ สภาพภูมิอากาศ ข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น
3. เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ และการประมูลสินค้า เนื่องจากในบางครั้งผู้สูงอายุยังมีความจำเป็นจะต้องซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำรงชีวิต
4. เพื่อความบันเทิง เช่น เล่นเกมส์ ดูหนัง ดูละคร ดูคลิปต่าง ๆ
5. เพื่อการศึกษา และค้นคว้าวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ที่มีความสงสัย หรือต้องการเรียนรู้ ในเรื่องใด ๆ

## 6. เพื่อจัดการกับการทำธุรกรรมการเงิน

สำหรับเหตุผลในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุมีหลายประการ ได้แก่ เพื่อพัฒนาความจำให้ดีขึ้นเพราะเป็นสิ่งท้าทายและแปลกใหม่ ใช้เพื่อหาข้อมูลในการดูแลสุขภาพ เพื่อการติดต่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจ ส่วนรูปแบบของการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ซึ่งในปัจจุบันผู้สูงอายุมีการเรียนรู้หลายรูปแบบ อาทิเช่น เรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากครอบครัว เรียนรู้จากสถานที่ทำงาน การเข้าไปศึกษาในห้องเรียนที่มีการเปิดการเรียนการสอนเป็นต้น ซึ่งการเรียนรู้ที่สำคัญที่ผู้สูงอายุมีความรู้สึกลัว การสอนเป็นรายบุคคลจะได้ผลมากกว่าการเรียนรู้จากทางอื่น และลักษณะการสอนควรเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน และค่อยเป็นค่อยไป (Sauder, 2004)

ในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริง และข้อจำกัดต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในการเรียนรู้ในเทคโนโลยี ดังนี้ (Rickettes, 2002 : Saunders, 2004 : Lam, & Lee, 2005 อ้างอิงในสมาน ลอยฟ้า, 2554)

1. ทักษะติดต่อเทคโนโลยี และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ด้วยความความคิดของผู้สูงอายุ ยังมีความเชื่อว่าคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องของคนหนุ่มสาว คิดว่าตนเองไม่น่าจะสามารถเรียนรู้ได้ เนื่องจากเกิดมาในยุคก่อนจะมีคอมพิวเตอร์ใช้ ในสมัยก่อนโรงเรียนและสถานที่ทำงาน ก็ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้งาน และมีทัศนคติเชิงลบต่อเทคโนโลยี เพราะคิดว่าการเรียนรู้นั้นยากลำบาก กลัวทำผิดไม่รู้ว่าจะแก้ไขได้อย่างไร แต่ในปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุเริ่มมีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองเพิ่มมากขึ้น

2. สภาพทางกายภาพของผู้สูงอายุที่เสื่อมลง เช่น ด้านการมองเห็น ความไม่คล่องแคล่ว การตอบสนองช้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความจำ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี

3. ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้สูงอายุดำรงชีวิตมาได้โดยไม่ต้องมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ จึงมีโอกาสน้อยที่จะเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีที่มีการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ดังนั้น จึงต้องพยายามทำให้ผู้สูงอายุได้เข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ว่าสามารถเอื้อประโยชน์ให้กับผู้สูงอายุได้อย่างมากมายในปัจจุบัน

4. ความสามารถทางภาษา และการรู้หนังสือ เนื่องจากคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่จะเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้น จึงเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับผู้สูงอายุที่มีพื้นฐานการศึกษาไม่มาก

สังคมในปัจจุบันกำลังเป็นสังคมสารสนเทศ และยังเป็นสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นบุคคลใด ช่วงอายุวัยใด ก็ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตมีผลในการเปลี่ยนแปลงชีวิตของบุคคลในทุกเพศทุกวัย อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุจัดเป็นช่วงของวัยที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าคนรุ่นอื่น นอกจากนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยจะมีความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ สืบเนื่องมาจากเป็นกลุ่มคนที่ไม่มีโอกาสในการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าคนกลุ่มอายุรุ่นอื่น ๆ เนื่องจากผู้สูงอายุเกิดและโตมาก่อน ซึ่งในอดีตนั้น เทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์ยังไม่ค่อยได้มีไว้ใช้งาน หรือมีอาจจะเป็นเทคโนโลยีของระบบเดิม ดังนั้น จึงไม่ค่อยจะมีโอกาสในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นในสถาบันการศึกษา หรือแม้แต่สถานที่ทำงาน แม้อายุจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมากหรือน้อย แต่เนื่องจากในปัจจุบัน แนวโน้มของผู้สูงอายุจะมีอายุขัยที่ยาวนานขึ้น เนื่องจากมีระบบการรักษาพยาบาลที่ดี ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงควรมีความรู้ และความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยเท่าเทียมกับบุคคลในวัยอื่น ๆ ดังนั้น การส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และยังสามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ ยังช่วยให้สังคม เป็นสังคมสารสนเทศที่สมบูรณ์แบบและลดความเหลื่อมล้ำทางสารสนเทศด้วย

ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเปลี่ยนเป็นยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคอมพิวเตอร์ถือเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดสังคมแห่งยุคข้อมูล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมในทุก ๆ ด้าน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้แก่ วิธีการทำงาน การสื่อสาร การใช้เวลา และเป็นสิ่งที่สามารถเชื่อมโลกของเราให้เป็นหนึ่งเดียวได้โดยง่าย มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ ประสบการณ์ในสาขาต่าง ๆ ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เรียนรู้โลกทั้งใบได้โดยง่าย ไม่มีพื้นที่ใดในโลกที่ไม่ได้รับผลกระทบจากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากทุกวันนี้ มนุษย์เรามีการใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินชีวิตในเกือบทุกด้าน คอมพิวเตอร์ จึงกลายเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของชีวิต กลายเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ หากไม่มีคอมพิวเตอร์ จะทำให้ชีวิตไม่ดำเนินไปอย่างราบรื่น (สมาน ลอยฟ้า, 2554)



สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุอยู่ไม่น้อยที่ยังไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้ ทั้งนี้ อาจจะเป็นเนื่องจากความยากในการใช้งาน ขาดความเชื่อมั่นในระบบ ขาดการรับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีดังกล่าวมีประโยชน์กับผู้ใช้งาน ประกอบกับผู้สูงอายุไม่มีประสบการณ์ หรือมีประสบการณ์ในการใช้งานที่น้อย อีกทั้งเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ารวดเร็วมาก ดังนั้น จึงส่งผลทำให้เกิดทัศนคติในด้านลบต่อการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รชนีกร ด่านดำรงรักษ์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ SCB Easy Net ของผู้ใช้บริการ SCB Easy Net ของธนาคารไทยพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ระดับความพึงพอใจของการใช้บริการ SCB Easy Net และเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้กับระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ SCB Easy Net ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้ายุทธศาสตร์ไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้ SCB Easy Net ในการทำธุรกรรมทางการเงินทั้งหมด 350 ชุด ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวแปรตามที่ใช้คือ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ 7 ด้าน คือ ผลลัพธ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการของการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และอีกหนึ่งตัวแปรตามที่ใช้คือ พฤติกรรมการใช้บริการ SCB Easy Net ในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ในการใช้บริการ ประเภทธุรกรรมในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี ทำงานเป็นลูกจ้างและบริษัทเอกชน รายได้อยู่ระหว่าง 35,000-45,000 บาท ใช้บริการ SCB Easy Net มากกว่า 2 ปี การทำธุรกรรมทางการเงิน 1-3 ครั้งต่อเดือน ทำครั้งละไม่เกิน 10,000 บาทต่อครั้ง รู้จักบริการจากพนักงานธนาคาร และส่วนใหญ่จะทำธุรกรรมที่สถานที่ทำงาน ความพึงพอใจใน SCB Easy Net ที่มีคะแนนสูงสุดได้แก่ รูปแบบการให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถสมัครและใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีค่าบริการแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี ด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องได้ และที่สำคัญทางด้านทางกายภาพคือชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของ

ธนาคาร ทางด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลนั้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้ SCB Easy Net และปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้ SCB Easy Net ที่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพทางการสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการ SCB Easy Net ของคนในกรุงเทพมหานคร

ัญญา สายสนั่น ณ อยุธา (2558) ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร ความเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการของธนาคาร ศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ด้านประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทการบริการที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างคือประชากรในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ จำนวน 400 คน ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยด้านทัศนคติ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร ความเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการของธนาคาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ประเภทการบริการที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์ ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้คือ มีความถี่ในการใช้ธนาคารออนไลน์น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ยอดเงินที่ใช้ น้อยกว่า 1,000 บาทต่อครั้ง รู้จักธนาคารผ่านสื่อโฆษณาอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องการใช้บริการธนาคารออนไลน์คือ ไม่มีความยุ่งยากมีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย ส่วนในเรื่องของความเชื่อถือนั้นมีความพึงพอใจมากที่สุดเพราะมีหลักฐานที่ชัดเจน มีความรู้สึกพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์มาก เพราะเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ชีวิตสะดวกสบายขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารออนไลน์ และปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อถือ และความไว้วางใจในบริการของธนาคาร รวมถึงปัจจัยด้านพฤติกรรม ด้านประสบการณ์ใช้ และประเภทการให้บริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุรียพร เหมือนหลิ่ง (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application และศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตามคือ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย มีอายุระหว่าง 23-30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการผ่านธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน เหตุผลแรกที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจใช้บริการคือ ความสะดวกสบาย เพราะสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ธุรกรรมการเงินที่เลือกใช้มากที่สุดคือการโอนเงินระหว่างบัญชี ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในเรื่องของส่วนประสมทางการตลาดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลในทางบวกต่อความเชื่อมั่น เนื่องจากความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการทำธุรกรรม ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ มีผลในทางบวกต่อความเชื่อมั่น เนื่องจากมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายรวมถึงมีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับบริการผ่าน Mobile Banking Application ปัจจัยด้านราคามีผลต่อความเชื่อมั่น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีการเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมต่อครั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความเชื่อมั่นเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยของบริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ใช้บริการเปิดรับข้อมูลจนนำไปสู่ความเชื่อมั่นในการใช้บริการได้ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลนั้น อายุและระดับรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

เฉลิมพงษ์ ลินลา (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนสมาร์ทโฟนและ

แท็บเล็ตในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีผลต่อการเลือกใช้สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ผู้สูงอายุวัยต้น (60-69 ปี) และผู้สูงอายุวัยกลาง (70-79 ปี) ที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของยามาเน่ ได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ที่พักอาศัย การดำรงชีวิต อาชีพ รายได้ เป็นต้น

และตัวแปรต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ จำนวนแอปพลิเคชัน รู้จักแอปพลิเคชันจากเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกแอปพลิเคชัน เป็นต้น ตัวแปรตามคือ แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ได้แก่ เกมส์ ไลฟ์สไตล์และการดูแลสุขภาพ การศึกษาและการอ้างอิง มัลติมีเดียและบันเทิง การเงินและการจัดการในชีวิตประจำวัน การติดต่อสื่อสาร การซื้อขายสินค้าออนไลน์ เป็นต้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นลักษณะคำถามปลายปิดมีคำตอบหลายตัวเลือก แบบสอบถามเกี่ยวกับการเลือกใช้อุปกรณ์ เป็นการวัดแบบ Rating Scale การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบด้วย Independent Sample t-test สำหรับทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม และทำการทดสอบ One-Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีสถานภาพส่วนใหญ่สมรส ที่พักอาศัยเป็นบ้านของตนเอง การดำรงชีวิตมีผู้ใหญ่มาก อาชีพสุดท้ายก่อนเกษียณคือทำงานภาคราชการ รายจ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมใช้อุปกรณ์ส่วนใหญ่ใช้งานวันละ 6-10 ครั้ง ครั้งละ 6-15 นาที ใช้ช่วงเวลาเย็นตั้งแต่ 16.00-20.00 น. ส่วนใหญ่จะดาวน์โหลดฟรี มีจำนวนดาวน์โหลด 1-20 แอปพลิเคชัน แหล่งที่รู้จักแอปพลิเคชันคือ คนในครอบครัว และเหตุผลที่ใช้คือมีความจำเป็นที่ต้องใช้งานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้อุปกรณ์พบว่าส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์ประเภทไลฟ์สไตล์ การท่องเที่ยว การจองตั๋วเดินทาง ที่พักอาศัยและการดูแลสุขภาพ การศึกษาและการอ้างอิง มัลติมีเดียและบันเทิง และสื่อสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ส่วนประเภทเกมส์ การเงินและ

การจัดการในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับปานกลาง การซื้อขายสินค้าออนไลน์อยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศมีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ อายุมีผลต่อแอปพลิเคชันการเงินและการจัดการในชีวิตประจำวัน สื่อสังคมออนไลน์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ส่วนสถานภาพมีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันเกมส์ สื่อสังคมออนไลน์ และการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้พบว่า ความถี่ในการทำงานมีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันไลฟ์สไตล์ การท่องเที่ยว และการจองตั๋ว การศึกษาอ้างอิง ส่วนระยะเวลาในการใช้มีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันเกมส์ การเงินและการจัดการในชีวิตประจำวัน การซื้อขายสินค้าออนไลน์ ราคาของแอปพลิเคชันมีผลต่อการเลือกใช้ออปพลิเคชันเกมส์ การเงินและการจัดการในชีวิตประจำวัน

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุ กลุ่มประชากรที่ใช้วิจัยคือผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งสิ้น 25,442 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ตามสูตร Taro Yamane โดยกระจายตามกลุ่มแบบโควตาในแต่ละตำบล ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย เป็นต้น และปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ ทักษะคติ การใช้งาน ความสะดวกสบาย ความบันเทิง ของแอปพลิเคชันไลน์ รวมถึงปัจจัยอิทธิพลทางสังคมตัวแปรตามคือการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลเป็นการเลือกตอบแบบ Check – List ส่วนแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าความเห็น 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพหย่าร้าง หรือเป็นหม้าย มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท พฤติกรรมการใช้ออปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุพบว่าเคยใช้คิดเป็นร้อยละ 88 และมีใช้งานทุกวัน ใช้งานแต่ละครั้งไม่เกิน 30 นาที ช่วงเวลาที่ใช้บ่อยคือ 15.01-21.00 น. เรียนรู้การใช้งานจากบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการใช้งานคือเพื่อการพูดคุย หรือสนทนากับเพื่อนสนิท การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดคือ สามารถพูดคุยกับเพื่อนสนิทและคน

ในครอบครัวที่อยู่ห่างไกล โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ส่วนในด้านความบันเทิงแอปพลิเคชันไลน์ทำให้ผู้สูงอายุได้สื่อสารกับลูกหลานที่อยู่ห่างไกลได้ตลอดเวลา ในด้านความสะดวกสบายทำให้ผู้สูงอายุสร้างกลุ่มไลน์ และสามารถสนทนาเฉพาะกลุ่มได้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ความสะดวกสบายในการใช้งาน และความบันเทิงในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ส่วนการรับรู้ความง่าย ทัศนคติ และอิทธิพลทางสังคม ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุของจังหวัดเชียงใหม่

ณภัทร อติคุณณิน (2560) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคุ้นเคยกับธนาคารเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก คุณภาพระบบ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้ที่ส่งผลต่อการรับรู้ของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และความตั้งใจในการใช้งานของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งในกรุงเทพมหานคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่น้อยกว่า 20 เท่า ของจำนวนตัวแปรอิสระในกรอบแนวความคิด ซึ่งมีตัวแปรต้นกลาง 7 ตัวแปร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 140 แต่เพื่อความแม่นยำจึงเก็บแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช ใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพของระบบ เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก ความคุ้นเคยกับธนาคารและความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง ตัวแปรต้นกลาง ได้แก่ การรับรู้ความมีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ และความเชื่อถือ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจใช้ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งสูงสุดคือ ความเชื่อถือ รองลงมาคือคุณภาพของระบบ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความง่าย ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้และการรับรู้ประโยชน์ของความตั้งใจใช้ การรับรู้ความมีประโยชน์ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้ เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกส่งผลในทางบวกต่อการรับรู้ถึงความง่าย ความคุ้นเคยกับธนาคารส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ถึงความง่าย ความรับรู้ถึงความง่ายไม่ส่งผลต่อความเชื่อถือ

ปวีตรา สอนดี (2560) ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรกับการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ช่องทางการรับรู้ กับการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน ของกลุ่มอายุ 40-60 ปี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี ที่มีการทำธุรกรรมการเงินกับสถาบันการเงินผ่านระบบออนไลน์ของคนกรุงเทพมหานครที่มีจำนวน 925,980 คน (ธ.ค. 59) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ตามสูตร Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้ระบบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ถึงความง่าย แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ และแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มในการจะเลือกใช้โมบายแบงก์กึ่ง ของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย สำหรับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประสพการณ์การใช้ ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม แนวโน้มในการเลือกใช้โมบายแบงก์กึ่ง และใช้สถิติเชิงอนุมาน สถิติ T-test และ One-Way ANOVA (F-Test) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 40-45 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาอนุปริญญา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท ด้านประสพการณ์ในการใช้งานและบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการใช้โมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่าน ATM สูงสุด รองลงมาคือ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ และจากการตอบแบบสอบถามพบว่ามีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉลี่ย 30 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่มีแนวโน้มไปในทางเดียวกันว่าในอนาคตคิดว่าจะใช้งานโมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน ความคาดหวังจากการรายงานพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายด้านการสมัครใช้งานอยู่ในเกณฑ์มาก ส่วนการรับรู้ด้านความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยีอยู่ในเกณฑ์มาก ในเรื่องที่สามารถทำเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน อยู่ในเกณฑ์มาก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานนวัตกรรมของผู้ใช้งานเห็นด้วยในระดับมาก และมีแนวโน้มที่จะค่อย ๆ เริ่มใช้กันมากขึ้นในเร็วนี้ ๆ เพราะทำให้ไม่ต้องมีเงินสดติดตัว ลดความเสี่ยงจากการพกพาเงินสดในการใช้จ่าย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เพราะทำให้สามารถทำธุรกรรมการเงินได้รวดเร็ว ยิ่งขึ้น ไม่ต้องเสียวเลาไปทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร

ศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน แอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน และคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran ตามสูตรได้ 400 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking เท่านั้น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนแบบสอบถามคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และแบบสอบถามปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking มีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและจัดหมวดหมู่ โดยใช้การหาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Sample t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยที่ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน Mobile Banking พบว่ามีการใช้บริการที่ทำงาน เพื่อการโอนเงินระหว่างบัญชี มีความถี่ในการใช้ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ และรู้จักบริการจากพนักงานธนาคารแนะนำ ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านประสิทธิภาพ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในระบบรักษาความปลอดภัย ด้านการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ความสามารถในการทำงานตามเป้าหมายได้ ด้านความสามารถของระบบ ได้แก่ การมีวิธีการใช้งานที่ชัดเจนง่ายต่อการทำความเข้าใจ ด้านความเป็นส่วนตัว ได้แก่ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่บุคคลอื่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน Mobile Banking พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความ



คาดหวังในประสิทธิภาพ ได้แก่ ทำให้บรรลุมิติวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างรวดเร็ว ด้านความคาดหวังในความพยายาม ได้แก่ ช่วยทำให้เกิดความสะดวกในการทำธุรกรรมได้อย่างง่ายดาย ด้านอิทธิพลทางสังคม ได้แก่ บุคคลรอบข้างมีผลต่อการใช้แอปพลิเคชัน Mobile Banking ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน ได้แก่ การทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวกปลอดภัย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่แตกต่างกัน ส่วนเพศไม่ส่งผลในเรื่องพฤติกรรมการใช้ในส่วนของคุณภาพในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคมที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่แตกต่างกัน ส่วนเรื่องสถานที่ทำธุรกรรมไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่แตกต่างกัน

วสุธร เตชวิบูล และนภดล อินทร์จันทร์ (2563) วิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการให้บริการธนาคารดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อวิเคราะห์การให้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันธนาคารดิจิทัล และเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการให้บริการธนาคารดิจิทัล สำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน ตัวแปรต้น ได้แก่ ความแตกต่างของภาพ/สี ความเข้าถึงข้อมูลที่ง่าย ความคุ้นเคย ความซับซ้อนในการออกแบบ และตัวแปรต้นในส่วนของสายตา ปัญหาสมรรถภาพทางร่างกาย ซึ่งตัวแปรต้นดังกล่าวจะส่งผลการออกแบบเพื่อให้เกิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน ตัวแปรตามคือ เกิดการใช้งานจริง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แพลตฟอร์มต้นแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแอปพลิเคชันทางการเงิน ผ่านการใช้ทฤษฎีองค์ประกอบงานกราฟิกในการวิเคราะห์แพลตฟอร์มต้นแบบ ได้ถูกทำการประเมินประสิทธิภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร และผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด การวิเคราะห์ผลข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปจากกรอบแนวคิดในการวิจัยในด้านการออกแบบเพื่อลด Computer Anxiety จากปัจจัยความซับซ้อนในการออกแบบเป็นจริงหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยรวม 60 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในอายุช่วง 60 - 69 ปี เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ที่ปริญญาตรี สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีมือถือประจำตัวคนละ 1 เครื่อง อุปกรณ์มือถือถือเป็นแบบหน้าจอสัมผัสใช้งานเยอะที่สุด ใช้อุปกรณ์ดิจิทัลเหล่านี้ทุกวันเฉลี่ยสูงสุด 3-4 ชั่วโมงต่อวัน เวลาพบปัญหาจากการใช้งาน ส่วนใหญ่จะให้ลูกหลานแก้ไขปัญหาให้ และใช้เจ้าหน้าที่ของธนาคารคอยช่วยแก้ไขตามลำดับ มีแอปพลิเคชันธนาคารส่วนใหญ่ จำนวน 1 ธนาคาร จากประสบการณ์การใช้

งานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เวลาเกิดปัญหาจากการใช้งาน มีความยุ่งยากในการแก้ไขจึงจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเป็นผู้ช่วยแก้ไขปัญหา และส่งผลให้ใช้แอปพลิเคชันในสัดส่วนจำนวนที่น้อย สำหรับความคิดเห็นในแง่ลบคือ ปัญหาด้านการเข้าถึงการใช้งานระบบหลัก ปัญหาความสะดวกสบายในการใช้งาน และปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ และสิ่งที่พบเจอมาก คือ การกดเข้าใช้งานผิดเนื่องจากปุ่มมีขนาดเล็ก ความพึงพอใจน้อยในเรื่องที่ว่าไม่สามารถรู้ได้ว่าปัจจุบันอยู่หน้าการใช้งานอะไรแน่ และจะออกจากหน้างานดังกล่าวด้วยวิธีไหน เพื่อจะได้ไปใช้หน้างานที่ต้องการได้ ปัญหาความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ และปัญหาทางด้านสมรรถภาพทางร่างกายของผู้สูงอายุ ค่อนข้างชัดเจนในเรื่องของสายตา การมองเห็นตัวอักษร สี ขนาด



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการ

การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1.10 ล้านคน ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2563) ทั้งนี้ จะใช้สถิติผู้สูงอายุแยกตามเขต ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 1.06 ล้านคน เป็นฐานในการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต ตามตาราง 3.1

ตาราง 3.1 ตารางสถิติผู้สูงอายุแยกตามเขต ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562

เขต	จำนวนคน	เขต	จำนวนคน	เขต	จำนวนคน
เขตคลองเตย	22,477	เขตบางเขน	33,088	เขตยานนาวา	16,555
เขตคลองสาน	16,665	เขตบางคอแหลม	21,078	เขตราชเทวี	14,121
เขตคลองสามวา	22,385	เขตบางแค	36,736	เขตราชบุรีบูรณะ	15,875
เขตคันนายาว	15,377	เขตบางซื่อ	31,857	เขตลาดกระบัง	22,165
เขตจตุจักร	34,321	เขตบางนา	17,547	เขตลาดพร้าว	24,924
เขตจอมทอง	30,633	เขตบางบอน	15,803	เขตวังทองหลาง	20,738
เขตดอนเมือง	26,566	เขตบางพลัด	22,909	เขตวัฒนา	17,270
เขตดินแดง	27,407	เขตบางรัก	10,537	เขตสวนหลวง	21,309
เขตดุสิต	23,200	เขตบึงกุ่ม	25,788	เขตสะพานสูง	16,632
เขตคลองจั่น	23,395	เขตปทุมวัน	10,668	เขตสัมพันธวงศ์	6,947
เขตทวีวัฒนา	15,862	เขตประเวศ	26,495	เขตสาทร	19,330
เขตทุ่งครุ	20,053	เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	12,046	เขตสายไหม	30,889
เขตธนบุรี	24,465	เขตพญาไท	13,310	เขตหนองแขม	24,377
เขตบางกอกน้อย	27,401	เขตพระโขนง	19,213	เขตหนองจอก	19,686
เขตบางกอกใหญ่	16,362	เขตพระนคร	13,365	เขตหลักสี่	22,299
เขตบางกะปิ	26,059	เขตภาษีเจริญ	26,072	เขตห้วยขวาง	15,201
เขตบางขุนเทียน	25,108	เขตมีนบุรี	19,187	รวม	1,061,753

