



ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ
ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

INTENTION TO USE VTM MACHINE OF EMPLOYEES WORKING
BEFORE RETIREMENT IN THE AMATA NAKORN
INDUSTRIAL ESTATE, CHONBURI, THAILAND

ขวัญหทัย กิจปกรณีสันติ

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561



581942524

BUU 1Thesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37



59750017_581942524

ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ
ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ขวัญหทัย กิจปกรณีสันติ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



581942524

BUU-IThesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37

INTENTION TO USE VTM MACHINE OF EMPLOYEES WORKING
BEFORE RETIREMENT IN THE AMATA NAKORN
INDUSTRIAL ESTATE, CHONBURI, THAILAND

KHWANHATAI KITPAKORNSANTI

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE
BURAPHA UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY



581942524

BUU iThesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37

59750017: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร; บช.ม. (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้บริการ/ เครื่องVTM/ รูปแบบการใช้บริการทางการเงิน/ ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี

ขวัญหทัย กิจปกรณส์สันติ : ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (INTENTION TO USE VTM MACHINE OF EMPLOYEES WORKING BEFORE RETIREMENT IN THE AMATA NAKORN INDUSTRIAL ESTATE, CHONBURI, THAILAND) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ระพีพร ศรีจำปา, Ph.D. ปี พ.ศ. 2561.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษารูปแบบการใช้บริการทางการเงินที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อศึกษาความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ 45-59 ปี จำนวน 400 ชุด โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 ชุด ร่วมกับการเก็บแบบสอบถามออนไลน์กับพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ t-test, F-test (One-way ANOVA) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) โดยการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 45-49 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป และผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน มีผลต่อความตั้งใจ



581942524

ใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี พบว่า ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน



581942524

59750017: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: INTENTION TO USE THE SERVICE/ VTM/ FORMS OF FINANCIAL
SERVICES/ TECHNOLOGY READINESS

KHWANHATAI KITPAKORNSANTI : INTENTION TO USE VTM MACHINE
OF EMPLOYEES WORKING BEFORE RETIREMENT IN THE AMATA NAKORN
INDUSTRIAL ESTATE, CHONBURI, THAILAND. ADVISORY COMMITTEE:
RAPEEPORN SRIJUMPA, Ph.D. 2018.

This quantitative research has the following objective; 1) to study the demographic characteristics that affect the intention to use the VTM machines of the elderly employees who are pre-retirees in the Amata Nakorn Industrial Estate; 2) to study the forms of financial services that affect the VTM service intention of the employees in the Amata Nakorn Industrial Estate; 3) to study the readiness of using technology that affect the intention to use the VTM machines of the employees in the Amata Nakorn Industrial Estate, Chon Buri. Questionnaires were used as a tool for data collection. The sample was 400 elderly employees who are pre-retirees working in the Amata Nakorn Industrial Estate, Chon Buri, aged 45-59 years. Hard copies of the questionnaires, a total of 200, were distributed them, whilst the other 200 were responded online by the rest of the respondents working in the Amata Nakorn Industrial Estate, Chon Buri.

Statistics used in data analysis were t-test, F-test (One-way ANOVA) and Multiple Linear Regression analysis. It was found that the majority of the sample were female, aged 45-49 years. They obtained a Bachelor's Degree and have been an employee in a private company. The average monthly income was more than 50,001 Baht. The hypothesis testing with regard to demographic characteristics showed that the educational level and average monthly income effected the intention difference of the elderly employees who are pre-retirees to use VTM machines in the Amata Nakorn Industrial Estate, Chon Buri. The aspect of the financial service forms revealed that the access to financial services effected the intention difference of the elderly employees who are pre-retirees to use VTM machines in the Amata Nakorn Industrial Estate, Chon Buri. The factor of technology readiness availability, i.e. the expectation for using



581942524

BUU 1Thesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37

technology, social influences, user-friendly interface, and technology concerns affected the intention difference of the elderly employees who are pre-retirees to use VTM machines in the Amata Nakorn Industrial Estate, Chon Buri.



581942524

BUU :Thesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ ขวัญหทัย กิจปกรณัสนันติ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา
ได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

S: ๕๒๗

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

S: ๕๒๗

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)

S: ๕๒๗

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัฐวุฒิ ฐิแทนคุณ)

S: ๕๒๗

กรรมการ

(ดร. ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

S: ๕๒๗

คณบดีวิทยาลัย

พาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ คอยเป็นกำลังใจ และให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้ทำการวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐวุฒิ ฐู่แทนคุณ และ ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง กรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะในงานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม และขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้จัดการธนาคารออมสินสาขามตะนคร ที่อนุเคราะห์เรื่องสถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม รวมไปถึงพนักงานธนาคารออมสินทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอรำลึกพระคุณของบิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและมีพระคุณอันยิ่งใหญ่ ที่ให้กำเนิดให้สติปัญญา ให้ความรักและความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้ทำการวิจัยด้วยความกรุณาเสมอมา ขอขอบคุณพี่น้องในครอบครัวทุกท่าน รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา จนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ทำการวิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

ขวัญหทัย กิจปรภณส์สันติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ฅ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	8
ขอบเขตด้านประชากร	8
ขอบเขตด้านเวลา.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	9
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์.....	9
บทที่ 2	12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12



581942524

BTU iThesis 59750017 independent study / rev: 27122561 18:38:16 / seq: 37

การให้บริการทางการเงิน โดยใช้เทคโนโลยีในประเทศไทย	12
ข้อมูลเกี่ยวกับ VTM หรือ Virtual teller machine	25
ข้อมูลเกี่ยวกับการเกษียณอายุ/การเตรียมความพร้อมก่อนการเกษียณอายุ.....	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี	37
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	46
แนวคิดความตั้งใจซื้อ (Purchase intention)	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3	62
วิธีดำเนินการวิจัย	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือในการวิจัย.....	63
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	65
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	67
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	67
บทที่ 4	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขต พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	71
ส่วนที่ 2 รูปแบบการให้บริการทางการเงิน ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขต พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	74
ส่วนที่ 3 ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขต พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	77
ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขต พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	83
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน	84



581942524

บทที่ 5	104
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการวิจัย.....	104
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก	116
ภาคผนวก ข	124
ภาคผนวก ค	135
ประวัติย่อของผู้วิจัย	143



581942524

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละประชากรวัยเด็ก วัยแรงงาน และวัยสูงอายุ พ.ศ. 2513, 2533, 2553, 2573, 2583 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)	32
ตารางที่ 2 อัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานของจังหวัดชลบุรี (สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2560) อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560).....	36
ตารางที่ 3 อัตราการจ้างงานในอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดชลบุรี (สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2560) อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)	37
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ.....	71
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ.....	72
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา	72
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอาชีพ.....	73
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
ตารางที่ 9 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน	75
ตารางที่ 10 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงิน	76
ตารางที่ 11 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านการวางแผนทางการเงิน	77



581942524

BUU_1Thesis 59750017 independent study / rev: 27122561 18:38:16 / seq: 37

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี.....78

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี.....79

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านอิทธิพลของสังคม80

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน81

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความกังวลในการใช้เทคโนโลยี.....82

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความตั้งใจใช้บริการ เครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....83

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในหัวข้อ หากมีการนำเครื่อง VTM มาเปิดให้บริการ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ท่านจะเลือกใช้บริการเครื่อง VTM หรือไม่.....84

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี....85

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....86

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....87

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....88

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี....	89
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....	90
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างรายได้แตกต่างกันกันมีผลกับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	91
ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions	92
ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการให้บริการทางการเงิน ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ เครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	93
ตารางที่ 28 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจของ Model	94
ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions	95
ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี มีต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....	96
ตารางที่ 31 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจของ Model	97
ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....	100
ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 รูปแบบการให้บริการทางการเงินที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....	101



581942524

ตารางที่ 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความ
 ตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม
 อมตะนคร จังหวัดชลบุรี102

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 เครื่อง VTM (เอ็มจีอาร์ ออนไลน์, 2560)	3
ภาพที่ 2 สัดส่วนผู้สูงอายุของประเทศไทย ปี ค.ศ. 2010-2040 (มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุออนไลน์, 2558)	5
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ภาพที่ 4 เครื่อง VTM (เอ็มจีอาร์ ออนไลน์, 2560)	10
ภาพที่ 5 นวัตกรรมและอนาคตของธุรกิจการเงิน ในงาน Innovation and future of banking riding the digital wave	23
ภาพที่ 6 เครื่อง Branch cash recycler.....	23
ภาพที่ 7 เครื่อง Smart portable terminal	24
ภาพที่ 8 เครื่อง VTM (Video teller machine).....	24
ภาพที่ 9 บริการต่าง ๆ ของเครื่อง VTM.....	25
ภาพที่ 10 เครื่อง VTM (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2560).....	30
ภาพที่ 11 การเปลี่ยนแปลงพีระมิดประชากรไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)	33
ภาพที่ 12 สัดส่วนประชากรวัยเด็ก วัยแรงงาน และวัยสูงอายุ พ.ศ. 2553-2583 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560).....	33
ภาพที่ 13 อัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงาน ในจังหวัดชลบุรี (สำนักงานสถิติชลบุรี, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)	36
ภาพที่ 14 อัตราการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมของจังหวัดชลบุรี (สำนักงานสถิติชลบุรี, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)	37
ภาพที่ 15 แบบจำลองต้นฉบับของ TAM.....	42



581942524

ภาพที่ 16 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM	43
ภาพที่ 17 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM	44
ภาพที่ 18 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM 2	45
ภาพที่ 19 ตัวแบบดั้งเดิมของ TAM ที่เสนอโดย Fred	48
ภาพที่ 20 การปรับปรุงของตัวแบบ TAM	49



581942524

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมต่อการพัฒนาประเทศเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับสังคมปัจจุบัน เพราะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยี สามารถผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้การติดต่อสื่อสารได้สะดวก ซึ่งในปัจจุบัน ประเทศไทยอยู่ภายใต้แนวความคิดการพัฒนาประเทศเพื่อก้าวสู่โมเดล Thailand 4.0 ซึ่งโมเดลนี้เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล โดยโมเดลนี้เป็นความมุ่งมั่นของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่ 21 โดยต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-based economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น รวมทั้งผู้ประกอบการหันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับช่องทางธุรกรรมใหม่ ๆ รวมถึงการทำธุรกรรมพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)