ที่มา: กรมกิจการผู้สูงอายุ, (2562)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1.10 ล้านคน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Tayamane ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5 % (ถานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560 : 47)

สมการคำนวณการกำหนดกลุ่มประชากร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	คือ	ขนาดของประชากร
e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

จากทฤษฎีข้างต้นของ ทาโร ยามาเน ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปรหลัก ซึ่งแทนค่าในสมการ ได้ดังนี้

1. แทนค่า N ด้วยขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมดที่สนใจ เท่ากับ 1.10 ล้านคน
2. แทนค่า e ด้วยจำนวนร้อยละความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 (5/100)

$$n = \frac{1100000}{1 + (1100000 * 0.05^2)}$$

สรุป  $n = 399.85$

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) คือ กำหนดขนาดจำนวนเขตพื้นที่ของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครด้วยวิธีการแบบเจาะจง จำนวน 25 เขต แบ่งเป็น ฝั่งธนบุรี จำนวน 8 เขต และฝั่งพระนคร จำนวน 17 เขต จำนวนเขตทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 50 เขต ฝั่งธนบุรี จำนวน 15 เขต และฝั่งพระนคร จำนวน 35 เขต (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 23 มกราคม 2563)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของแต่ละเขต คือ

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (400)} * \text{จำนวนประชากรของแต่ละเขต}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมดใน 25 เขต}}$$

ตาราง 3.2 ตารางกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา ด้วยวิธีการแบบเจาะจง

ลำดับที่	เขต	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	เขตบางกอกน้อย	27,401	21
2	เขตคลองสาน	23,395	18
3	เขตบางกอกใหญ่	18,362	12
4	เขตธนบุรี	24,465	18
5	เขตบางแค	38,738	28
6	เขตภาษีเจริญ	26,072	20
7	เขตทวีวัฒนา	15,862	12
8	เขตบางพลัด	22,909	17
9	เขตสาทร	19,330	15
10	เขตจตุจักร	34,321	26
11	เขตพญาไท	13,310	10
12	เขตพระนคร	13,365	10
13	เขตบางรัก	10,537	8
14	เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	12,046	9
15	เขตดุสิต	23,200	18
16	เขตบางซื่อ	31,857	24
17	เขตดอนเมือง	26,568	20
18	เขตดินแดง	27,407	21
19	เขตหนองจอก	19,688	15
20	เขตหลักสี่	22,299	17
21	เขตห้วยขวาง	15,201	11
22	เขตราชเทวี	14,121	11
23	เขตราชบุรีบูรณะ	15,875	12
24	เขตปทุมวัน	10,668	8
25	เขตประเวศ	26,495	19
	<b>รวม</b>	<b>529,486</b>	<b>400</b>

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจัดทำเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เป็นคำถามแบบเลือกรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย ประโยชน์ที่ได้รับ ความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่น เป็นคำถามโดยวัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย ความรู้ ค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม และพฤติกรรมการใช้บริการ เป็นคำถามโดยวัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเป็นคำถามโดยวัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

การวัดระดับความคิดเห็น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

การกำหนดค่าระดับคะแนน 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1967) ดังนี้

5 หมายถึง ข้อความนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ข้อความนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก

3 หมายถึง ข้อความนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ข้อความนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย

1 หมายถึง ข้อความนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น กำหนดเกณฑ์ได้ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 การสร้างแบบสอบถามที่จะใช้การวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ บทความ รายงานการประชุมสัมมนาทางวิชาการ เว็บไซต์ ข้อมูลจากข่าวสารทั้งออนไลน์และออฟไลน์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา และกรอบแนวคิดของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไข จนกว่าอาจารย์ที่ปรึกษาจะอนุมัติ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.78 (Cronbach, 1990)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย

การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ คือ นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มผู้สูงอายุที่เคยใช้บริการโอบายเบงคิงส์แอปพลิเคชัน โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.78 ดังตาราง 3.3

ตาราง 3.3 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha

ตัวแปร	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
คุณลักษณะของนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	5 ข้อ	0.75
1.1 ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันช่วยให้ตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว		0.91
1.2 ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันทำให้ท่านได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น		0.89
1.3 ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันเหมาะสำหรับการใช้ชีวิตประจำวันของท่าน		0.95
1.4 ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันทำให้ช่วยลดค่าใช้จ่ายของท่าน เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายเดินทาง เป็นต้น		0.83
1.5 ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันทำให้ช่วยลดเวลาสำหรับท่านเป็นอย่างมาก		0.83
คุณลักษณะของนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ด้านความง่ายในการใช้งาน	5 ข้อ	0.87
1.6 ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินบนนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันสามารถทำได้ง่ายดาย		0.94
1.7 ท่านคิดว่าการเรียนรู้ขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันด้วยตนเอง เป็นเรื่องง่าย		0.94
1.8 ท่านไม่มีความกังวลหรืออึดอัดใจ ในการทำธุรกรรมการเงินบนนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน		0.94
1.9 ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันได้ ถึงแม้ว่าท่านจะไม่เคยใช้บริการมาก่อน		0.85



ตาราง 3.3 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
1.10 ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว		0.94
คุณลักษณะของโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ด้านความเชื่อมั่น	5 ข้อ	0.76
1.11 ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน		0.95
1.12 ท่านมีความรู้สึกมั่นใจ ในการทำธุรกรรมการเงินโมบาย แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ว่ามีความถูกต้องและแม่นยำ		0.91
1.13 ท่านมีความรู้สึกว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เป็นงานบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน		0.94
1.14 พนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือมีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง		0.68
1.15 ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน มีความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมากพอที่ทำให้ ท่านสบายใจในการใช้บริการ		0.97
ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ในด้าน ความรู้	5 ข้อ	0.79
1.16 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงินผ่าน โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน		0.99
1.17 ท่านว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ทำให้ท่าน เข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน		0.94
1.18 ท่านทราบถึงขีดความสามารถของโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน		0.95
1.19 ท่านคิดว่า การใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย		0.99

ตาราง 3.3 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
1.20 ท่านมีความรู้เพียงพอในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน		0.94
ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ในด้านค่าความนิยม/อิทธิพลทางสังคม	5 ข้อ	0.75
1.21 กลุ่มคนที่มีความใกล้ชิดกับท่าน คาดหวังให้ท่านทำธุรกรรม การเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน		0.98
1.22 บุคคลรอบตัวท่านมองผู้ที่ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน ว่าเป็นคนที่ทันสมัยและดูดี		0.89
1.23 ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน กำลังเป็นที่นิยม		0.73
1.24 ท่านคิดว่าการรับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการใช้งาน โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน		0.86
1.25 บุคคลรอบตัวท่านมีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมการเงิน โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน		0.89
ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ในด้าน พฤติกรรมการใช้	5 ข้อ	0.75
1.26 ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเกี่ยวกับ การโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน และต่างธนาคาร		0.77
1.27 ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเกี่ยวกับ การซื้อหุ้น หรือลงทุน		0.84
1.28 ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเกี่ยวกับ การเติมเงิน เช่น มีอู่ทูนี่ หรืออื่น ๆ		0.94
1.29 ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเกี่ยวกับ การจ่ายบิล หรือการชำระเงินต่าง ๆ		0.79

ตาราง 3.3 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
1.30 ท่านทำธุรกรรมการเงินโบบายแบงคิงแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์		0.94
แบบสอบถามการยอมรับการใช้โบบายแบงคิง แอปพลิเคชัน	5 ข้อ	0.81
1.31 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้โบบายแบงคิงแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต		0.97
1.32 ท่านตั้งใจที่จะใช้โบบายแบงคิงแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ		0.96
1.33 ท่านตั้งใจที่จะใช้โบบายแบงคิงแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล		0.94
1.34 ท่านพร้อมที่จะใช้บริการโบบายแบงคิงแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร		0.68
1.35 ท่านจะแนะนำการให้บริการโบบายแบงคิงแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น		0.94
<b>รวม</b>		<b>0.78</b>

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตฝั่งธนบุรี จำนวน 8 เขต และฝั่งพระนคร จำนวน 17 เขต เพื่อขอเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เป็นผู้สูงอายุ

2. กระจายแบบสอบถาม โดยฝากส่งไปที่ศูนย์เงินสดของธนาคารพาณิชย์ หรือตัวแทนขนส่งธนบัตร เพื่อนำไปส่งต่อให้สาขาธนาคารพาณิชย์ จำนวน 420 ชุด (เผื่อสำรอง 5%)

3. การตอบแบบสอบถาม ใช้ 2 ช่องทางคือ ตอบด้วยกระดาษสำหรับผู้สูงอายุที่สะดวก ในช่องทางนี้ และใช้วิธีให้พนักงานธนาคารสอบถามความคิดเห็น แล้วบันทึกข้อมูลใน Google Form แทนผู้สูงอายุ

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์และครบถ้วนของแบบสอบถาม ก่อนนำไปประมวลผลใน ขั้นตอนต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล แล้วใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

2. สถิติอ้างอิง ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติ t-Test และ One-Way ANOVA (F-Test) ในการหาความแตกต่าง และสถิติทดสอบความสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ใช้ ที่แตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของแอปพลิเคชันเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของแอปพลิเคชันเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 คุณลักษณะของแอปพลิเคชันเกี่ยวกับความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ทศนคติในการใช้บริการเกี่ยวกับความรู้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 ทศนคติในการใช้บริการเกี่ยวกับค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 ทศนคติในการใช้บริการเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

การแปลผลระดับคะแนนของค่าสหสัมพันธ์ (Hinkle D.E., 1998) ของ Pearson Correlation

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.91 – 1.00 น.	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.71 – 0.90 น.	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.51 – 0.70 น.	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.31 – 0.50 น.	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.00 – 0.30 น.	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นทัศนคติการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่แทนค่าตัวแปร

สัญลักษณ์	ความหมาย
attribute	ภาพรวมคุณลักษณะ
benefit	คุณลักษณะด้านประโยชน์ที่ได้รับ
Ease	คุณลักษณะด้านความง่ายในการใช้งาน
trust	คุณลักษณะด้านความเชื่อมั่น
attitude	ภาพรวมทัศนคติ
knowledge	ทัศนคติในการใช้บริการด้านความรู้
Social Influences	ทัศนคติในการใช้บริการด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม
behavior	ทัศนคติในการใช้บริการด้านพฤติกรรมการใช้บริการ
acceptance	ภาพรวมการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

สัญลักษณ์	ความหมาย
acceptance1	มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่อง ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
acceptance2	ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ
acceptance3	ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
acceptance4	พร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร
acceptance5	จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น

#### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

สัญลักษณ์	ความหมาย
n	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
t	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญตัวแปรอิสระในสมการถดถอย
F	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
P-Value	ค่าความน่าจะเป็นที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน
Sig	ระดับนัยสำคัญ
r	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระทั้งหมดในสมการ กับตัวแปรตาม
df	ขั้นของความเป็นอิสระ
LSD	เป็นการเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละคู่ โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชุดเป็นอิสระต่อกัน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.8 อายุ 60-65 ปี ร้อยละ 36.2 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท ร้อยละ 41.0 และส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.5 เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป รายละเอียดดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	129	32.2
	หญิง	271	67.8
	รวม	400	100.0
อายุ	60-65 ปี	145	36.2
	66-70 ปี	135	33.8
	71-75 ปี	86	21.5
	76 ปี ขึ้นไป	34	8.5
	รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	33	8.2
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	58	14.5
	ปวช.	71	17.8
	ปวส./อนุปริญญา	49	12.2
	ปริญญาตรี	123	30.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	66	16.5
รวม	400	100.0	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	100	25.0
	10,001-25,000 บาท	164	41.0



ตาราง 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
25,001- 40,000 บาท	85	21.2
มากกว่า 40,000 บาท	51	12.8
รวม	400	100.0
ประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน		
เคยใช้งาน 1-3 เดือน	48	12.0
เคยใช้งาน 4-6 เดือน	78	19.5
เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป	274	68.5
รวม	400	100.0

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณลักษณะของโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน พบว่า คุณลักษณะของโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสูงที่สุดคือด้านประโยชน์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.55) รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่น ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.53) และด้านความง่ายในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.71)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับประเด็นย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นทำให้ช่วยประหยัดเวลาเป็นอย่างยิ่ง ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ประเด็นทำให้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายเดินทาง ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.61) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นเหมาะสำหรับการใช้ชีวิตประจำวัน ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.76) ด้านความง่ายในการใช้งาน ประเด็นย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน สามารถทำได้ง่ายดาย ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ประเด็นสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.80) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันได้ ถึงแม้ว่าจะไม่เคยใช้บริการมาก่อน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.86) และด้านความเชื่อมั่น ประเด็นย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นพนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.71) รองลงมาคือ