Thailand 4.0 มีความสำคัญต่อนวัตกรรมทางการเงิน การลงทุน ที่จะพยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ไปสู่นวัตกรรมทันสมัย หรือที่ก่อนหน้านี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยพยายามที่จะสนับสนุน โครงการ พร้อมเพย์ ออกมาเพื่อลดปริมาณการใช้เงินสดในตลาด แม้จะยังมีข้อสังเกตเรื่องความปลอดภัยทางการเงิน แต่ภาครัฐก็มีการนำร่องในการจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานของรัฐไปแล้ว ไม่ว่าอย่างไรในอนาคต ประเทศไทยก็คงหนีไม่พ้นนวัตกรรมทางการเงินสมัยใหม่ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมด้วย นอกจากจะลดต้นทุนด้านการเงิน การคลัง ที่จะต้องมีการพิมพ์ธนบัตรหมุนเวียนในตลาดเพื่อให้เกิดสภาพคล่องและยังลดขั้นตอนธุรกรรมทางการเงินให้



581942524

สะดวกและคล่องตัวมากขึ้น ในสภาพที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว การใช้จ่ายเงินที่หมุนเวียนในธนาคารต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทุกวัน ต้นทุนการบริหารจัดการ นับวันจะเพิ่มตามไปด้วย ธนาคารต่าง ๆ จึงต้องเตรียมรับมือกับสถานการณ์ทางการเงินและการดำเนินการธุรกรรมทางการเงินในอนาคต ธนาคารจึงจำเป็นต้องวางแผนงานในการพัฒนาคนและพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการแข่งขัน เพื่อตอบ โจทย์ Thailand 4.0 ให้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และในอนาคตที่ต้องมีการพึ่งพาเทคโนโลยีทางการเงินทุกรูปแบบ Financial technology หรือเรียกอีกชื่อว่า Fin-tech ได้เข้าสู่การเปลี่ยนแปลงของ Digital economy อาทิ Digital banking การปรับโครงสร้างองค์กร Re-organization structure & digital marketing ซึ่งจะต้องเริ่มต้นที่การพัฒนา IT Restructure พัฒนาทรัพยากร โดยรวมให้เกิดประโยชน์สูงสุด รองรับการขยายตัวทางธุรกิจในอนาคต ทั้งด้านประสิทธิภาพ รวดเร็วและต้นทุนต่ำ ไม่ว่าจะเป็นระบบ Core banking system หรือ CBS ระบบ ERP ระบบ HR หรือ Mobile application ที่เข้าถึงธุรกรรมการเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และนวัตกรรมล่าสุดได้มีการเปิดให้บริการเครื่อง VTM เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกค้าโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาพบกับเจ้าหน้าที่โดยตรง และเมื่อไปถึงจุดหนึ่งในการขอสินเชื่อ การชำระหนี้ การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินก็จะสามารถทำผ่านเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ (ไทยรัฐออนไลน์, 2560)

VTM หรือ Virtual teller machine ซึ่งเป็นเครื่องที่ทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ธนาคารเสมือนจริง โดยเครื่องนี้สามารถทำรายการได้ตั้งแต่เปิดบัญชี ผักเงิน ถอนเงิน เหมือนเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารจริง ๆ และล่าสุดธนาคารออมสินได้นำเครื่อง VTM ดังกล่าวมาให้บริการในงาน Money Expo 2017 โดยให้ชื่อว่า GSB I Service มาให้บริการในงานเน้นเชิงรุกมากขึ้นทั้งด้านการสื่อสารและการตลาดเพื่อสะท้อนให้เป็นผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ โดยลูกค้าสามารถทำรายการได้ทั้งเปิดบัญชีใหม่ สมัครบริการ MyMo หรือบัตรเดบิต ได้ด้วยตัวเอง โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านวิดีโอคอลล์ โดยวิธีเปิดบัญชี เริ่มจากเข้าไปที่เมนู “เปิดบัญชีใหม่” บนหน้าจอเครื่อง VTM เพื่อจะทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะปรากฏผ่านวิดีโอคอลล์ให้นำบัตรประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดเสียบลงไปเพื่ออ่านข้อมูล จากนั้น เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว โดยแจ้งชื่อและที่อยู่ตามบัตรประชาชน สอบถามที่อยู่ปัจจุบัน อาชีพ เงินเดือน ก่อนจะถ่ายรูปผ่านเว็บแคมเพื่อยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรม และลงลายมือชื่อ และจากนั้นจะเป็นขั้นตอนการฝากเงินเพื่อเปิดบัญชี โดยมีการฝากเงินขั้นต่ำ 1,000 บาท ตรวจสอบจำนวนเงิน ก่อนจะกรอกหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าเพื่อสมัคร MyMo ก่อนที่จะมีใบเสร็จยืนยันการทำรายการ และสมัครบัตรเดบิต เป็นอันเสร็จสิ้น ซึ่งบัญชีที่ได้จากบริการนี้จะไม่มีสมุดบัญชี แต่สามารถตรวจสอบเลขที่บัญชีได้จากแอปพลิเคชัน MyMo นอกจากนี้ ยังสามารถฝากเงิน ถอนเงิน และสอบถามยอดเงินใน

บัญชีได้อีกด้วย และธนาคารออมสินได้เริ่มให้บริการเครื่อง VTM นี้ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2560 โดยจะนำร่อง 5 แห่ง ในกรุงเทพฯและปริมณฑล ธนาคารออมสินไม่ใช่ธนาคารแรกที่นำระบบ VTM มาใช้ เพราะก่อนหน้านี้ ธนาคารกรุงไทย เป็นเจ้าแรกที่นำเครื่อง VTM แบบนี้ให้บริการจริง นับตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 โดยนำร่องที่สาขาสยามพารากอน ซึ่งเครื่องดังกล่าว สามารถเปิดบัญชีใหม่, ออกบัตรเดบิต, สมัครใช้บริการ KTB Netbank, สมัครใช้บริการ SMS Alert, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการ, ขอ Statement ผ่านอีเมล, ขอข้อมูลเครดิต, ผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ และถึงแม้จะยังไม่มีการขยายเครื่อง VTM ออกไปยังจุดอื่น ๆ แต่ในปัจจุบันสามารถให้บริการได้ที่ธนาคารกรุงไทยสาขาสยามพารากอน ชั้น 4 โดยเปิดให้บริการทุกวัน แม้เวลาปิดทำการของธนาคารแล้ว แต่ก็ยังสามารถทำรายการได้จนถึงเวลาศูนย์การคำปิดทำการ 22.00 น. และนอกจากนี้ ยังมีธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เตรียมที่จะนำเครื่อง VTM มาให้บริการลูกค้าเช่นกัน ก่อนหน้านี้ได้เจรจากับทางบริษัท GRG Banking ประเทศจีน ที่พัฒนาระบบนี้ร่วมกับบริษัทหัวเว่ย เพื่อนำเข้ามาใช้งานในประเทศไทย ซึ่งเครื่อง VTM ของบริษัท GRG Banking ต้นแบบ มีต้นทุน 1 ล้านบาทต่อเครื่อง มีแผนนำร่องติดตั้งบริเวณสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน 20 เครื่อง พร้อมกับเครื่อง LRM ที่สามารถชำระหนี้เงินกู้ ธอส. มาให้บริการควบคู่กัน



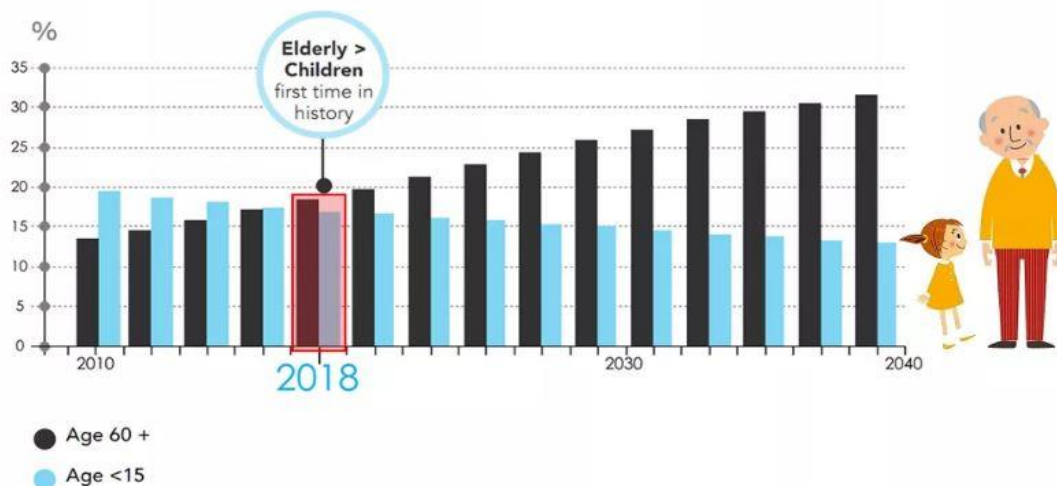
ภาพที่ 1 เครื่อง VTM (เอ็มจีอาร์ ออนไลน์, 2560)

ในขณะที่นวัตกรรมและเทคโนโลยีเติบโตอย่างก้าวกระโดด ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ก็กำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หรือสังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 7 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และประชากรโลกจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) ในอีก 35 ปีข้างหน้า โดยจะมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งหมดนี้ เป็นความท้าทายที่ทุกประเทศต้องเผชิญ เพียงแต่ผลที่จะเกิดขึ้นอาจรวดเร็วและรุนแรงแตกต่างกัน ประเทศพัฒนาแล้วมีแนวโน้มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเร็วกว่าประเทศกำลังพัฒนา ประเทศในแถบยุโรปส่วนใหญ่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว ตามมาด้วยประเทศในเอเชีย ได้แก่ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ สิงคโปร์ รวมถึงประเทศไทยด้วย โดยสิงคโปร์มีส่วนของผู้สูงอายุใกล้เคียงกับไทย และเป็นสังคมผู้สูงอายุ แม้สิงคโปร์จะเตรียมแผนรองรับกับปัญหานี้ตั้งแต่แรก ๆ แต่ก็ยังคงต้องเผชิญกับปัญหาการมีบุตรน้อยลงและผู้สูงอายุต้องอยู่ตามลำพังมากขึ้น เกาหลีใต้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์แล้ว แต่ยังไม่มีการรองรับที่เป็นรูปธรรม และผู้สูงอายุจำนวนมากยังมีฐานะที่ยากจน ญี่ปุ่นมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากที่สุดในโลก และเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสูงสุด (Hyper-aged society) หรือสังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง และประเทศไทยของเรากำลังเปลี่ยนผ่านจากสังคมผู้สูงอายุไปสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ โดยในขณะนี้ ไทยมีประชากรที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มากถึงร้อยละ 10 หรือมากกว่า 7 ล้านคน และภายในปี พ.ศ. 2583 ประชากรในกลุ่มนี้จะเพิ่มจำนวนเป็น 17 ล้านคน ซึ่งมากกว่า 1 ใน 4 ของประชากรทั้งประเทศ โดยข้อมูลจาก World population ageing ซึ่งองค์การสหประชาชาติ ได้ระบุว่าหลังจากปี พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา ประชากรของประเทศไทยที่อยู่ในวัยพึ่งพิง (เด็กและผู้สูงอายุ) จะมีจำนวนมากกว่าประชากรในวัยแรงงาน และในปี พ.ศ. 2560 จะเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่มีประชากรเด็กน้อยกว่าประชากรผู้สูงอายุ จากสถานการณ์ดังกล่าวเป็นผลมาจากภาวะเจริญพันธุ์ที่ลดลงอย่างรวดเร็ว และการลดลงอย่างต่อเนื่องของระดับการตายของประชากร จึงทำให้จำนวนและสัดส่วนประชากรสูงอายุของไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว



581942524

Proportion of the Population under Age 15 and 60 Years or Over: 2010 - 2040



ภาพที่ 2 สัดส่วนผู้สูงอายุของประเทศไทย ปี ค.ศ. 2010-2040 (มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุออนไลน์, 2558)

ดังนั้น จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวถึงสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในขณะเดียวกันประเทศไทยอยู่ภายใต้แนวคิดการพัฒนาประเทศ Thailand 4.0 ซึ่งโมเดล Thailand 4.0 ส่งผลทำให้เกิดนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินสมัยใหม่ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและความล้ำสมัยเป็นอย่างมาก โดยธนาคารแห่งประเทศไทย พยายามที่จะสนับสนุนโครงการพร้อมเพย์ ออกมาเพื่อลดปริมาณการใช้เงินสดในตลาด เพื่อช่วยลดต้นทุนทางการเงิน การคลัง ที่จะต้องมีการพิมพ์ธนบัตรหมุนเวียนในตลาด รวมทั้งช่วยให้เกิดสภาพคล่องและยังลดขั้นตอนธุรกรรมทางการเงินให้สะดวกและคล่องตัวมากขึ้น นวัตกรรมล่าสุดที่ได้มีการเปิดให้บริการ คือ เครื่อง VTM หรือ Virtual teller machine ซึ่งเป็นเครื่องที่ทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ธนาคารเสมือนจริง โดยลูกค้าสามารถทำการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ธนาคารได้ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาพบกับเจ้าหน้าที่โดยตรง และเมื่อไปถึงจุดหนึ่งในการขอสินเชื่อ การชำระหนี้ การตรวจสอบข้อมูลทางการเงินก็จะสามารถทำผ่านเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ ในขณะที่นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงิน เติบโตอย่างรวดเร็วกระโดด แต่ด้วยศักยภาพทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุที่มีเพิ่มมากขึ้น ในอนาคตจะมีการตอบสนองต่อการรับรู้ทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินสมัยใหม่ที่ค่อนข้างช้าหรือต่ำกว่าวัยเด็ก วัยรุ่น หรือวัยทำงาน แต่คนในกลุ่มนี้ในอนาคตกลับกลายเป็นฐานลูกค้ากลุ่มใหญ่ในอนาคต ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะต้องศึกษาปัจจัย

ต่าง ๆ ที่มีผลต่อ ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมในการใช้บริการเครื่อง VTM ในอนาคต ซึ่งจะทำให้พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้มีการเตรียมความพร้อมที่จะต้องใช้บริการเครื่อง VTM ในอนาคต รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการทางการเงินของกลุ่มธุรกิจด้านการเงินให้มีการจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเหมาะสมต่อกลุ่มประชากรวัยทำงานก่อนเกษียณอายุของประเทศไทย ซึ่งในอนาคตจะจัดเป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคูณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษารูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

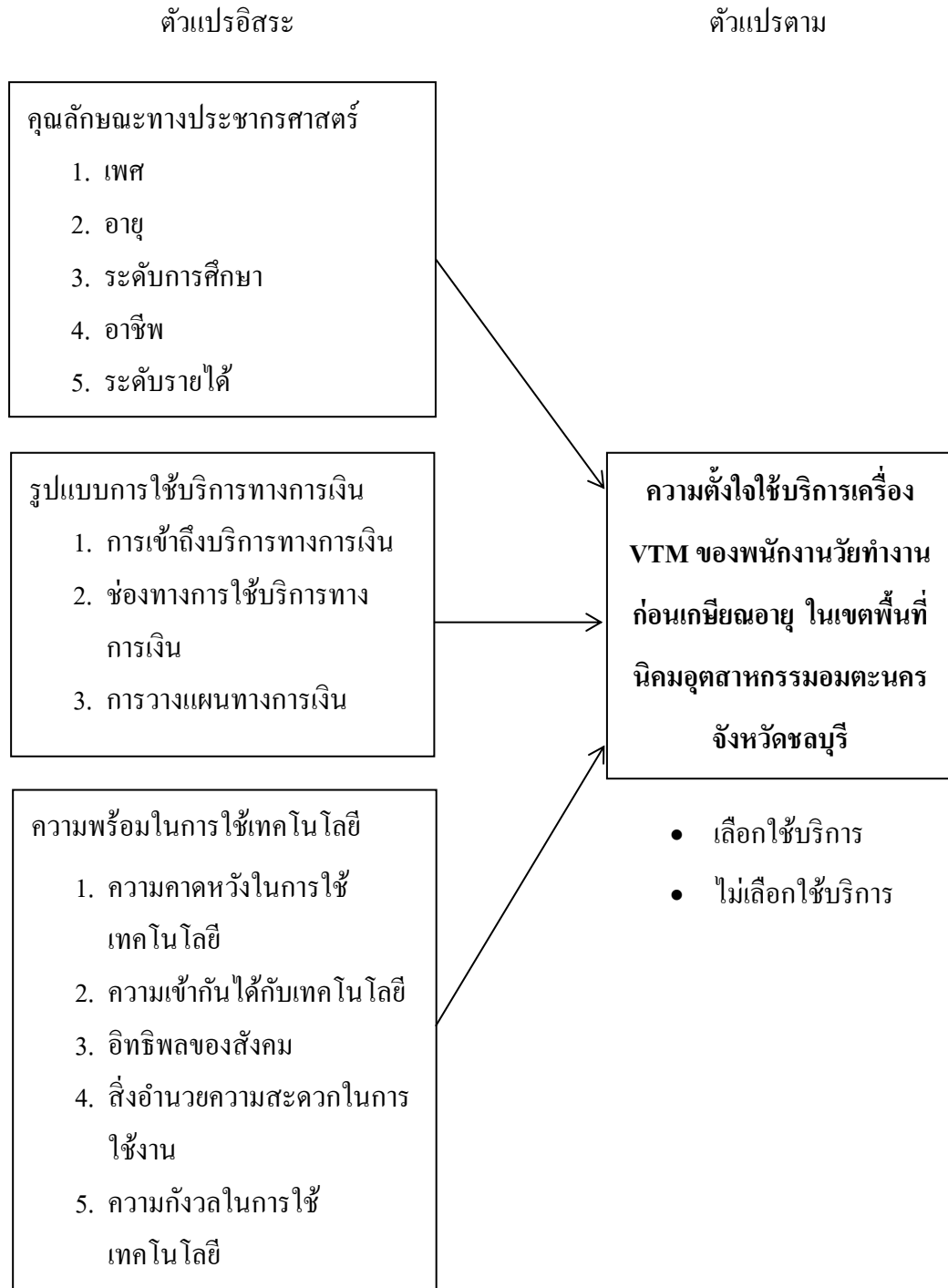
สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. รูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี



581942524

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



581942524

BUU-IThesis 59750017 independent study / rev: 27122561 18:38:16 / seq: 37

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงาน ก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงาน ก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรกเป็นการศึกษาคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้

ส่วนที่ 2 ทำการศึกษารูปแบบการให้บริการทางการเงินของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางการให้บริการทางการเงิน การวางแผนทางการเงิน

และส่วนที่ 3 ทำการศึกษาความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี อิทธิพลสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (อย่างง่าย) (Simple random sampling) ที่มีอายุ 45-59 ปี จำนวน 400 ชุด

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการศึกษา ระหว่าง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 ถึง 20 ตุลาคม พ.ศ. 2561 (ทำการเก็บแบบสอบถามระหว่าง 15 กันยายน พ.ศ. 2561 ถึง 15 ตุลาคม พ.ศ. 2561)



581942524

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ผู้บริหารสถาบันทางการเงินต่าง ๆ ได้ทราบถึงแนวทางในการบริการทางการเงินให้กับลูกค้าของธนาคารในอนาคต รวมทั้งความตั้งใจให้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปวางแผนและปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ เครื่อง VTM ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์และพัฒนาการประชาสัมพันธ์ ระบบการทำธุรกรรมการเงินผ่านเครื่อง VTM เพื่อให้เกิดการยอมรับและตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของผู้บริโภคในวงกว้างต่อไป
3. ผู้ที่ต้องการศึกษางานวิจัยในด้านนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ข้อจำกัดทางด้านเวลา อาจทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วนตามที่ควรจะเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธ สมมุติฐาน อาจใช้ได้เฉพาะกลุ่มลูกค้าวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. ข้อจำกัดด้านงบประมาณที่มีจำกัด