ประเด็นมีความรู้สึกรู้สึกว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน เป็นงานบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.61) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน มีความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลมากพอที่ทำให้สบายในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.70) รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน

คุณลักษณะของโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.29	0.55	มาก
1.1 ช่วยให้เราตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.30	0.66	มาก
1.2 ทำให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น	4.24	0.66	มาก
1.3 เหมาะสำหรับการใช้ชีวิตประจำวัน	4.01	0.76	มาก
1.4 ประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายเดินทาง	4.39	0.61	มาก
1.5 ทำให้ช่วยประหยัดเวลาเป็นอย่างยิ่ง	4.48	0.59	มาก
2. ความง่ายในการใช้งาน	3.65	0.71	มาก
2.1 การทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันสามารถทำได้ง่ายตาย	3.85	0.73	มาก
2.2 การเรียนรู้ขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันด้วยตนเอง เป็นเรื่องง่าย	3.57	0.81	มาก
2.3 ไม่มีความกังวลหรืออึดอัดใจ ในการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน	3.56	0.79	มาก
2.4 สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันได้ ถึงแม้ว่าจะไม่เคยใช้บริการมาก่อน	3.53	0.86	มาก

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของ  
 นโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน (ต่อ)

คุณลักษณะของนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2.5 สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว	3.72	0.80	มาก
3. ความเชื่อมั่น	3.86	0.53	มาก
3.1 มีความรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน	3.74	0.67	มาก
3.2 มีความรู้สึกมั่นใจ ในการทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ว่ามีความถูกต้องและแม่นยำ	3.90	0.64	มาก
3.3 มีความรู้สึกว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน เป็นงานบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน	3.96	0.61	มาก
3.4 พนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.04	0.71	มาก
3.5 คิดว่าการทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน มีความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลมากพอที่ทำให้สบายใจในการใช้บริการ	3.63	0.70	มาก

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน พบว่า ทัศนคติในการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสูงที่สุดคือด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.47) รองลงมาคือ ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.56) และด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.64)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ ประเด็นย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นคิดว่า การใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ทำให้เข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ประเด็นคิดว่า การใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน มีรูปแบบ

การให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.73) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นทราบถึงขีดความสามารถของนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.71) ด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม ประเด็นย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน กำลังเป็นที่นิยม ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ประเด็นกลุ่มคนที่มีความใกล้ชิด คาดหวังให้ทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.62) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นคิดว่ากรรับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการใช้งานนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.67) และด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ประเด็นย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน และต่างธนาคาร ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.80) รองลงมาคือ ประเด็นทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการจ่ายบิล หรือการชำระเงินต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.81) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการซื้อหุ้น หรือลงทุน ( $\bar{X} = 2.81$ , S.D. = 1.07) รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติในการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน

ทัศนคติในการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรู้	3.78	0.56	มาก
1.1 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน	3.67	0.59	มาก
1.2 คิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ทำให้เข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน	4.00	0.73	มาก
1.3 ทราบถึงขีดความสามารถของนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน	3.62	0.71	มาก
1.4 คิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย	3.97	0.73	มาก

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน (ต่อ)

ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.5 มีความรู้เพียงพอในการใช้งานโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน	3.64	0.68	มาก
2. ค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม	4.02	0.47	มาก
2.1 กลุ่มคนที่มีความใกล้ชิด คาดหวังให้ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน	4.10	0.62	มาก
2.2 บุคคลรอบตัวมองผู้ที่ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน ว่าเป็นคนที่ทันสมัยและดูดี	4.07	0.64	มาก
2.3 คิดว่าการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน กำลังเป็นที่นิยม	4.23	0.63	มาก
2.4 คิดว่าการรับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน	3.76	0.67	มาก
2.5 บุคคลรอบตัวมีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน	3.94	0.57	มาก
3. พฤติกรรมการใช้บริการ	3.53	0.64	มาก
3.1 ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน และต่างธนาคาร	3.92	0.80	มาก
3.2 ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการซื้อหุ้น หรือลงทุน	2.81	1.07	ปานกลาง
3.3 ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการเติมเงิน เช่น มีอติ้อ ทุมันนี่ หรืออื่น ๆ	3.57	0.78	มาก
3.4 ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการจ่ายบิล หรือการชำระเงินต่าง ๆ	3.84	0.81	มาก
3.5 ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์	3.52	0.83	มาก

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาการยอมรับในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นที่มีการยอมรับสูงสุด คือ ประเด็นมีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.64) รองลงมาคือ ประเด็นจะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.66) และประเด็นที่มีการยอมรับน้อยที่สุดคือ ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ( $\bar{X} = 3.51$ , S.D. = 0.74) รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต	4.06	0.64	มาก
2. ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ	3.78	0.65	มาก
3. ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	3.51	0.74	มาก
4. พร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร	3.90	0.88	มาก
5. จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น	4.05	0.66	มาก
ภาพรวม	3.86	0.60	มาก

## 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

### 4.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ใช้ ที่แตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความเห็นโดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test และ One-Way ANOVA (F-Test) ผลการวิเคราะห์เป็น ดังนี้

#### 1. จำแนกตามเพศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเพศชายและเพศหญิงมีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ( $P > 0.05$ ) และเมื่อพิจารณาการยอมรับในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเพศชายและเพศหญิง มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแต่ละประเด็นย่อยไม่แตกต่างกันทางสถิติ ( $P > 0.05$ ) ทุกประเด็นย่อย รายละเอียดดังตาราง 4.5

ตาราง 4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามเพศ

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	P
1. มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งใน ปัจจุบันและอนาคต	ชาย	4.09	0.60	0.49	0.62
	หญิง	4.05	0.65		
2. ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ	ชาย	3.75	0.60	-0.49	0.62
	หญิง	3.79	0.67		

ตาราง 4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามเพศ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	P
3. ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	ชาย	3.47	0.66	-0.80	0.43
	หญิง	3.53	0.77		
4. พร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร	ชาย	3.91	0.83	0.23	0.82
	หญิง	3.89	0.91		
5. จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น	ชาย	4.08	0.54	0.58	0.56
	หญิง	4.04	0.71		
ภาพรวม	ชาย	3.86	0.54	-0.01	0.99
	หญิง	3.86	0.62		

## 2. จำแนกตามอายุ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่อายุแตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) และเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครอายุแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน แต่ละประเด็นย่อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ทุกประเด็นย่อย รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามอายุ

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	P
มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต	60-65 ปี	4.34	0.59	31.55	0.000**
	66-70 ปี	4.08	0.47		
	71-75 ปี	3.84	0.53		
	76 ปี ขึ้นไป	3.38	0.89		



ตาราง 4.6 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในการยอมรับการใช้โมบายแบงคิงแอปพลิเคชัน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงคิงแอปพลิเคชัน	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	P
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงคิง แอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจ ในบริการ	60-65 ปี	3.98	0.58	24.33	0.000**
	66-70 ปี	3.85	0.53		
	71-75 ปี	3.58	0.62		
	76 ปี ขึ้นไป	3.09	0.83		
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงคิง แอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นใน ระบบความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคล	60-65 ปี	3.70	0.69	14.91	0.000**
	66-70 ปี	3.58	0.65		
	71-75 ปี	3.30	0.67		
	76 ปี ขึ้นไป	2.91	0.97		
พร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงคิง แอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร	60-65 ปี	4.21	0.82	28.84	0.000**
	66-70 ปี	4.04	0.80		
	71-75 ปี	3.52	0.75		
	76 ปี ขึ้นไป	3.00	0.89		
จะแนะนำการให้บริการโมบาย แบงคิงแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น	60-65 ปี	4.23	0.62	20.59	0.000**
	66-70 ปี	4.11	0.48		
	71-75 ปี	3.93	0.57		
	76 ปี ขึ้นไป	3.35	1.01		
ภาพรวม	60-65 ปี	4.09	0.54	35.82	0.000**
	66-70 ปี	3.93	0.44		
	71-75 ปี	3.63	0.50		
	76 ปี ขึ้นไป	3.15	0.83		

\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.6 พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่อายุ  
แตกต่างกันมีการยอมรับการใช้โมบายแบงคิงแอปพลิเคชันภาพรวม และประเด็นย่อยแตกต่างกัน

อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม ผู้ที่อายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 66-70 ปี (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และมีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 66-70 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 71-75 ปี มีการยอมรับมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นที่มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้ที่อายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 66-70 ปี อายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 66-70 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 71-75 ปี มีการยอมรับมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคตมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ ผู้ที่อายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 66-70 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 71-75 ปี มีการยอมรับมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ที่อายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 66-70 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 71-75 ปี มีการยอมรับมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นพร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร ผู้ที่อายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 66-70 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 71-75 ปี มีการยอมรับมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า พร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคารมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นจะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น ผู้ที่อายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 66-70 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 71-75 ปี มีการยอมรับมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป (Mean Difference เป็นบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า มีความเห็นที่จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่นมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า รายละเอียดตาราง 4.7

ตาราง 4.7 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในการยอมรับการใช้โมบายเบงคั้งแอปพลิเคชัน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

การยอมรับการใช้ โมบายเบงคั้งแอปพลิเคชัน	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Sig.
มีความตั้งใจที่จะใช้โมบาย เบงคั้งแอปพลิเคชัน อย่าง ต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและ อนาคต	60-65 ปี	66-70 ปี	0.256	0.000**
		71-75 ปี	0.501	0.000**
	66-70 ปี	76 ปี ขึ้นไป	0.956	0.000**
ตั้งใจที่จะใช้โมบายเบงคั้ง แอปพลิเคชัน เนื่องจากมี ความมั่นใจในบริการ	60-65 ปี	66-70 ปี	0.127	0.076
		71-75 ปี	0.398	0.000**
	66-70 ปี	76 ปี ขึ้นไป	0.891	0.000**
ตั้งใจที่จะใช้โมบายเบงคั้ง แอปพลิเคชัน เนื่องจาก เชื่อมั่นในระบบความ ปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคล	60-65 ปี	66-70 ปี	0.126	0.134
		71-75 ปี	0.401	0.000**
	66-70 ปี	76 ปี ขึ้นไป	0.792	0.000**
พร้อมที่จะใช้บริการโมบาย เบงคั้งแอปพลิเคชัน ของ ทุกธนาคาร	60-65 ปี	66-70 ปี	0.170	0.078
		71-75 ปี	0.684	0.000**
	66-70 ปี	76 ปี ขึ้นไป	1.207	0.000**
	60-65 ปี	71-75 ปี	0.514	0.000**
	66-70 ปี	76 ปี ขึ้นไป	1.037	0.000**
	71-75 ปี	76 ปี ขึ้นไป	0.523	0.001**

ตาราง 4.7 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Sig.
จะแนะนำการใช้บริการ โมบายแบงก์กึ่งแอป พลิเคชันให้กับผู้อื่น	60-65 ปี	66-70 ปี	0.123	0.093
		71-75 ปี	0.304	0.000**
		76 ปี ขึ้นไป	0.882	0.000**
	66-70 ปี	71-75 ปี	0.181	0.033*
		76 ปี ขึ้นไป	0.758	0.000**
	71-75 ปี	76 ปี ขึ้นไป	0.577	0.000**
ภาพรวม	60-65 ปี	66-70 ปี	0.161	0.012*
		71-75 ปี	0.458	0.000**
		76 ปี ขึ้นไป	0.945	0.000**
	66-70 ปี	71-75 ปี	0.297	0.000**
		76 ปี ขึ้นไป	0.785	0.000**
	71-75 ปี	76 ปี ขึ้นไป	0.488	0.000**

\*\* , \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

### 3. จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P = 0.000 < 0.01$ ) และเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน แต่ละประเด็นย่อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ทุกประเด็นย่อย รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.8

ตาราง 4.8 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการ  
ยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษา

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	P
มีความตั้งใจที่จะใช้โมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่าง ต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและ อนาคต	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.79	0.65	10.264	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.76	0.73		
	ปวช.	3.93	0.57		
	ปวส./อนุปริญญา	3.96	0.46		
	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	4.28 4.27	0.50 0.74		
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความ มั่นใจในบริการ	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.67	0.60	7.483	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.45	0.73		
	ปวช.	3.65	0.59		
	ปวส./อนุปริญญา	3.71	0.61		
	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	3.93 4.02	0.55 0.71		
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่น ในระบบความปลอดภัยของ ข้อมูลส่วนบุคคล	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.33	0.74	5.470	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.22	0.77		
	ปวช.	3.39	0.73		
	ปวส./อนุปริญญา	3.55	0.68		
	ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	3.56 3.83	0.64 0.80		