นิยามศัพท์

1. ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่มีความตั้งใจในการใช้บริการเครื่อง VTM ซึ่งอาจมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น รูปแบบการให้บริการทางการเงิน ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น
2. คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับประชากรอย่างมีหลักเกณฑ์อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร หมายถึง พนักงานวัยทำงานที่ทำงานในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปี จนถึง 59 ปี
4. Financial technology หรือ Fin-tech หมายถึง ธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการที่

ตอบโจทย์ผู้บริโภครได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านความสะดวกรวดเร็วที่เพิ่มขึ้น และ
ต้นทุนการให้บริการที่ต่ำลง

5. เครื่อง VTM หรือ Virtual teller machine เป็นเครื่องที่ทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร
เสมือนจริงโดยทำธุรกรรมผ่านการโทรแบบวิดีโอ ซึ่งเครื่องนี้สามารถทำรายการได้ตั้งแต่เปิดบัญชี
ฝากเงิน ถอนเงิน ทำบัตร ATM เหมือนเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารจริง ๆ



ภาพที่ 4 เครื่อง VTM (เอ็มจีอาร์ ออนไลน์, 2560)

6. รูปแบบการให้บริการทางการเงิน หมายถึง การเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทาง
การให้บริการทางการเงิน การวางแผนทางการเงินของผู้ใช้บริการ

7. การเข้าถึงบริการทางการเงิน หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการเลือกใช้
ผลิตภัณฑ์และรับบริการของธนาคารที่สอดคล้องกับความต้องการของตัวผู้บริการที่มีความ
เปลี่ยนแปลงไปได้

8. ช่องทางการให้บริการทางการเงิน หมายถึง การให้บริการผ่านตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ตู้ ATM/ ADM/ VTM และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่

9. การวางแผนทางการเงิน หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถขอคำปรึกษาและคำแนะนำทางการเงินทั้งเรื่องการขอสินเชื่อ การนำเงินเก็บออมของตัวเองไปใช้ในการลงทุนหรือต่อยอด เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ความมั่นคงและมั่งคั่งทางการเงิน รวมทั้งการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการวางแผนการจัดสรรรายได้ให้เพียงพอกับการออมเงินตามเป้าหมายและรายจ่ายต่าง ๆ

10. ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี หมายถึง ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ ตลอดจนสามารถยอมรับและปรับตัวกับสิ่งใหม่ ๆ ในเรื่องของนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินได้ ซึ่งประกอบไปด้วย ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี, ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี, อิทธิพลสังคม, สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี

11. ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีที่ช่วยให้มีความสะดวกสบาย รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างครบถ้วน เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการ

12. ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจและสามารถควบคุมการทำงานของเทคโนโลยีที่ใช้ได้อย่างง่ายดาย

13. อิทธิพลของสังคม หมายถึง คนรอบตัวของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หันมาใช้บริการทางการเงินโดยเทคโนโลยีแทนการเข้ารับบริการที่ธนาคาร เนื่องจากสะดวก รวดเร็วและประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและค่าเดินทาง รวมทั้งรัฐบาลณรงค์ให้ลดการใช้เงินสด เพื่อลดปริมาณเงินสดในตลาด จึงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทำธุรกรรมผ่านเทคโนโลยี

14. สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านเทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เฉพาะแต่ในเวลาการทำงานเท่านั้น และยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะต้องเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร

15. ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี หมายถึง ผู้ใช้บริการไม่มีความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยในการใช้บริการ รวมทั้งรู้สึกไม่มีความส่วนตัวในการทำธุรกรรม และเกิดความเครียดและความลังเล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การให้บริการทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีในประเทศไทย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับ VTM หรือ Virtual teller machine
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเกษียณอายุ/ การเตรียมความพร้อมก่อนการเกษียณอายุ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี
5. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
6. แนวคิดความตั้งใจซื้อ (Purchase intention)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีในประเทศไทย

ฐานเศรษฐกิจออนไลน์ (2559) Financial technology หรือ Fin-Tech คือ ธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ต่อผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความสะดวกรวดเร็วที่เพิ่มขึ้น รวมไปถึงต้นทุนการให้บริการที่ต่ำลง ซึ่ง Fin-Tech ยังเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้ระบบการเงินในยุคดิจิทัลขับเคลื่อนต่อไปได้ ตลอดจนผ่านการต่อยอดไปสู่การพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นในประเภทธุรกรรมที่เกี่ยวกับการชำระเงิน โอนเงิน การบริหารการเงินส่วนบุคคล และการให้สินเชื่อหรือเงินทุน

Fin-Tech เป็นคำผสมระหว่าง Financial และ Technology ที่มีความหมายตรงตัวว่า เทคโนโลยีทางการเงิน มักใช้อธิบายถึงบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นในยุคศตวรรษที่ 21 โดยในปัจจุบัน Fin-Tech เป็นที่รู้จักในฐานะของธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ในรูปแบบของการคิดค้นพัฒนาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมสมัยใหม่เพื่อมาช่วยสนับสนุนหรือทดแทนขั้นตอนในการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม และเปลี่ยนไปสู่การให้บริการทางการเงินในรูปแบบที่แปลกใหม่ เพื่อให้

สามารถนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคและผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในประเด็นต่อไปนี้

1. การให้ความสะดวกรวดเร็วที่เพิ่มขึ้น อาทิเช่น สามารถใช้บริการทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา (Anywhere anytime any device) ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ตโฟนส่วนตัว โดยมีขั้นตอนการใช้บริการไม่ซับซ้อน และผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ง่าย

2. เนื่องจาก Fin-Tech มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์และผู้บริการทางการเงินดั้งเดิมอื่น ๆ โดยการลดสาขาที่เปิดให้บริการและพนักงานให้ลดน้อยลง แต่ในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการในตลาดมีเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านราคาขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวก็ก่อให้เกิดความกดดัน จึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันขึ้น โดยผู้บริการทางการเงินต่าง ๆ ได้มีการปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมลง เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการทางการเงินของตน นอกจากนี้ ก็ยังมีต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่ลดลง เช่น ค่าเดินทางไปธนาคาร เป็นต้น

ในประเทศไทย เริ่มมี Fin-Tech เข้ามาให้บริการทางการเงินในหลายรูปแบบ โดยเฉพาะการบริการรับชำระเงิน โอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการสนับสนุนการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุนรายย่อย แต่อย่างไรก็ตาม บทบาทของ Fin-Tech ประเทศไทยในปัจจุบันยังมีค่อนข้างจำกัด เนื่องจากมีจำนวน Fin-Tech ในประเทศน้อย และอยู่ในช่วงการพัฒนาระยะเริ่มต้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยแรงสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและเอกชนในการร่วมมือกันผลักดันการพัฒนา Fin-Tech ไปสู่เป้าหมายในการนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการในประเทศอย่างแท้จริงในอนาคต และในอนาคต Fin-Tech จะก้าวขึ้นมาเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนระบบการเงินแห่งยุคดิจิทัล โดยการเติบโตของ Fin-Tech ทั่วโลกจะนำไปสู่การพัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ขึ้นมาเรื่อยๆ โดยเฉพาะการให้บริการในกลุ่มธุรกรรมการเงินหลัก 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทั่วไป ได้แก่ ธุรกรรมที่เกี่ยวกับการชำระเงิน/ โอนเงิน การบริหารการเงินส่วนบุคคล และการให้สินเชื่อและเงินทุน ซึ่งในปัจจุบันสามารถพบเห็นตัวอย่างรูปแบบบริการทางการเงินโดย Fin-Tech ที่โดดเด่นและเป็นที่รู้จักระดับโลกในแต่ละกลุ่มธุรกรรมการเงินหลัก ดังนี้

1. Fin-Tech ในกลุ่มธุรกรรมที่เกี่ยวกับการชำระเงิน/โอนเงิน (Payment/ transfers)

Fin-Tech ที่โดดเด่นในธุรกรรมกลุ่มนี้ ได้แก่ บริการระบบการชำระเงินออนไลน์สำหรับร้านค้าออนไลน์ อาทิ Paypal, Alipay และ Skrill ที่มีบริการรับชำระเงินค่าสินค้า/ บริการทางออนไลน์จากกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ที่ถูกเติมเงินไว้โดยตรง โดยไม่จำเป็นต้องผ่าน

บัญชีธนาคาร ซึ่งแตกต่างจากวิธีการชำระเงินในอดีตที่จำกัดอยู่แค่เงินสด เช็ค บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต หรือการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารเท่านั้น การบริการระบบการชำระเงินออนไลน์รูปแบบนี้จึงมีจุดเด่นในด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องใช้เงินสด หรือต้องมีบัญชีธนาคาร/ บัตรเครดิต/ บัตรเดบิตเพื่อใช้ในการชำระเงินค่าสินค้า/ บริการแต่ละครั้ง ดังเช่นในอดีต ซึ่งช่วยให้การซื้อขายสินค้าออนไลน์มีความคล่องตัวมากขึ้น นอกจากนี้ การบริการระบบการชำระเงินออนไลน์บางเจ้า ที่อยู่เครือข่ายของผู้ให้บริการ Market place อาทิ Alipay ยังมีจุดเด่นด้านความปลอดภัยและการรับประกันการได้รับสินค้าของลูกค้า โดยเมื่อลูกค้าส่งคำสั่งซื้อในระบบ Market place และทำการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินออนไลน์ของผู้ให้บริการ Market place เรียบร้อยแล้ว เงินของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัยจนกว่าลูกค้าจะได้รับมอบสินค้าจากร้านค้าภายในระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้องตามคำสั่งซื้อ จากนั้นเมื่อลูกค้าทำการยืนยันการรับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการโอนเงินค่าสินค้าให้แก่ร้านค้าต่อไป อย่างไรก็ตาม กรณีที่ ทางร้านค้าส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนด/ ลูกค้าไม่ได้รับสินค้า หรือส่งสินค้าผิด/ ไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจ ผู้ให้บริการจะทำการชำระเงินคืนให้แก่ลูกค้าตามเงื่อนไข/ มาตรฐานที่กำหนดไว้ สำหรับในส่วนของบริษัทค้าออนไลน์ บริการชำระเงินดังกล่าวจะช่วยให้ร้านค้าสามารถตรวจสอบสถานะในการชำระเงินของลูกค้าก่อนส่งสินค้าได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงที่ลูกค้าไม่ชำระค่าสินค้า/ บริการลง