ตาราง 4.8 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการ  
ยอมรับการใช้โมบายแอปแบงก์กิ้งพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	P
พร้อมที่จะใช้บริการโมบาย แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ของ ทุกธนาคาร	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.67	0.99	10.254	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.38	0.81		
	ปวช.	3.76	0.87		
	ปวส./อนุปริญญา	3.76	0.78		
	ปริญญาตรี	4.18	0.76		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.21	0.92		
	จะแนะนำการใช้บริการโมบาย แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ให้กับ ผู้อื่น	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.85		
มัธยมศึกษาตอน ปลาย		3.84	0.75		
ปวช.		4.01	0.62		
ปวส./อนุปริญญา		4.00	0.41		
ปริญญาตรี		4.16	0.53		
สูงกว่าปริญญาตรี		4.21	0.80		
ภาพรวม		มัธยมศึกษาตอนต้น	3.66	0.67	10.068
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.53	0.64		
	ปวช.	3.75	0.55		
	ปวส./อนุปริญญา	3.80	0.46		
	ปริญญาตรี	4.02	0.44		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.11	0.70		

\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.8 พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม และประเด็นย่อยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม ผู้สูงอายุที่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษา ปวช. และปวส./อนุปริญญา (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และน้อยกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่จบการศึกษา ปวช. มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) และกลุ่มที่จบการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และน้อยกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นมีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้สูงอายุที่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีการยอมรับน้อยกว่า (Mean Difference เป็นลบ) ผู้ที่จบการศึกษา ปวส./อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) กลุ่มที่จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. และปวส./อนุปริญญา มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคตน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ ผู้สูงอายุที่จบการศึกษามัธยมศึกษา



ตอนต้น มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และน้อยกว่าผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) น้อยกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่จบการศึกษา ปวช. มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) และกลุ่มที่จบการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเนื่องจากมีความมั่นใจในบริการน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้สูงอายุที่จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) น้อยกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่จบการศึกษา ปวช. มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) กลุ่มที่จบการศึกษาปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ประเด็นพร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร ผู้สูงอายุที่จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference

เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) สำหรับกลุ่มที่จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) และน้อยกว่ากลุ่มที่จบการศึกษา ปวช. และปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ส่วนกลุ่มที่จบการศึกษา ปวช. และ ปวส./อนุปริญญา มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า พร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงคิงแอปพลิเคชันของทุกธนาคารน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงคิงแอปพลิเคชัน ประเด็นจะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงคิงแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น ผู้สูงอายุที่จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.05$ ) และน้อยกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) และกลุ่มที่จบการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า มีความเห็นที่จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงคิงแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่นน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า

รายละเอียดดังตาราง 4.9

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
ตั้งใจที่จะใช้โมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งใน ปัจจุบันและอนาคต	ม.ต้น	ม.ปลาย	0.029	0.824
		ปวช.	-0.142	0.265
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.171	0.207*
		ปริญญาตรี	-0.497	0.000**
	ม.ปลาย	ปวช.	-0.171	0.109
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.201	0.087
		ปริญญาตรี	-0.526	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.514	0.000**
	ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	-0.030	0.791
		ปริญญาตรี	-0.355	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.343	0.001**
	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	-0.325	0.001**
สูงกว่าปริญญาตรี		-0.314	0.006**	
ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	0.012	0.898	

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
ตั้งใจที่จะใช้โมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจ ในบริการ	ม.ต้น	ม.ปลาย	0.218	0.109
		ปวช.	0.019	0.886
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.048	0.735
		ปริญญาตรี	-0.260	0.034*
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.348	0.009**
	ม.ปลาย	ปวช.	-0.200	0.071
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.266	0.028*
		ปริญญาตรี	-0.479	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.567	0.000**
	ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	-0.066	0.567
		ปริญญาตรี	-0.279	0.003**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.367	0.001**
ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	-0.213	0.044*	
	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.301	0.011*	
ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.088	0.354	

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
ตั้งใจที่จะใช้โมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคล	ม.ต้น	ม.ปลาย	0.109	0.485
		ปวช.	-0.061	0.686
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.218	0.178
		ปริญญาตรี	-0.228	0.106
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.500	0.001**
	ม.ปลาย	ปวช.	-0.170	0.180
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.327	0.019*
		ปริญญาตรี	-0.337	0.003**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.609	0.000**
	ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	-0.157	0.239
		ปริญญาตรี	-0.167	0.119
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.439	0.000**
	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	-0.010	0.934
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.282	0.037*
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.272	0.013*

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
พร้อมที่จะใช้บริการโมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร	ม.ต้น	ม.ปลาย	0.287	0.116
		ปวช.	-0.094	0.595
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.088	0.639
		ปริญญาตรี	-0.512	0.002**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.545	0.002**
	ม.ปลาย	ปวช.	-0.381	0.010**
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.376	0.021*
		ปริญญาตรี	-0.800	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.833	0.000**
	ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	0.005	0.972
		ปริญญาตรี	-0.418	0.001**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.452	0.002**
	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	-0.424	0.003**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.457	0.004**
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.033	0.795

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงคิงแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงคิงแอปพลิเคชัน	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
จะแนะนำการใช้บริการ โมบายแบงคิง แอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น	ม.ต้น	ม.ปลาย	0.004	0.979
		ปวช.	-0.166	0.225
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.152	0.299
		ปริญญาตรี	-0.314	0.014*
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.364	0.009**
	ม.ปลาย	ปวช.	-0.169	0.140
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.155	0.217
		ปริญญาตรี	-0.318	0.002**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.367	0.002**
	ปวส. / อนุปริญญา	ปวส. / อนุปริญญา	0.014	0.907
		ปริญญาตรี	-0.149	0.124
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.198	0.074
		ปริญญาตรี	-0.163	0.137
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.212	0.083
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.050	0.616

ตาราง 4.9 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Sig.
ภาพรวม	ม.ต้น	ม.ปลาย	0.130	0.293
		ปวช.	-0.089	0.456
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.135	0.287
		ปริญญาตรี	-0.362	0.001**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.448	0.000**
	ม.ปลาย	ปวช.	-0.218	0.029*
		ปวส. / อนุปริญญา	-0.265	0.016*
		ปริญญาตรี	-0.492	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.578	0.000**
	ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	-0.047	0.656
		ปริญญาตรี	-0.273	0.001**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.360	0.000**
	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	-0.227	0.018*
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.313	0.003**
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.086	0.316

\*\* , \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

#### 4. จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P = 0.000 < 0.01$ ) และเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่ง



แอปพลิเคชัน แต่ละประเด็นย่อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ )  
ทุกประเด็นย่อย รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.10

ตาราง 4.10 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	F	P
มีความตั้งใจที่จะใช้โมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่าง ต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและ อนาคต	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.52	0.65	23.861	0.000**
	10,001-25,000 บาท	3.85	0.44		
	25,001-40,000 บาท	4.16	0.42		
	มากกว่า 40,000 บาท	4.07	0.79		
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน เนื่องจากมี ความมั่นใจในบริการ	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.75	0.69	22.010	0.000**
	10,001-25,000 บาท	4.00	0.46		
	25,001-40,000 บาท	4.36	0.55		
	มากกว่า 40,000 บาท	4.37	0.80		
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่น ในระบบความปลอดภัยของ ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.47	0.73	15.673	0.000**
	10,001-25,000 บาท	3.76	0.53		
	25,001-40,000 บาท	4.05	0.49		
	มากกว่า 40,000 บาท	3.98	0.79		
พร้อมที่จะใช้บริการโมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของทุก ธนาคาร	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.25	0.78	10.355	0.000**
	10,001-25,000 บาท	3.46	0.66		
	25,001-40,000 บาท	3.73	0.63		
	มากกว่า 40,000 บาท	3.80	0.85		
จะแนะนำการใช้บริการโมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.36	0.82	24.972	0.000**
	10,001-25,000 บาท	3.93	0.79		
	25,001-40,000 บาท	4.36	0.65		
	มากกว่า 40,000 บาท	4.10	1.08		

ตาราง 4.10 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	F	P
ภาพรวม	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.76	0.70	11.588	0.000**
	10,001-25,000 บาท	4.09	0.53		
	25,001-40,000 บาท	4.29	0.53		
	มากกว่า 40,000 บาท	4.10	0.90		

\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.10 พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่  
รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม และประเด็น  
ย่อยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ( $P < 0.01$ ) จะทำการทดสอบความ  
แตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม ผู้ที่รายได้ต่อเดือน  
ไม่เกิน 10,000 บาท มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท 25,001-40,000  
บาท และมากกว่า 40,000 บาท (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.01 ( $P < 0.01$ ) ผู้ที่รายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อ  
เดือน 25,001-40,000 บาท (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
( $P < 0.05$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่ง  
แอปพลิเคชันน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนที่สูงกว่า

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นมีความตั้งใจที่จะใช้  
โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้ที่รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน  
10,000 บาท มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท 25,001-40,000  
บาท และมากกว่า 40,000 บาท (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.01 ( $P < 0.01$ ) ผู้ที่รายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อ  
เดือน 25,001-40,000 บาท (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01  
( $P < 0.01$ ) และมีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท



น้อยกว่า มีความพร้อมที่จะใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคารน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนที่สูงกว่า

การยอมรับการใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน ประเด็นจะแนะนำการให้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท 25,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท (Mean Difference เป็นลบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า มีความเห็นที่จะแนะนำการให้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่นน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่อเดือนที่สูงกว่า รายละเอียดดังตาราง 4.11

ตาราง 4.11 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

การยอมรับการใช้ โอบายแบงค์กึ่ง แอปพลิเคชัน	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Sig.
มีความตั้งใจที่จะใช้ โอบายแบงค์กึ่ง แอปพลิเคชัน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	-0.328	0.000**
		25,001-40,000 บาท	-0.642	0.000**
		มากกว่า 40,000 บาท	-0.553	0.000**
อย่างต่อเนื่องทั้งใน ปัจจุบันและอนาคต	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	-0.314	0.000**
		มากกว่า 40,000 บาท	-0.224	0.011*
	25,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	0.089	0.359
ตั้งใจที่จะใช้โอบาย แบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมี ความมั่นใจในบริการ	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	-0.250	0.001**
		25,001-40,000 บาท	-0.615	0.000**
		มากกว่า 40,000 บาท	-0.623	0.000**
	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	-0.365	0.000**
		มากกว่า 40,000 บาท	-0.373	0.000**
	25,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	-0.008	0.940

ตาราง 4.11 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการ  
ยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Sig.
ตั้งใจที่จะใช้โมบาย แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นใน ระบบความปลอดภัย ของข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	-0.286	0.000**
		25,001-40,000 บาท	-0.577	0.000**
		มากกว่า 40,000 บาท	-0.510	0.000**
พร้อมที่จะใช้บริการ โมบายแบงก์กึ่งแอป พลิเคชัน ของทุก ธนาคาร	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	-0.207	0.022*
		25,001-40,000 บาท	-0.479	0.000**
		มากกว่า 40,000 บาท	-0.554	0.000**
จะแนะนำการใช้ บริการโมบายแบงก์ กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	-0.567	0.000**
		25,001-40,000 บาท	-1.005	0.000**
		มากกว่า 40,000 บาท	-0.738	0.000**
	10,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท	-0.438	0.000**
		มากกว่า 40,000 บาท	-0.171	0.190
	25,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	0.267	0.065

ตาราง 4.11 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference (I-J)	Sig.
ภาพรวม	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-25,000 บาท	-0.331	0.000**
		25,001-40,000 บาท	-0.534	0.000**
	10,001-25,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	-0.338	0.002**
		25,001-40,000 บาท	-0.203	0.017*
25,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	-0.007	0.948	
	มากกว่า 40,000 บาท	0.196	0.080	

\*\* , \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

##### 5. จำแนกตามประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันแตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P = 0.000 < 0.01$ ) และเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน แตกต่างกันมีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน แต่ละประเด็นย่อยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $P < 0.01$ ) ทุกประเด็นย่อย รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.12

ตาราง 4.12 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามประสบการณ์ใช้  
โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	ประสบการณ์	$\bar{X}$	S.D.	F	P
มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์ กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่อง ทั้งในปัจจุบันและอนาคต	เคยใช้งาน 1-3 เดือน	3.44	0.71	50.793	0.000**
	เคยใช้งาน 4-6 เดือน	3.81	0.49		
	เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือน	4.24	0.56		
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอป พลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจ ในบริการ	เคยใช้งาน 1-3 เดือน	3.15	0.68	35.367	0.000**
	เคยใช้งาน 4-6 เดือน	3.67	0.60		
	เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือน	3.92	0.58		
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอป พลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	เคยใช้งาน 1-3 เดือน	2.98	0.86	17.697	0.000**
	เคยใช้งาน 4-6 เดือน	3.42	0.69		
	เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือน	3.62	0.68		
พร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์ กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร	เคยใช้งาน 1-3 เดือน	2.96	0.85	53.809	0.000**
	เคยใช้งาน 4-6 เดือน	3.60	0.65		
	เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือน	4.15	0.81		
จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์ กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น	เคยใช้งาน 1-3 เดือน	3.58	0.77	19.358	0.000**
	เคยใช้งาน 4-6 เดือน	3.94	0.52		
	เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือน	4.17	0.63		
ภาพรวม	เคยใช้งาน 1-3 เดือน	3.22	0.66	51.222	0.000**
	เคยใช้งาน 4-6 เดือน	3.69	0.49		
	เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือน	4.02	0.52		

\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.12 พบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่มี  
ประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่ง







แอปพลิเคชันในระยะเวลาที่น้อยกว่า มีความเห็นที่จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่นน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้งในระยะเวลา ที่มากกว่า รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.13

ตาราง 4.13 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในการยอมรับ การใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน จำแนกตามประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันเป็นรายคู่

การยอมรับการใช้	(I)	(J)	Mean	Sig.
โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน	ประสบการณ์	ประสบการณ์	Difference (I-J)	
มีความตั้งใจที่จะใช้โมบาย	1-3 เดือน	4-6 เดือน	-0.370	0.000**
แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน		มากกว่า 6 เดือน	-0.807	0.000**
อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบัน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน	-0.437	0.000**
และอนาคต				
ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์	1-3 เดือน	4-6 เดือน	-0.521	0.000**
กิ้งแอปพลิเคชัน เนื่องจาก		มากกว่า 6 เดือน	-0.770	0.000**
มีความมั่นใจในบริการ	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน	-0.249	0.001**
ตั้งใจที่จะใช้โมบาย	1-3 เดือน	4-6 เดือน	-0.444	0.001**
แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน		มากกว่า 6 เดือน	-0.645	0.000**
เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบ	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน	-0.201	0.027*
ความปลอดภัยของข้อมูล				
ส่วนบุคคล				
พร้อมที่จะใช้บริการโมบาย	1-3 เดือน	4-6 เดือน	-0.644	0.000**
แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ของ		มากกว่า 6 เดือน	-1.191	0.000**
ทุกธนาคาร	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน	-0.547	0.000**
มีความตั้งใจที่จะใช้โมบาย	1-3 เดือน	4-6 เดือน	-0.370	0.000**
แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน		มากกว่า 6 เดือน	-0.807	0.000**
อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบัน	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน	-0.437	0.000**
และอนาคต				

ตาราง 4.13 การวิเคราะห์ความแตกต่างความเห็นของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จำแนกตามประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเป็นรายคู่ (ต่อ)

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	(I) ประสบการณ์	(J) ประสบการณ์	Mean Difference (I-J)	Sig.
จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น	1-3 เดือน	4-6 เดือน	-0.353	0.002**
		มากกว่า 6 เดือนขึ้นไป	-0.585	0.000**
ภาพรวม	1-3 เดือน	4-6 เดือน	-0.466	0.000**
		มากกว่า 6 เดือนขึ้นไป	-0.800	0.000**
	4-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือนขึ้นไป	-0.333	0.000**

\*\* , \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

#### 4.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 2-7

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2-7 ทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient Analysis) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

##### 1. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2

คุณลักษณะของแอปพลิเคชันเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน พบว่า คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านประโยชน์ที่ได้รับ (benefit) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม (acceptance) โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.699 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านประโยชน์ที่ได้รับ (benefit) กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า ตัวแปรสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน

โดยประเด็นที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือ ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ (acceptance2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.640 รองลงมาคือ ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (acceptance3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.620 และน้อยที่สุด คือ จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น (Acceptance5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.452 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.14

### 2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

คุณลักษณะของแอปพลิเคชันเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านความง่ายในการใช้งาน (Ease) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม (acceptance) โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.676 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านความง่ายในการใช้งาน (Ease) กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า ตัวแปรสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน โดยประเด็นที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือ ประเด็นพร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร (acceptance4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.605 รองลงมาคือ ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ (acceptance2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.593 และน้อยที่สุด คือ จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น (acceptance5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.472 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.14

### 3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4

คุณลักษณะของแอปพลิเคชันเกี่ยวกับความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านความเชื่อมั่น (Trust) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม (acceptance) โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.592 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านความเชื่อมั่น (Trust) กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า ตัวแปรสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน โดย

ประเด็นที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือ ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (acceptance3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.564 รองลงมาคือ ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ (acceptance2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.536 และน้อยที่สุด คือ ประเด็นมีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต (acceptance1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.424 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.1



ตาราง 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน

Variable	benefit	Ease	trust	acceptance1	acceptance2	acceptance3	acceptance4	acceptance5
Ease	0.683*							
trust	0.556*	0.656*						
acceptance1	0.611*	0.563*	0.424*					
acceptance2	0.640*	0.593*	0.536*	0.684*				
acceptance3	0.620*	0.577*	0.564*	0.596*	0.713*			
acceptance4	0.594*	0.605*	0.498*	0.662*	0.621*	0.575*		
acceptance5	0.452*	0.472*	0.438*	0.616*	0.570*	0.479*	0.696*	
acceptance	0.699*	0.676*	0.592*	0.843*	0.850*	0.807*	0.869*	0.802*

\* 0.01 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

#### 4. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 5

ทัศนคติในการใช้บริการเกี่ยวกับความรู้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันกับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินพบว่า ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้านความรู้ (knowledge) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม (acceptance) โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.651 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้านความรู้ (knowledge) กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า ตัวแปรสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน โดยประเด็นที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือ ประเด็นพร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร (acceptance4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.610 รองลงมาคือ ประเด็นมีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต (acceptance1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.576 และน้อยที่สุด คือ ประเด็นตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (acceptance3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.466 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.15

#### 5. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 6

ทัศนคติในการใช้บริการเกี่ยวกับค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม (Social Influences) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม (acceptance) โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.590 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม (Social Influences) กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า ตัวแปรสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน โดยประเด็นที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือ ประเด็นพร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร (acceptance4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.567 รองลงมาคือ ประเด็นจะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น

(acceptance5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.533 และน้อยที่สุด คือ ประเด็นตั้งใจที่จะใช้  
 ใ้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล  
 (acceptance3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.424 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.15

#### 6. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 7

ทัศนคติในการใช้บริการเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ  
 การใช้โมบายแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์  
 ระหว่างทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้านพฤติกรรมการใช้บริการ  
 (behavior) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม  
 (acceptance) โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.768 เมื่อ  
 พิจารณาความสัมพันธ์ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้านพฤติกรรมการใช้  
 บริการ (behavior) กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า ตัวแปรสัมพันธ์  
 ในทิศทางเดียวกันคือ ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน โดยประเด็นที่มีค่าสัมประสิทธิ์  
 สหสัมพันธ์สูงสุดคือ ประเด็นพร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร  
 (acceptance4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.700 รองลงมาคือ ประเด็นมีความตั้งใจที่จะ  
 ใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต (acceptance1)  
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.667 และน้อยที่สุด คือ ประเด็นจะแนะนำการใช้บริการโมบาย  
 แบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ให้กับผู้อื่น (acceptance5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.590  
 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.15



ตาราง 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สนใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันกับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

variable	knowledge	Social Influences	behavior	acceptance1	acceptance2	acceptance3	acceptance4	acceptance5
Social Influences	0.542*							
behavior	0.637*	0.520*						
acceptance1	0.576*	0.478*	0.667*					
acceptance2	0.526*	0.445*	0.643*	0.684*				
acceptance3	0.466*	0.424*	0.597*	0.596*	0.713*			
acceptance4	0.610*	0.567*	0.700*	0.662*	0.621*	0.575*		
acceptance5	0.529*	0.533*	0.590*	0.616*	0.570*	0.479*	0.696*	
acceptance	0.651*	0.590*	0.768*	0.843*	0.850*	0.807*	0.869*	0.802*

\* 0.01 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันกับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่ง แอปพลิเคชัน กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะงานวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาสรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.8 อายุ 60-65 ปี ร้อยละ 36.2 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท ร้อยละ 41.0 และส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.5 เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป

##### 5.1.2 สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน พบว่า คุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากทั้งหมด ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ทำให้ช่วยประหยัดเวลาเป็นอย่างยิ่ง น้อยที่สุดคือเหมาะสำหรับการใช้ชีวิตประจำวัน ด้านที่มีความคิดเห็นรองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น ประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ พนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง น้อยที่สุดคือ มีความคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันมีความปลอดภัย ในข้อมูลส่วนบุคคลมากพอที่ทำให้สบายใจในการใช้บริการ ด้านที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ

ด้านความง่าย ประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ การทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันสามารถทำได้อย่างง่ายดาย น้อยที่สุดคือ สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันได้ ถึงแม้จะไม่เคยใช้บริการมาก่อน

### 5.1.3 สรุปผลทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน พบว่า ทัศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม และด้านพฤติกรรมกรใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม ประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ คิดว่าการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน กำลังเป็นที่นิยม น้อยที่สุดคือ คิดว่าการรับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ด้านที่มีความคิดเห็นรองลงมาคือ ด้านความรู้ ประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ คิดว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันทำให้เข้าถึงบริการภาครัฐ และเอกชน น้อยที่สุดคือ การทราบถึงขีดความสามารถของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ด้านที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมกรใช้ ประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ การทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน และต่างธนาคาร น้อยที่สุดคือ การทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการซื้อหุ้นหรือลงทุน

### 5.1.4 สรุปผลการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นย่อยที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต รองลงมาคือ จะแนะนำกรใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น น้อยที่สุดคือ มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

### 5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา

#### 1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 1

##### (1) จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาสรุปว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพศชายและเพศหญิง มีการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันภาพรวม และในแต่ละประเด็นย่อยทุกประเด็น ไม่แตกต่างกัน

##### (2) จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาสรุปว่า การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวม และประเด็นย่อยเกี่ยวกับ การมีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้ที่มีอายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 66-70 ปี ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ สำหรับผู้ที่มีอายุ 66-70 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 71-75 ปี มีการยอมรับมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป แสดงว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า อาจเคยใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันมาก่อนการก้าวเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่ากลุ่มอื่น และยังส่งผลต่อการยอมรับในประเด็นย่อยว่ามีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยดูได้จากสถิติจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันที่เพิ่มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี

การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ประเด็นย่อยเกี่ยวกับ มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเนื่องจากเชื่อมั่นระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล มีความพร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร และมีความเห็นที่จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น ผู้ที่มีอายุ 60-65 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ สำหรับผู้ที่มีอายุ 66-70 ปี มีการยอมรับมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 71-75 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 71-75 ปี มีการยอมรับมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 76 ปี ขึ้นไป แสดงว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 71 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ของการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในระดับที่น้อยกว่ากลุ่มผู้สูงอายุ 60-70 ปี อาจจะเป็นเพราะไม่เคยใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

เคชั่น หรือมีจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้งานในปริมาณที่น้อย จึงทำให้ไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งาน และในขณะเดียวกันทำให้มีความพร้อมที่จะใช้บริการของทุกธนาคาร หรืออยากจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้งาน โดยมีระดับความคิดเห็นที่น้อยกว่ากลุ่มผู้สูงอายุระดับต้นด้วย

### (3) จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาสรุปว่า การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และในประเด็นย่อยทุกประเด็น ส่วนใหญ่พบว่า ผู้สูงอายุที่จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส./อนุปริญญา มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้สูงอายุมีผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาที่น้อยกว่า มีการยอมรับน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า อาจจะถูกเกิดจากผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า มีการประกอบอาชีพที่มีลักษณะรายได้ที่น้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพที่มีรายได้ที่สูงกว่าตามไปด้วย

### (4) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาสรุปว่า การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และในประเด็นย่อยทุกประเด็น ส่วนใหญ่พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท 25,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีระดับการยอมรับที่ใกล้เคียงกัน แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่น้อยกว่า มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่มากกว่า

### (5) จำแนกตามประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

จากการศึกษาสรุปว่า การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และในประเด็นย่อยทุกประเด็น พบว่า ผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน 1-3 เดือน มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน 4-6 เดือน และมากกว่า 6 เดือน ตามลำดับ ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน 4-6 เดือน มีการยอมรับน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน มากกว่า 6 เดือน แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มี

ประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในระยะเวลาที่นานกว่า มีการยอมรับการใช้งานที่มากกว่า ดังนั้น หากผู้สูงอายุได้ทดลองใช้งาน หรือมีประสบการณ์การใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันบ่อย เป็นประจำ อาจจะทำให้เห็นประโยชน์จากการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน จึงทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานมากกว่า

## 2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 2

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณลักษณะของแอปพลิเคชันในด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และสำหรับประเด็นย่อยทุกประเด็น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นย่อยที่มีค่าสูงสุดคือ ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเนื่องจากมั่นใจในบริการ และประเด็นย่อยที่มีค่าน้อยที่สุดคือ จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น

## 3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 3

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณลักษณะของแอปพลิเคชันในด้านความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และสำหรับประเด็นย่อยทุกประเด็น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นย่อยที่มีค่าสูงสุดคือ พร้อมทั้งจะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร และประเด็นย่อยที่มีค่าน้อยที่สุดคือ จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งให้กับผู้อื่น

## 4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 4

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณลักษณะของแอปพลิเคชันในด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และสำหรับประเด็นย่อยทุกประเด็น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นย่อยที่มีค่าสูงสุดคือ ตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และประเด็นย่อยที่มีค่าน้อยที่สุดคือ มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต

## 5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 5

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการในด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของ

ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และสำหรับประเด็นย่อยทุกประเด็น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นย่อยที่มีค่าสูงสุดคือ พร้อมที่จะใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร และประเด็นย่อยที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ตั้งใจที่จะใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

#### 6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 6

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการในด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และสำหรับประเด็นย่อยทุกประเด็น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นย่อยที่มีค่าสูงสุดคือ พร้อมที่จะใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร และประเด็นย่อยที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ตั้งใจที่จะใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันเนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

#### 7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 7

จากการศึกษาสรุปว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการในด้านพฤติกรรมกรใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูง และสำหรับประเด็นย่อยทุกประเด็น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นย่อยที่มีค่าสูงสุดคือ พร้อมที่จะใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันของทุกธนาคาร และประเด็นย่อยที่มีค่าน้อยที่สุดคือ จะแนะนำการใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาสรุปว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน แตกต่างกัน มีการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน แตกต่างกัน ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า และกลุ่มที่มีประสบการณ์ใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันในระยะเวลาที่นานกว่า มีการยอมรับการใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน

มากกว่า ส่วนในเรื่องเพศที่แตกต่างกันนั้น พบว่า มีการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันไม่แตกต่างกัน ประเด็นที่สำคัญจากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลคือ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป มีการยอมรับการใช้งานในด้านต่าง ๆ น้อยกว่า กลุ่มผู้สูงอายุ 60-70 ปี ดังนั้น หากต้องการให้ผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าว มีการยอมรับการใช้งานมากขึ้น ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงพฤติกรรมและเหตุผลที่ทำให้มีการยอมรับการใช้งานน้อย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำไปหาแนวทางการแก้ไขและพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับการใช้งานเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษาเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษาที่ 1 สอดคล้องกับศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่แตกต่างกัน ส่วนเพศไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน

2. จากผลการศึกษาสรุปว่า คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านประโยชน์ที่ได้รับ (benefit) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับการยอมรับการใช้โมบายแอปพลิเคชันในภาพรวม และคุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านประโยชน์ที่ได้รับ กับการยอมรับทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกันในทุกประเด็น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ประเด็นที่สำคัญคือ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นที่ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันที่มีค่าเฉลี่ยสูง ก็คือทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้น หากต้องการทำให้ผู้สูงอายุในกลุ่มที่ยังมีการยอมรับการใช้งานน้อย มีการยอมรับมากขึ้น ควรชี้ให้เห็นถึงเรื่องดังกล่าว ส่วนประเด็นประโยชน์ที่ได้รับที่มีค่าเฉลี่ยน้อยคือเหมาะสำหรับการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้น ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับในเรื่องดังกล่าวเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษาเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษาที่ 2 สอดคล้องกับ เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ผลการศึกษพบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ แต่ไม่สอดคล้องกับ ฌภัทร อติคุณธนิน (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

3. จากการศึกษาสรุปว่า คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านความง่ายในการใช้งาน (Ease) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับการยอมรับการใช้โมบายแอปพลิเคชันใน



ภาพรวม และคุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านความง่ายในการใช้งาน กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกันในทุกประเด็น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ประเด็นที่สำคัญคือ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นที่สามารถทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันได้ ถึงแม้จะไม่เคยใช้บริการมาก่อนที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแสดงว่า หากการทำธุรกรรมการเงินที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน อาจจะไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้น พนักงานควรอธิบายถึงขั้นตอนการใช้งานของรูปแบบบริการใหม่ ๆ ให้ผู้สูงอายุรับทราบ ซึ่งผลการศึกษาเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษาที่ 3 สอดคล้องกับ ณภัทร อติคุณธินิน (2560) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่าย ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง แต่ไม่สอดคล้องกับ เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ความง่าย ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุของจังหวัดเชียงใหม่

4. จากการศึกษาสรุปว่า คุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านความเชื่อมั่น (Trust) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับการยอมรับการใช้โมบายแอปพลิเคชันในภาพรวม และคุณลักษณะของแอปพลิเคชันด้านความเชื่อมั่น กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกันในทุกประเด็น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษาที่ 4 ประเด็นที่สำคัญคือผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการแก้ไขปัญหานั้นพนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และมีความรู้สึกว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเป็นงานบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน แสดงว่าผู้สูงอายุมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานในการแก้ไขปัญหา จึงควรรักษามาตรฐานรูปแบบการให้บริการโดยพนักงานไว้ เพราะผู้สูงอายุอาจจะไม่ถนัดวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยให้คำแนะนำ เหมือนอย่างในรูปแบบอัตโนมัติที่เป็นลักษณะการสื่อสารแบบทางเดียว แล้วยังส่งผลทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ คิดว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ส่วนประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดก็คือ คิดว่าการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน มีความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลมากพอที่ทำให้สบายใจในการใช้บริการ แสดงว่าผู้สูงอายุยังรู้สึกไม่มั่นใจในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น ธนาคารควรหามาตรการป้องกัน เพื่อเพิ่ม

ความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุว่า ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าย่างรัดกุมและเพียงพอ

5. จากการศึกษาสรุปว่า ทักษะคติในการใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันด้านความรู้ (knowledge) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับการยอมรับการใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม และทักษะคติในการใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันด้านความรู้ กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกันในทุกประเด็น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาคือจริงตามสมมติฐานการศึกษาที่ 5 ประเด็นที่สำคัญคือ ผู้สูงอายุมองเห็นว่า การใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน ทำให้เข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน และโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน แต่ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทราบถึงขีดความสามารถของโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน แสดงว่าผู้สูงอายุมองเห็นว่า การทำธุรกรรมการเงินผ่านโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน เช่น การเปิดบัญชีธนาคารของรัฐ เพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุ รับเงินสวัสดิการของรัฐ สามารถดูรายการเคลื่อนไหวบัญชีได้ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์จากบริการดังกล่าว ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายเดินทาง ดังนั้น ธนาคารควรหาแนวทางทำให้ผู้สูงอายุเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของธนาคารที่มีหลากหลาย โดยเฉพาะรูปแบบการให้บริการที่คาดว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ

6. จากการศึกษาสรุปว่า ทักษะคติในการใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม (Social Influences) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับการยอมรับการใช้โอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม และทักษะคติในการใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันด้านค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกันในทุกประเด็น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ประเด็นที่สำคัญคือ ผู้สูงอายุมองเห็นว่า การใช้บริการโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันกำลังเป็นที่นิยม และกลุ่มคนผู้มีความใกล้ชิด คาดหวังให้ทำธุรกรรมการเงินโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกัน แสดงว่า กลุ่มคนใกล้ชิดผู้สูงอายุ อาจจะเป็นคนในครอบครัว หรือเพื่อนสนิท มีความคาดหวังให้ผู้สูงอายุยอมรับการใช้งานโอบายแบงค์กึ่งแอปพลิเคชันด้วยเหมือนกัน เพราะบริการดังกล่าวเป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุอย่างมาก ประกอบกับบุคคลในครอบครัวไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการพาผู้สูงอายุออกไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันสาขาธนาคารก็เริ่มเหลือน้อยลงตามแนวโน้มในปัจจุบัน ส่วนประเด็นที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ คิดว่าการรับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน แสดงว่า ผู้สูงอายุไม่ได้ให้ความสำคัญกับการโฆษณาการใช้งานจากสื่อต่าง ๆ ซึ่งผลการศึกษาก็คือเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษาที่ 6 สอดคล้องกับศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า อิทธิพลทางสังคม ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่า อิทธิพลทางสังคมไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุของจังหวัดเชียงใหม่

7. จากการศึกษาสรุปว่า ทศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้านพฤติกรรมกรใช้บริการ (behavior) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง กับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันในภาพรวม และทศนคติในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้านพฤติกรรมกรใช้บริการ กับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินในรายประเด็น พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกันในทุกประเด็น โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ประเด็นที่สำคัญคือ ผู้สูงอายุมีการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการซื้อหุ้น หรือลงทุน โดยมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด แสดงว่าในปัจจุบันผู้สูงอายุมีความสามารถในการลงทุนน้อย โดยดูจากรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว อาจจะไม่เชื่อต่อการลงทุน เนื่องจากในปัจจุบันค่าครองชีพของคนกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งผลการศึกษาก็คือเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษาที่ 7 สอดคล้องกับศุภิสรา คุณรัตน์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครผลการศึกษา พฤติกรรมกรใช้งานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินที่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา

จากผลการศึกษา เรื่องการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ให้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน หน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชน สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงให้สามารถตอบโจทย์ผู้สูงอายุใน

เรื่องของการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่กำลังจะพัฒนา เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้งาน ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 การพัฒนาโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้สูงอายุยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้น ธนาคารอาจจะต้องศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลเพิ่มเติม ในส่วนของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีการยอมรับใช้งานที่น้อยกว่า คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาในระดับต้น ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยกว่า โดยศึกษาถึงพฤติกรรมของคนกลุ่มนี้ว่า ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมการเงินในรูปแบบใด มีลักษณะการดำเนินชีวิตเป็นอย่างไร สถานที่ทำธุรกรรมการเงินเป็นสถานที่ใด เป็นต้น เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ได้

1.2 การพัฒนาโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้สูงอายุยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้น ในเรื่องของคุณลักษณะแอปพลิเคชันจะต้องแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งาน เช่น ช่วยทำให้ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นต้น และทุกครั้งที่มีการลงแอปพลิเคชันของธนาคาร ควรมีการอธิบายถึงขั้นตอนการใช้งานในคำสั่งที่ผู้สูงอายุมีโอกาสได้ใช้บ่อย เช่น การโอนเงิน การชำระเงิน การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ การแสดงคิวอาร์โค้ดเพื่อรับเงิน จ่ายเงิน เป็นต้น เพราะจากผลการวิจัยพบว่า ด้านความง่ายในประเด็นที่สามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันได้ถึงแม้ว่าจะไม่เคยใช้งานมาก่อน มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงว่า ถ้าเป็นการทำธุรกรรมที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน ผู้สูงอายุอาจจะใช้เวลาในการหาคำสั่งและเรียนรู้นาน ส่วนในด้านความเชื่อมั่น ธนาคารควรหาแนวทางสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลว่าธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างรัดกุม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุยังมีความกังวลในเรื่องดังกล่าว โดยอาจจะมีการสอบถามโดยตรงกับผู้สูงอายุว่า เกิดจากสาเหตุ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

1.3 ช่องทางการสื่อสารใด ๆ กับผู้สูงอายุ ควรใช้วิธีการสื่อสารแบบสองทาง เนื่องจาก ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่เกิดหลังยุคคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจจะไม่ถนัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือจากคอมพิวเตอร์ หรือจากระบบอัตโนมัติ ซึ่งเห็นได้จากผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ พนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

1.4 ปัจจุบันผู้สูงอายุคิดว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ทำให้เข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมีการทำธุรกรรมการเงินที่เชื่อมต่อกับธนาคาร

เช่น การรับเงินผู้สูงอายุ การใช้คนละครึ่ง ดังนั้น ภาครัฐสามารถต่อยอดการให้บริการต่าง ๆ เพิ่มเติมผ่านช่องทางนี้ รวมทั้งภาคเอกชน ก็สามารถร่วมพัฒนาต่อยอดการให้บริการได้