2. Fin-Tech ในกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริหารการเงินส่วนบุคคล (Personal financing)

Fin-Tech ที่โดดเด่นในธุรกิจกลุ่มนี้ ได้แก่ บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินทางออนไลน์ โดยเฉพาะระบบช่วยตัดสินใจลงทุนโดยอัตโนมัติ (Robo-advisor) อาทิ Wealth front และ Betterment ที่อาศัยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจากการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ และทำการออกแบบการลงทุนที่เหมาะสม รวมไปถึงการช่วยบริหารเงินลงทุนโดยอัตโนมัติ (Automated investment service) เพื่อสร้างผลตอบแทนตอบสนองตามความต้องการ/ เป้าหมายในการลงทุนของลูกค้า ดังนั้น บริการ Robo-advisor จะแตกต่างจากบริการที่ปรึกษาทางการเงินแบบดั้งเดิมที่จะอาศัยบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ให้บริการวางแผนทางการเงินและบริหารเงินลงทุนส่วนบุคคลให้ลูกค้าแต่ละราย โดยเน้นการนำเสนอบริการเฉพาะบุคคลที่ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้า ผ่านการพบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง การบริการ Robo-advisor ช่วยให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงบริการช่วยวางแผนทางการเงินและการลงทุนได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่มีความสนใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ เนื่องจากมีจุดเด่นด้านค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่ต่ำ จากการ

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานเป็นหลักจึงช่วยลดต้นทุนในการเปิดสาขาและจ้างบุคลากรจำนวนมากดังเช่นในกลุ่มผู้ให้บริการดั้งเดิม อีกทั้ง ยังมีการกำหนดวงเงินลงทุนขั้นต่ำไว้ น้อย หรือไม่มีการกำหนดวงเงินลงทุนขั้นต่ำ ส่งผลให้บริการด้านการลงทุน/ ที่ปรึกษาทางการเงิน นั้นไม่จำกัดอยู่แค่ในกลุ่มผู้มีรายได้สูงเช่นในอดีตอีกต่อไป นอกจากนี้ Robo-advisor ยังเน้นการ ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์ เป็นต้น และเพิ่มความ สะดวกในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า อาทิ ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการลงทุน เช่น ระดับ ความเสี่ยง ระยะเวลา และเป้าหมายการลงทุนได้ด้วยตนเองตลอดเวลา โดยที่ Robo-advisor จะทำ การวิเคราะห์รูปแบบการลงทุนที่เหมาะสมตามเงื่อนไขที่เปลี่ยนไปให้ลูกค้าอยู่เสมอ

3. Fin-Tech ในกลุ่มธุรกรรมที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อและเงินทุน (Lending & financing)

Fin-Tech ที่โดดเด่นในธุรกรรมกลุ่มนี้ ได้แก่ บริการกู้ยืมเงินแบบบุคคลกับบุคคล โดยตรง (P2P Lending) อาทิ Lending club, Prosper และ Zopa โดยผู้ให้บริการจะจัดตั้ง P2P Platform หรือระบบ/ เว็บไซต์สื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ที่ต้องการเงินกู้ กับผู้ที่ต้องการปล่อยกู้เพื่อ ผลตอบแทน ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่ธนาคารหรือสถาบันการเงินก็ได้ ซึ่งจะแตกต่างจากบริการสินเชื่อแบบดั้งเดิมที่มีตัวกลางทางการเงิน (Financial intermediaries) อาทิ ธนาคาร หรือสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายทำหน้าที่ในการระดมเงินฝากจาก ประชาชนทั่วไป และนำไปอนุมัติปล่อยสินเชื่อให้แก่ผู้ที่ต้องการกู้ยืมเงิน โดยมีการบริหารความ เสี่ยงอย่างเหมาะสม และอยู่ภายใต้กลไกการกำกับดูแลของทางการอย่างเข้มงวด การบริการ P2P Lending มีจุดเด่นที่ผู้ปล่อยกู้หรือนักลงทุนสามารถเลือกปล่อยกู้ให้แก่ผู้กู้ที่มีลักษณะตรงตามความ ต้องการได้โดยตรง จากการพิจารณาข้อมูลประวัติ วัตถุประสงค์การกู้ และระดับความเสี่ยงของผู้ กู้ที่แสดงอยู่ในระบบ P2P Platform โดยมีระบบคะแนนเครดิต (Credit scoring model) ของผู้ให้ บริการ P2P Lending ช่วยวิเคราะห์/ ประมวลผลความเสี่ยงของผู้กู้ รวมทั้งประเมินวงเงินสินเชื่อ และอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับผู้กู้แต่ละรายอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังช่วยลด ความเสี่ยงเรื่องการผิดนัดชำระหนี้ให้แก่นักลงทุนทั้งในรูปแบบของระบบติดตามทวงหนี้ และ การตั้งกองทุนประกันความเสี่ยง ดังนั้น บริการ P2P Lending จึงเป็นอีกทางเลือกในการแสวงหา ผลตอบแทนที่นักลงทุนจะสามารถกำหนดรูปแบบการปล่อยกู้ที่ตรงกับความต้องการและอยู่ใน ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้โดยตรงมากขึ้น สำหรับในกรณีของผู้กู้ผู้หนึ่ง บริการ P2P Lending ช่วยให้ผู้กู้สามารถกู้ยืมเงินได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำลง เนื่องจากผู้ให้บริการ P2P Lending มีต้นทุน ดำเนินงานที่ต่ำกว่ากลุ่มผู้ให้บริการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะการที่ไม่ต้องแบกรับต้นทุนสาขาจำนวนมากเหมือนธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น จึงสามารถเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าได้ นอกจากนี้ ยังมี ขั้นตอนการกู้ยืมที่สะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยสามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์



581942524

ได้ทั้งหมด และไม่จำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานในการขอสินเชื่อจำนวนมาก อีกทั้ง ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน

สถานการณ์ของ Fin-Tech ในประเทศไทย

ฐานเศรษฐกิจออนไลน์ (2559) กล่าวถึง การเติบโตอย่างรวดเร็วของ Fin-Tech ทั่วโลก ช่วยกระตุ้นให้เกิดกระแสความตื่นตัวเรื่อง Fin-Tech ในประเทศไทย โดยในช่วงที่ผ่านมาพบว่ามี การก่อตั้งและพัฒนา Fin-Tech สัญชาติไทยเพื่อให้บริการทางการเงินในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวกับการชำระเงิน/ โอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันเริ่มเป็นที่รู้จักหรือคุ้นชินในกลุ่มผู้บริโภค/ ผู้ใช้บริการทางการเงินทั่วไป ขณะที่ Fin-Tech ไทยบางส่วนเข้ามาจับตลาดด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคล โดยเฉพาะในรูปแบบของบริการเพื่อสนับสนุนการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ของนักลงทุนรายย่อย ผ่านการพัฒนาระบบช่วยวิเคราะห์ราคาและประเมินจังหวะการซื้อขายหลักทรัพย์ที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมี Fin-Tech ไทยอีกส่วนหนึ่งที่เข้ามาเติมเต็มช่องว่างด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายกลุ่ม โดยนำเสนอบริการเพื่อสนับสนุนการระดมทุนทางออนไลน์ผ่านการพัฒนาเว็บไซต์กลางในการระดมทุนสาธารณะ (Crowd funding) แต่อย่างไรก็ตาม การผลักดันให้ Fin-Tech ของไทยพัฒนาขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในอนาคต ยังต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน โดยเฉพาะประเด็นด้านกฎหมายและการกำกับดูแลของภาครัฐ เนื่องจากการจัดตั้ง Fin-Tech ในสาขาธุรกิจการเงินบางด้าน ยังต้องรอการพิจารณาจากทางการ เช่น การกู้ยืมเงินแบบบุคคลกับบุคคล (P2P Lending) ดังนั้น ใจที่สำคัญของทางการจึงอยู่ที่การกำกับดูแลที่มีความสมดุลระหว่างความยืดหยุ่นที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเกิดธุรกิจ Fin-Tech ใหม่ ๆ กับการคุ้มครองผู้บริโภคและดูแลเสถียรภาพการเงินของประเทศ นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายด้านอื่น อาทิเช่น ข้อจำกัดด้านเงินทุนและความช่วยเหลือในการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อขยายไปสู่การให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบ การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และข้อจำกัดด้านทักษะการใช้งานและการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐานของประชาชน ดังนั้น หนทางสู่ความสำเร็จของ Fin-Tech ไทยยังต้องอาศัยแรงสนับสนุนและความร่วมมือร่วมใจจากทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้ Fin-Tech สามารถพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินที่เกิดประโยชน์ผู้บริโภคและผู้ประกอบการในประเทศอย่างแท้จริงในอนาคต

การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (Financial inclusion)

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ถือเป็นปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานที่จะช่วยให้การยกระดับศักยภาพประเทศเกิดขึ้นได้จริงอย่างยั่งยืน โดยจะช่วยเพิ่มโอกาสในการยกระดับฐานะความเป็นอยู่ โดยทั่วไปและลดความเหลื่อมล้ำในระบบเศรษฐกิจไทย การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างมีคุณภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ในด้านของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ทั่วถึงและเป็นธรรมถือเป็นหัวใจในส่วนนี้ ขณะที่ในด้านประชาชนผู้ให้บริการเอง จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถบริหารจัดการการเงินได้สอดคล้องกับฐานะ ทั้งการออมเพื่อชราภาพที่เพียงพอ และการไม่ก่อหนี้เกินตัว โดยที่ผ่านมา ธปท. ได้อาศัยความร่วมมือกับสถาบันการเงิน รวมถึงหน่วยงานภาครัฐเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างมีคุณภาพดังกล่าวในสองเสาหลัก คือ

1. การคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน

ธปท. ได้ดำเนินการผ่านศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ศคง.) ในการให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการ ในปีที่ผ่านมา ธปท. ได้ประสานความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและองค์กรอื่น ๆ เพื่อดำเนินการส่งเสริมและช่วยกระจายความรู้ความเข้าใจทางการเงินในวงกว้างร่วมกัน นอกจากนี้ ในส่วนของการกำกับดูแลการให้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินให้เหมาะสมและเป็นธรรม (Market conduct) ในปีที่ผ่านมา ได้เข้าตรวจสอบ โดยมุ่งเน้นประเด็นเรื่องการคิดค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ตลอดจนได้ประสานกับ ก.ล.ต.และ คปภ. ในการสุ่มตรวจ (Mystery shopping) ผู้ให้บริการทางการเงิน ณ จุดขายร่วมกัน

2. การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

ธปท. ยังคงยึดหลักของการสนับสนุนให้กลไกตลาดทำงาน ได้ดีขึ้น โดยเฉพาะการลดข้อจำกัดด้านข้อมูล เพื่อช่วยสถาบันการเงินในการตัดสินใจจัดสรรสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้ารายย่อย ในปีที่ผ่านมา ธปท. ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการร่วมมือกับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และบริษัทข้อมูลเครดิต ในการผลักดันสนับสนุนให้สหกรณ์ออมทรัพย์เข้าเป็นสมาชิกของเครดิตบูโร

ศักยภาพของ Fin-Tech ในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงิน

สถุณี อาชวานันทกุล, เสรี ปวีณชนา, จินต์ หวังตระกูลดี และธิตติมา อูร์พีพัฒนพงศ์ (2560) กล่าวว่า ปัจจุบันปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางรายได้ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในประเทศด้อยหรือกำลังพัฒนา ทั้งนี้ เนื่องจากปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่มีความซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ หนึ่งในนั้น

คือ การขาดการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง สาเหตุที่ผู้มีรายได้น้อยจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินเกิดจากหลายปัจจัยด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นค่าบริการของธนาคารที่แพงเกินไป สาขาธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรืออยู่ห่างไกลจากชุมชน การที่ธนาคารมีแนวโน้มปฏิเสธการให้บริการผู้มีรายได้น้อยมากกว่าลูกค้ากลุ่มอื่น เนื่องจากไม่คุ้มค่ากับต้นทุนการบริการ รวมทั้งทัศนคติของผู้มีรายได้น้อยเองที่มองว่า ตนมีเงินน้อยเกินกว่าที่จะได้รับประโยชน์จากการใช้บริการทางการเงินในระบบ การขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ที่ผ่านมามีผลการศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า การเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ทั้งในระดับจุลภาคและระดับมหภาค โดยในระดับจุลภาค พบว่า การเข้าถึงบริการทางการเงินช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของครัวเรือน โดยการทำให้ผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาส สามารถทำธุรกรรมการเงินพื้นฐาน ได้ด้วยต้นทุนที่สมเหตุสมผล เปิดโอกาสให้พวกเขามีเงินออมเพื่อสำรองเป็นค่าใช้จ่ายในอนาคต เช่น ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการศึกษา หรือใช้เป็นเงินทุนในการประกอบและขยายธุรกิจ รวมถึงลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ

เนื่องจากจุดเด่นของ Fin-Tech สมัยใหม่ คือ การลดต้นทุนและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับบริการทางการเงิน ด้วยเหตุนี้ Fin-Tech จึงเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพสูงมากในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงิน ซึ่งในปัจจุบัน Fin-Tech ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการเงินเกือบทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการ ความปลอดภัยและความโปร่งใสในการทำธุรกรรม รวมไปถึงเปิดโอกาสให้เกิดโมเดลธุรกิจทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ ที่ทำให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถเลือกใช้บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ในราคาที่สมเหตุสมผล และสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อนำไปใช้ยกระดับคุณภาพชีวิตของพวกเขาได้ และในขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการก็สามารถส่งมอบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ในอัตราต้นทุนที่ต่ำลง และสามารถขยายฐานลูกค้าไปสู่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยอันเป็น โอกาสทางธุรกิจอย่างมหาศาล

ศักยภาพของ Fin-Tech ในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินสามารถสรุปได้ดังนี้

1. Fin-Tech ทำให้กระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. Fin-Tech ช่วยขยายขอบเขตการให้บริการ โดยการขจัดปัญหา “ไมล์สุดท้าย”
3. Fin-Tech ทำให้ระบบธุรกรรมชำระและโอนเงินมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. Fin-Tech ทำให้กลุ่มลูกค้าฐานรากสามารถฝาก-ออมเงินได้โดยมีต้นทุนต่ำและ

สะดวกสบายยิ่งขึ้น

5. Fin-Tech เปลี่ยนแปลงแนวทางการพิจารณาสินเชื่อให้เอื้อต่อการเข้าถึงกลุ่มผู้มีรายได้น้อยมากขึ้น

อุปสรรคสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้มีรายได้น้อยมักไม่สามารถขอสินเชื่อจากการเงินในระบบได้ คือ การขาดประวัติทางการเงินที่น่าเชื่อถือซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อด้วยเหตุนี้ Fin-Tech จึงมีส่วนช่วยขยายการเข้าถึงบริการสินเชื่อได้โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินเข้าถึงฐานข้อมูลดิจิทัลของลูกค้าได้จากหลากหลายแหล่ง และนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการประเมินสินเชื่อ เช่น ข้อมูลธุรกรรมการชำระเงินในอดีต ข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากแบบทดสอบเชิงจิตวิทยา (Psychometric test) ข้อมูลจากบริษัทให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และข้อมูลระบุพิกัดตำแหน่งของผู้ใช้งาน เป็นต้น ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลมหาศาลนี้ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถประเมินสินเชื่อลูกค้าที่ขาดข้อมูลหรือประวัติทางการเงินได้ ในขณะเดียวกัน Fin-Tech ก็เพิ่มช่องทางการปล่อยสินเชื่อ โดยอาศัยนวัตกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงนวัตกรรมอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีจ่ายเมื่อใช้งานจริง (Pay-as-you-go) หรือการให้สินเชื่อแบบบุคคลต่อบุคคล (Peer-to-peer lending) ที่ทำให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถขยายตลาดสินเชื่อไปยังกลุ่มลูกค้าฐานรากได้มากขึ้น และคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำลงได้ และ Fin-Tech ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อโดยการทำให้ระบบการตรวจจับการทุจริตทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบตัวตนลูกค้าระหว่างแหล่งข้อมูลได้ง่ายขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การจัดตั้งศูนย์รวบรวมการทุจริตในประเทศอินเดีย ที่เปิดให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถบันทึกและแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการทุจริตต่าง ๆ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องได้ รวมทั้งช่วยให้ผู้ปล่อยสินเชื่อมองเห็นความเคลื่อนไหวของธุรกรรมการเงินได้ตลอดเวลา และตรวจจับพฤติกรรมทุจริตได้ง่ายยิ่งขึ้น

ที่ผ่านมา รูปแบบการให้บริการของธุรกิจ Fin-Tech ที่แพร่หลายมากที่สุด คือ กลุ่มการชำระและโอนเงิน (Payments/ transfers) สาเหตุที่ผู้ให้บริการหลายรายเลือกที่จะเจาะตลาดลูกค้าฐานล่าง โดยเริ่มจากบริการชำระและโอนเงินนั้น เป็นเพราะบริการดังกล่าว มีข้อได้เปรียบกว่าบริการแบบดั้งเดิมอย่างชัดเจน กล่าวคือ ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางระยะไกล เพื่อรับ-ส่งเงินหรือชำระค่าสินค้า ทำให้พวกเขาประหยัดต้นทุนในการเดินทางและเวลาได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ลูกค้าสามารถทราบได้ทันทีว่าธุรกรรมทางการเงินที่ตนทำนั้นสำเร็จด้วยดีหรือไม่ การเริ่มต้นจากระบบการชำระและโอนเงินจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างความเชื่อใจของลูกค้าต่อ Fin-Tech จากนั้นผู้ให้บริการก็อาจขยายการให้บริการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น การทำประกันภัยการปล่อยสินเชื่อ ฯลฯ

ผลการสำรวจมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของบริการธนาคารออนไลน์ ระบุว่า Fin-Tech จะสามารถเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินในประเทศได้อย่างยั่งยืนหรือไม่ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยด้วยกัน รวมถึงความโปร่งใส การกำกับดูแลที่ได้ ความสมดุลระหว่างการกำกับมิให้ผู้ให้บริการฉวยโอกาสเอาเปรียบผู้มีรายได้น้อย และเปิดพื้นที่ให้เกิดนวัตกรรมและการทดลองใหม่ ๆ เพื่อยกระดับบริการทางการเงิน นอกจากนี้ ยิ่ง Fin-Tech เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ ผู้ให้บริการเก็บข้อมูลดิจิทัลจากผู้ใช้งานเพียงใด ระดับความปลอดภัยและมาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวก็จะยิ่งทวีความสำคัญเพียงนั้น และในปัจจุบันบริการธนาคารออนไลน์ในไทยได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก รวมถึงการส่งเสริมจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นธนาคาร ภาคเอกชนและภาครัฐ จากการสำรวจของบริษัทเนชั่นส์ผ่านยอดการใช้ข้อมูล (Data consumption) ในช่วงไตรมาส 3 (กรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2559) พบว่า นอกจากอัตราการเติบโตของการทำธุรกรรมธนาคารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยังมีการจัดอันดับของการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคาร (Mobile banking) 10 อันดับแรก พบว่า มีผู้ใช้ธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ มีสัดส่วนร้อยละ 11 อันดับที่ 3 คือ ธนาคารกรุงเทพ สัดส่วนร้อยละ 9 และอันดับที่ 4 คือ ธนาคารกรุงไทย มีสัดส่วนร้อยละ 8 ซึ่งเบื้องต้นอาจดูเหมือนว่าการทำธุรกรรมออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่ธนาคารด้วยตนเองเท่านั้น แต่ความจริงแล้วธุรกรรมออนไลน์ยังเกี่ยวข้องกับอีกหลายส่วน โดยเฉพาะการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ ซึ่งต่างส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรม รวมถึงระดับความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายด้วย แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ใช้โดยทั่วไป การเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ไม่มากนัก ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากวิธีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ให้บริการและข้อจำกัดเกี่ยวกับความรู้ทางเทคนิค ทั้งที่เป็นข้อมูลสำคัญ สถิติ อาชวานันทกุล และคณะ (2560) จึงมุ่งสำรวจมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของบริการธนาคารออนไลน์ ซึ่งได้แก่ บริการธุรกรรมออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (E-banking) และผ่านแอปพลิเคชัน (Mobile banking) เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ทั่วไปได้พิจารณาว่าธนาคารปกป้องความปลอดภัยพื้นฐานของลูกค้าอย่างไร พร้อมกับแสดงให้เห็นถึงประเด็นความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวที่สำคัญ ซึ่งผู้ใช้ธนาคารออนไลน์ควรคำนึงถึงในการใช้งาน โดยเป็นการสำรวจบริการออนไลน์ทั้งการให้บริการผ่านเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 12 แห่ง จากทั้งหมด 14 แห่ง ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยไม่ได้ประเมินธนาคาร 2 แห่ง คือ ธนาคารทีสโก้ เนื่องจากไม่มีการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ และธนาคารไอซีบีซี ซึ่งมีกลุ่มลูกค้าในวงจำกัด ดังนี้

1. ธนาคารกรุงเทพ (BBL)
2. ธนาคารกรุงไทย (KTB)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Krungsri)
4. ธนาคารกสิกรไทย (Kbank)
5. ธนาคารเกียรตินาคิน (KK)
6. ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (CIMB)
7. ธนาคารทหารไทย (TMB)
8. ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB)
9. ธนาคารธนชาติ (Thanachart)
10. ธนาคารยูโอบี (UOB)
11. ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์ (LH Bank)
12. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) (Standard Chartered)

โอกาสและความท้าทายของ Fin-Tech ในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินในไทย

ในบรรดาผู้ใช้บริการ Fin-Tech ทั้งหมดในไทยที่รวบรวมได้ 66 ราย ยังไม่มีรายใดที่ประกาศเจตจำนงอย่างชัดเจนว่ามีเป้าหมายเป็นตลาดผู้มีรายได้น้อยซึ่งยังเข้าไม่ถึงการเงินในระบบ ผู้เล่นเกินครึ่งหนึ่งหรือ 41 ราย (ร้อยละ 62) ไม่น่าจะมีส่วนในการขยายบริการทางการเงิน เนื่องจากประกอบธุรกิจที่อยู่ห่างไกลจากความต้องการของตลาดผู้มีรายได้น้อย อาทิ การลงทุนรายย่อย (ตลาดหลักทรัพย์), การชำระเงินหรือโครงสร้างการชำระเงิน หรือเครื่องมือทางธุรกิจของ SMEs เป็นต้น ที่เหลืออีก 25 ราย เป็นไปได้อาจจะคิดค้นบริการบางส่วนที่มุ่งเน้นตลาดผู้มีรายได้น้อย เนื่องจากประกอบธุรกิจที่สามารถมีส่วนสัมพันธ์กับหรือตอบสนองต่อความต้องการของตลาดนี้ อาทิ การเงินส่วนบุคคล การให้กู้ยืมรายย่อย และ Crowd funding เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปลายเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 เมื่อผู้เล่นส่วนใหญ่ยังมีอายุไม่ถึง 1-2 ปี นับว่ายังเร็วเกินไปที่จะประเมินหรือระบุอย่างจำเพาะเจาะจงว่าผู้เล่นเหล่านี้จะมีส่วนขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินในไทยหรือไม่ เพียงใด Fin-Tech วันนี้ไม่เพียงแต่เป็นกุญแจสำคัญที่จะขยายบริการทางการเงินในแต่ละประเทศ โดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนาอย่างไทยเท่านั้น หากแต่การใช้ Fin-Tech ในการขยายบริการทางการเงินยังเป็น “โอกาสทางธุรกิจ” ที่มีมูลค่ามหาศาลสำหรับทั้งสถาบันการเงินดั้งเดิม และผู้ประกอบการรายใหม่ โดยสามารถสรุปโอกาสทางธุรกิจและความท้าทายในไทยได้ดังต่อไปนี้

1. โอกาส

1.1 ความพร้อมใช้เทคโนโลยีและความเชื่อมั่นต่อธนาคาร ขณะที่อัตราการใช้ธนาคารผ่านมือถือยังต่ำในกลุ่มฐานราก

1.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคม (โซเชียล มีเดีย) อย่างเข้มข้น

1.3 ความต้องการบริการทางการเงินพื้นฐานยังไม่ได้รับการเติมเต็ม และขนาดของตลาดที่น่าดึงดูด

1.4 Fin-Tech เอื้อต่อการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินสำหรับกลุ่มฐานราก

1.5 โอกาสจากช่องว่างการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

1.6 โอกาสของ Fin-Tech ในการร่วมมือกับองค์กรการเงินฐานราก

2. ความท้าทาย

2.1 การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล

2.2 ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

2.3 ความกระจุกกระจายของหน่วยงานกำกับดูแล

2.4 การบิดเบือนกลไกตลาดของรัฐ และการดำเนินนโยบายที่ขัดแย้งกันเอง

2.5 ความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการรายใหม่

นวัตกรรมและอนาคตของธุรกิจการเงินและการธนาคาร

ดาต้าวัน เอเชีย ออนไลน์ (2560) กล่าวถึง นวัตกรรมและอนาคตของธุรกิจการเงินและการธนาคาร ที่มีการจัดโชว์นวัตกรรมทางด้านความปลอดภัยที่ล้ำสมัยของผู้ ATM, CDM และ นวัตกรรมเครื่อง VTM (Video teller machine) ในงานที่ชื่อว่า “Innovation and future of banking riding the digital wave” จัดขึ้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ณ โรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ โดยวิสัยทัศน์และจุดประสงค์ของการจัดงานขึ้นเพื่อที่จะอัปเดตข้อมูลเทคโนโลยีทางการเงินและการธนาคาร รวมถึงนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะถูกใช้ในอนาคตเพื่อตอบรับกับการเข้าสู่การธนาคารยุคดิจิทัลรวมถึงยังมีส่วนจัดแสดงนวัตกรรมภายในงาน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมงานสามารถทดลองใช้ได้จริง โดยได้รับเกียรติจากผู้สนใจในระดับบริหารของธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไทยมาร่วมงานเป็นจำนวนมาก และหัวข้อสำคัญของงาน คือ การอัปเดตนวัตกรรม และอนาคตอุตสาหกรรมการเงินและการธนาคาร ได้รับเกียรติจาก คุณบัญชา มนูกุลชัย ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่าย เทคโนโลยีการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย บรรยายในส่วนความท้าทายและแนวทางของอุตสาหกรรมธนาคาร รวมถึงนโยบายของทางธนาคารแห่งประเทศไทย อีกด้วย



ภาพที่ 5 นวัตกรรมและอนาคตของธุรกิจการเงิน ในงาน Innovation and future of banking riding the digital wave

เครื่อง Branch cash recycler ซึ่งสามารถให้บริการฝาก, ถอน รวมถึงใส่โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันเฉพาะของทางธนาคารเข้าไปเพื่อให้บริการลูกค้า โดยมีหน้าจอสามารถปรับแต่งได้ตามธนาคารออกแบบเป็นระบบสัมผัสที่มีความแม่นยำสูง และรูปร่างเครื่องที่ทันสมัย



ภาพที่ 6 เครื่อง Branch cash recycler

เครื่อง Smart portable terminal นวัตกรรมเหมือนสาขาธนาคารย่อย ๆ เครื่องรูปร่างกะทัดรัด ด้วยน้ำหนักเพียง 7 กิโลกรัม สามารถพกพาได้ เหมาะแก่การใช้นำไปพบปะลูกค้าที่ไม่สะดวกมาธนาคาร, กลุ่มลูกค้า, ชุมชน หรือพื้นที่ที่ห่างไกลสาขาธนาคาร สามารถเปิดบัญชีและออกบัตรได้ และสามารถใส่โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันเฉพาะเข้าไปเพื่อให้บริการลูกค้ารวมถึงผลิตภัณฑ์การเงินต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการให้บริการเหนือระดับที่สะดวกยิ่งขึ้น



ภาพที่ 7 เครื่อง Smart portable terminal

รวมถึงนวัตกรรมล่าสุดอย่างเครื่อง VTM (Video teller machine) นวัตกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินตอบรับกับชีวิตยุคดิจิทัล โดยลูกค้าสามารถฝาก, ถอน, เปิดบัญชี, ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หรือซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงินรวมถึงการออกบัตรผ่านเครื่องอัตโนมัติได้เปรียบเสมือนสาขาหนึ่งของธนาคารผ่านตู้ VTM ได้ตลอด 24 ชั่วโมง



ภาพที่ 8 เครื่อง VTM (Video teller machine)

ข้อมูลเกี่ยวกับ VTM หรือ Virtual teller machine



ภาพที่ 9 บริการต่าง ๆ ของเครื่อง VTM

VTM หรือ Virtual teller machine เป็นเครื่องที่ทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ธนาคารเสมือนจริงโดยทำธุรกรรมผ่านการโทรแบบวิดีโอ ซึ่งเครื่องนี้สามารถทำรายการได้ตั้งแต่เปิดบัญชี ผ่าเงิน ถอนเงิน ทำบัตร ATM เหมือนเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารจริง ๆ