1.5 ในส่วนของรายได้ของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 10,001-25,000 บาท เมื่อเทียบกับค่าครองชีพของคนกรุงเทพมหานครในปัจจุบันที่ค่อนข้างสูง ส่งผลทำให้ผู้สูงอายุไม่มีความสามารถในการซื้อหุ้น หรือลงทุน ดังนั้น ภาครัฐควรใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนเพิ่มเติม เกี่ยวกับรายได้ของผู้สูงอายุ โดยอาจจะพิจารณาการจ้างงานผู้สูงอายุเพิ่มเติม ตามความสมัครใจ เนื่องจากในผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยจ่ายในอัตราค่าจ้างที่พอเหมาะ ทำให้ผู้สูงอายุมีรายได้พอเพียงกับการดำรงชีวิต ไม่เป็นภาระกับงบประมาณของรัฐ

1.6 ในกรณีภาครัฐ เอกชน หากต้องการสร้างการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ อันดับแรกต้องทำให้ผู้สูงอายุเห็นประโยชน์จากการใช้งาน รวมทั้ง ต้องพิจารณาถึงพฤติกรรมกราดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันโดยตรง เพื่อจะได้ออกแบบและพัฒนาให้เหมาะสมกับการใช้ในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุให้ได้มากที่สุด

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่น ๆ โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นเมืองเศรษฐกิจสำคัญของประเทศไทย รวมทั้ง จังหวัดในภูมิภาคอื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้เป็นตัวแทนของประชากรที่มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้รับทราบข้อคิดเห็นเชิงลึก โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ในลักษณะหลังการใช้งานแล้ว มีการรับรู้เป็นอย่างไร เกิดผลดี ผลเสีย หรือเกิดข้อติดขัดอย่างไร เพื่อที่จะได้นำไปแก้ไขและพัฒนาโมบายแบงคิงแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดการยอมรับการใช้งานมากขึ้น

2.3 ควรศึกษาตัวแปร หรือปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานบริการโมบายแบงคิงแอปพลิเคชัน เช่น การรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัยในการใช้งาน ช่องทางการรับรู้ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2557). *สถานการณ์และแนวโน้มสังคมผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2556-2573*. สืบค้นวันที่ 28 มกราคม 2564, จาก <http://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/47>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2562). *สถิติผู้สูงอายุแยกตามเขต*. สืบค้นวันที่ 28 มกราคม 2564, จาก <http://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/238>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2563). *สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563*. สืบค้นวันที่ 2 กุมภาพันธ์, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/335>
- เฉลิมพงษ์ ดินลา. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ณภัทร อติคุณธนิน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของประชาชนในกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ Internet Banking*. สืบค้นวันที่ 4 เมษายน 2564, จาก <https://bit.ly/3LXQNUX>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 17. นนทบุรี: บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- นเรศ รุ่งวิทย์นันท์. (2561). *ความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ตราบริษัท และการรับรู้คุณภาพที่มีผลต่อการบอกต่อของผู้ที่มาซื้อและเยี่ยมชมโครงการหมู่บ้านัญญาภิรมย์* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ประชาไท. (2562). *ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ของธนาคารพาณิชย์*. สืบค้นวันที่ 4 เมษายน 2564, จาก <https://prachatai.com/journal/2019/05/82549>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประดับ แก้วแดง. (2546). *เจตคติต่อการดูแลผู้ป่วยเอดส์ในหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*. จันทบุรี: วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปวีตรา สอนดี. (2560). *การยอมรับนวัตกรรม โมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี (สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- โพสตร์หุเดย์. (2561). *แอปพลิเคชันของคนสูงวัย อนาคตสะดวกสบายบนปลายนิ้ว*. สืบค้นวันที่ 4 เมษายน 2564, จาก <https://bit.ly/3M1EtU2>
- ภูมิภาควัฒน์ ภูมิพงศ์คชศร, จอมภักดิ์ จันทะคัต, และอัจฉราพรรณ ตั้งจตุรโสดน. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้ Application Mobile Banking ในเขตจังหวัดชลบุรี*. *วารสาร สมาคมนักวิจัย*, 24(3), 367-368.
- ธนีกร ด่านดำรงรักษ์. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ SCB Easy Net ของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2530). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ลักษณะนา สตะเวทิน. (2542). *หลักการประชาสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.
- วสุธร เตชวิฑูล, และนภดล อินทร์จันทร์. (2563). *การวิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการใช้บริการธนาคารดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ*. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 1(8), 154-166.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563). *วัยสูงอายุ*. สืบค้นวันที่ 8 เมษายน 2564, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/วัยสูงอายุ>
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2561). *ทัศนคติ*. สืบค้นวันที่ 8 เมษายน 2564, จาก <https://bit.ly/33Sggyc>
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2550). *การบริหารการตลาดแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศุภิสรา คุณรัตน์. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสยาม
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ: อักษรวิพัฒน์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2562). *การสำรวจเกี่ยวกับ การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นวันที่ 8 เมษายน 2564, จาก <https://research.bsru.ac.th/>
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมาน ลอยฟ้า. (2554). *ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นวันที่ 18 เมษายน 2564, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/6101/5318>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *สำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2563*. สืบค้นวันที่ 20 เมษายน 2564, จาก <http://www.nso.go.th/>
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2549). *คำจำกัดความผู้สูงอายุ*. สืบค้นวันที่ 30 เมษายน 2564, จาก [https://www.lib.ru.ac.th/journal/apr/apr13\\_op\\_def.html](https://www.lib.ru.ac.th/journal/apr/apr13_op_def.html)
- สิงหะ ฉวีสุข, และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นวันที่ 5 พฤษภาคม 2564, จาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2545). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5 ฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรีย์พร เหมือนหลิ่ง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสาวนิต อุดมเวชกุล. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ M-Banking Application* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา. (2558). *การศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- Angelo Kinicki, & Brian Williams. (2018). *Management: A practical introduction*. 9e 9<sup>th</sup> Edition. New York: MaGraw-Hill Education.
- Bualuang-iBanking. (2021). *บัวหลวง ไอบैंกิ้ง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นวันที่ 5 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbank.com/th-TH/Personal/Digital-Banking/Bualuang-iBanking>
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins publishers.
- 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.
- Gordon W. Allport. (1967). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: John Welly and Sons. Inc.
- Hinkle, D. E., William, W., & Stephen, G. J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. 4thed. New York: Houghton Mifflin.
- K PLUS. (2021). *รวมทุกธุรกรรมในปุ่มเดียว ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นวันที่ 5 พฤษภาคม 2564, จาก <https://bit.ly/3BMSoZ4>
- Krungthai-NEXT. (2021). *โอนเงินผ่านมือถือด้วยแอป Krungthai NEXT ได้ทุกเวลา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นวันที่ 5 พฤษภาคม 2564, จาก <https://krungthai.com/th/content/personal/krungthai-next>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lam, J., & Lee, M. (2005). *Bridging the digital divide - The roles of internet self-efficacy towards learning computer and the internet among elderly in Hong Kong, China*. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Retrieved 28 May 2021, from <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/mostRecentIssue.jsp?punumber=9518>
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Mango zero. (2017). *The Future of Mobile Banking*. สืบค้นวันที่ 22 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.mangozero.com/the-future-of-mobile-banking-in-thailand-by-kbank/>
- MGR Online. (2559). *ธนาคารบนมือถือ*. สืบค้นวันที่ 30 พฤษภาคม 2564, จาก <https://mgronline.com/columnist/detail/9590000125566>
- NovaBizz. (2561). *ทัศนคติ (Attitude)*. สืบค้นวันที่ 6 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- Rickettes, D. M. (2002). *Understanding older adults' basic computer learning experiences*. The Pennsylvania State University Ph.D.Dissertation.
- Sako, M. (1992). *Price' Quality, And Trust: Inter-Firm Relations in Britain and Japan*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Sauder, E.J. (2004). Maximizing computer use among the elderly in the rural senior centers. *Educational Gerontology*. 30(7), 573-585.
- SCB Easy. (2021). *SCB Digital Banking ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นวันที่ 12 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/digital-banking/scb-easy.html>
- Selwyn, N., Gorard S., Furlong, J., & Madden, L. (2003). Older adults' use of information and communications technology in everyday Life. *Aging & Society*, 23(5), 561-582.
- Stern, S. (1997). *Approximate solutions of stochastic dynamic programs*. UK: Cambridge University.

ภาคผนวก



## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### แบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ตามคำตอบที่ท่านเลือก

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  60-65 ปี  66-70 ปี  
 71-75 ปี  76 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา  
 มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 ปวช.  ปวส. / อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท  10,001-25,000 บาท  
 25,001-40,000 บาท  40,001 บาทขึ้นไป
- ประสบการณ์ใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน  
 ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้งาน  เคยใช้งาน 1-3 เดือน  
 เคยใช้งาน 4-6 เดือน  เคยใช้งานมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป

หมายเหตุ หากท่านไม่เคยใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ท่านไม่ต้องทำแบบสอบถามในส่วนที่ 2-4 เป็นต้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความเห็นด้วยซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คุณลักษณะของ นโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
<b>1.ประโยชน์ที่ได้รับ</b>					
1.ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันช่วยให้ตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
2.ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันทำให้ท่านได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น					
3.ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันเหมาะสำหรับการใช้ในชีวิตประจำวันของท่าน					
4.ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันทำให้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของท่าน เช่น ค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายเดินทาง เป็นต้น					
5.ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันทำให้ช่วยประหยัดเวลาสำหรับท่านเป็นอย่างยิ่ง					
<b>2.ความง่ายในการใช้งาน</b>					
1.ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินบนนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน สามารถทำได้ง่ายดาย					
2.ท่านคิดว่าการเรียนรู้ขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันด้วยตนเอง เป็นเรื่องง่าย					
3.ท่านไม่มีความกังวลหรือสับสนในการทำธุรกรรมการเงินบนนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน					
4.ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันได้ ถึงแม้ว่าท่านจะไม่เคยใช้บริการมาก่อน					
5.ท่านสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว					
<b>3.ความเชื่อมั่น</b>					
1.ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน					
2.ท่านมีความรู้สึกมั่นใจ ในการทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ว่ามีความถูกต้องและแม่นยำ					

คุณลักษณะของ นโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
3.ท่านมีความรู้สึกว่าการใช้บริการนโยบาย เบงคิงแอปพลิเคชัน เป็นงานบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน					
4.พนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
5.ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน มีความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน มากพอที่ทำให้ท่านสบายใจในการใช้บริการ					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความเห็นด้วยซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ทัศนคติในการใช้ นโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
<b>1. ความรู้</b>					
1.ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำธุรกรรม การเงินผ่านนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน					
2.ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน ทำให้ท่านเข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน					
3.ท่านทราบถึงขีดความสามารถของนโยบายเบงคิง แอปพลิเคชัน					
4.ท่านคิดว่าการใช้บริการนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย					
5.ท่านมีความรู้เพียงพอในการใช้งานนโยบายเบงคิง แอปพลิเคชัน					
<b>2. ค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม</b>					
1.กลุ่มคนที่มีความใกล้ชิดกับท่าน คาดหวังให้ท่านทำ ธุรกรรมการเงินนโยบายเบงคิงแอปพลิเคชัน					

ทัศนคติในการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
2.บุคคลรอบตัวท่านมองผู้ที่ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ว่าเป็นคนที่ทันสมัยและดูดี					
3.ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน กำลังเป็นที่นิยม					
4.ท่านคิดว่าการรับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน					
5.บุคคลรอบตัวท่านมีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน					
<b>3. พฤติกรรมการใช้บริการ</b>					
1. ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน และต่างธนาคาร					
2. ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการซื้อหุ้น หรือลงทุน					
3. ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการเติมเงิน เช่น มีอถือ ทุมันนี่ หรืออื่น ๆ					
4. ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการจ่ายบิล หรือการชำระเงินต่าง ๆ					
5. ท่านทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน

กรุณาทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ในช่องระดับความเห็นด้วยซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต					

การยอมรับการใช้ โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
2. ท่านตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากมีความมั่นใจในบริการ					
3. ท่านตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน เนื่องจากเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล					
4. ท่านพร้อมที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชัน ของทุกธนาคาร					
5. ท่านจะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอป พลิเคชัน ให้กับผู้อื่น					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....  
 .....  
 .....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้





## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล นายชลธาร กลั่นฉวี  
วัน เดือน ปี เกิด 27 เมษายน 2518  
ภูมิลำเนา 44/72 หมู่ 3 ถนนกรุงเทพนนท์-จางถนนอม ตำบลศาลากลาง  
อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130

### ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	2546
ศิลปศาสตรบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ)	สถาบันราชภัฏสวนดุสิต	2540

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ผู้วิเคราะห์อาวุโส (ระดับพิเศษ) ฝ่ายกลยุทธ์และบริหารกิจการธนบัตร  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