คุณสมบัติของเครื่อง VTM

1. แอปพลิเคชันของธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงวิธีตรวจสอบตัวตนเพื่อให้ทันต่อภัยคุกคาม นอกจากวิธีการพื้นฐานที่ใช้ร่วมกันกับธนาคารอื่น ๆ แล้ว แต่ละธนาคารมีวิธีการของตนเอง เช่น ธนาคารทหารไทยใช้รหัสลับ 8 ตัว เพิ่มขึ้นจากรหัสผ่าน 6 หลัก การกำหนดให้ใช้บริการเฉพาะโทรศัพท์มือถือและหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคารเท่านั้น ต่างกับบริการธนาคารผ่านเว็บไซต์ที่ขั้นตอนการตรวจสอบตัวตนที่ไม่มีการพัฒนาให้รัดกุมขึ้นมากนัก ส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงทางเทคนิค เช่น การเข้ารหัสการเชื่อมต่อ

2. บริการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลและข้อความทางโทรศัพท์มือถือ เมื่อมีการทำรายการบัญชี เป็นวิธีการที่หลายธนาคารใช้เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวในบัญชีได้ เช่น ธนาคารกรุงเทพ อย่างไรก็ดี ธนาคารส่วนใหญ่ไม่มีการแจ้งเตือน

3. ในกรณีที่เกิดความเสี่ยงว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการอาจรั่วไหลได้ ซึ่งผู้ให้บริการโดยทั่วไปไม่สามารถตรวจสอบสาเหตุของความผิดพลาดได้ การประกาศว่าธนาคารจะไม่รับผิดชอบในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยที่ธนาคารไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งรวมถึงการรบกวนจากไวรัสคอมพิวเตอร์ การกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย รวมทั้งความบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการไม่สามารถมั่นใจว่าจะมีผู้รับผิดชอบ เมื่อมีการรั่วไหล



581942524

ของข้อมูลตลอดการทำธุรกรรม ขณะที่ความเสี่ยงจากภัยคุกคามระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ

4. ขณะที่ธนาคารเรียกร้องให้ลูกค้าต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเองหลายประการ แต่การให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ากลับไม่ชัดเจนนัก เช่น หน้าเว็บเกี่ยวกับความปลอดภัยเข้าถึงไม่ได้ ธนาคารไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการความปลอดภัยของธนาคารมากพอหรือไม่ให้ความสำคัญมากนัก เช่น การเข้ารหัส ใบบรรองอิเล็กทรอนิกส์ แต่มักใช้ถ้อยคำเพื่อโน้มน้าวใจแบบกว้าง ๆ เช่น ง่ายปลอดภัย

5. ธนาคารพยายามให้ลูกค้ามีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยมากขึ้นในการใช้บริการ ดังเห็นได้จากการที่หลายธนาคารมีคำแนะนำด้านความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ธนาคารสามารถมีมาตรการบังคับเพื่อให้การทำธุรกรรมมีความปลอดภัยมากขึ้น ได้แทนแนวทางสมัครใจ เช่น บังคับให้การตั้งรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบซับซ้อนมากขึ้น

6. แม้ทุกธนาคารจะจัดให้มีช่องทางติดต่อกับธนาคารหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ อีเมล แต่ในทางปฏิบัติ พบว่า มีลูกค้าจำนวนมากไม่ได้รับการบริการที่เหมาะสมจากธนาคาร เช่น ขณะที่ผู้ใช้บริการรายหนึ่งกำลังโทรศัพท์เพื่อแจ้งให้ธนาคารทราบว่ามีความผิดปกติขึ้นในบัญชีของตน แต่ต้องผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติทำให้ไม่สามารถพูดคุยกับพนักงานได้ทันที ระหว่างที่รอการติดต่อนี้มีการถอนเงินออกจากบัญชีไปแล้ว โดยที่ไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการตัวจริง

7. มาตรการคุ้มครองความปลอดภัยของธนาคารหลายอย่างอาจไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคารออนไลน์ในด้านการข้ามพรมแดนข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ของการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การยืนยันตัวตนด้วยการส่งรหัสผ่านทาง SMS ทำให้ลูกค้าไม่สามารถดำเนินการธุรกรรมได้ หากไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณโทรศัพท์มือถือได้ หรือการยืนยันตัวตนเพื่อขอรหัสผ่านใหม่ที่ธนาคารด้วยตนเอง

แนวคิดของระบบธนาคารระยะไกล e-Space VTM

อี หัวเหว่ย ออนไลน์ (e.huawei online) (2560) เนื่องจากปัจจุบันมีระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี ICT เพิ่มขึ้น ภาคอุตสาหกรรมบริการทางการเงินจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องเร่งการพัฒนาบริการธนาคารส่วนบุคคลที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาผ่านช่องทางมัลติมีเดีย ความต้องการเฉพาะมีดังต่อไปนี้

1. ประชาชนสามารถใช้บริการระบบธนาคารได้ทุกวิธีการที่พวกเขาคิดว่าเป็นวิธีการที่สะดวกมากที่สุด แทนการใช้บริการจากสาขาธนาคารเพียงอย่างเดียว

2. ระบบวิดีโอและขีดความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นที่คาดหวังในบริการทางการเงิน ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพการประมวลผลของบริการ

3. สาขาบริการที่ง่ายต่อการบำรุงรักษาสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วในระดับต้นทุนที่ต่ำลง

Huawei เป็นผู้บุกเบิกแนวทางการแก้ไขปัญหาของระบบธนาคารระยะไกล e-Space โดย Virtual teller machine (VTM) สำหรับอุตสาหกรรมบริการทางการเงินและมีความมุ่งมั่นในการสร้างคุณค่าเพิ่มเติมสำหรับธนาคาร

เบื้องหลังและความสำเร็จของระบบธนาคารระยะไกล e-Space VTM

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี ICT ได้แทรกซึมเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการทางการเงิน ในโหมด “สาขานาคาร และธนาคารแบบบริการตัวเอง” ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อีกต่อไป แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (OPEX) ต่ำสุดพร้อมด้วยความเสี่ยงน้อยที่สุด แต่ธนาคารก็มุ่งเน้นที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้น ธนาคารมีเป้าหมายเพื่อผ่อนคลายความยึดติดของลูกค้าและได้รับผลกำไรมากขึ้น โดยการจัดให้มีบริการตลอดเวลาในทุกช่องทางที่ลูกค้าต้องการ ด้วยประสบการณ์ความทุ่มเทให้กับเทคโนโลยี ICT

Huawei จึงมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในคุณสมบัติต่าง ๆ และแนวโน้มการพัฒนาของอุตสาหกรรมบริการทางการเงินและได้เปิดตัวแนวทางการแก้ไขปัญหาของระบบธนาคารระยะไกล e-Space โดย VTM เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน

แนวทางการแก้ไขปัญหาของระบบธนาคารระยะไกล e-Space โดย VTM

แนวทางการแก้ไขปัญหาของระบบธนาคารระยะไกล e-Space โดย VTM ประกอบด้วย VTM, Virtual Teller Center (VTC) และ Virtual Teller Agent (VTA) การแก้ปัญหานี้จะมีบริการพนักงานรับฝาก-ถอนเงินระยะไกลแบบ Face-to-face สำหรับลูกค้าธนาคารตลอดเวลาและทุกสถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีที่ดีที่สุด เช่น วิดีโอระบบ HD, การทำงานร่วมกันระยะไกล, การเผยแพร่บริการ, การกำหนดเส้นทางและการจัดลำดับคิว รวมไปถึงการเข้าถึงเทอร์มินอลที่หลากหลาย

1. การสื่อสารผ่านมัลติมีเดีย

1.1 รวมแอปพลิเคชันมัลติมีเดียต่าง ๆ เช่น สัญญาณเสียง วิดีโอ และการทำงานร่วมกัน (รวมถึงการเผยแพร่ผ่านเอกสารและการใช้เดสก์ท็อปร่วมกัน) ซึ่งสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการได้เป็นอย่างมาก

1.2 รองรับการเข้าถึงเทอร์มินอลประเภทต่าง ๆ (เช่น VTM, PC, Ultra book, แท็บเล็ต, โทรศัพท์มือถือ และ Media Q) ดังนั้น ลูกค้าสามารถเลือกวิธีการที่สะดวกมากที่สุด เพื่อที่จะ

สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการของพวกเขาจากสำนักงานสาขา แบบบริการตนเอง ธนาคารออนไลน์ และธนาคารบนมือถือ

1.3 เผยแพร่วัสดุสื่อผลิตภัณฑ์ทางการเงินผ่านเทอร์มินอลประเภทต่างเพื่อขยายขอบเขตทางการตลาดและได้รับผลกำไรมากขึ้น

2. บริการวิดีโอ

2.1 รongรับความละเอียดของวิดีโอจาก CIF ถึง 1080p ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของแอปพลิเคชันการบริการทุกประเภท

2.2 ใช้เทคโนโลยีการปรับปรุงประสิทธิภาพสัญญาณวิดีโอซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของ Huawei เพื่อความล่าช้าของเครือข่ายและค่าผิดพลาดทางเวลาที่ลดลง รวมไปถึงภาพวิดีโอที่ชัดเจนขึ้น

3. การทำงานร่วมกันระยะไกล

3.1 ช่วยให้พนักงานรับฝาก-ถอนเงินระยะไกลสามารถใช้เครื่องมือเสริม เช่น ปากกาเลเซอร์ เพื่อแสดงข้อมูลการให้บริการ และใส่คำอธิบายประกอบเนื้อหาที่สำคัญสำหรับลูกค้าในเวลาจริงได้

3.2 ช่วยให้พนักงานรับฝาก-ถอนเงินระยะไกลสามารถช่วยเหลือลูกค้าในการกรอกแบบฟอร์มคำขอรับบริการต่าง ๆ

3.3 ช่วยให้พนักงานรับฝาก-ถอนเงินระยะไกลสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ เชิญผู้บริหารเพื่อดูแลบริการต่าง ๆ และ โอนสาย ซึ่งทำให้การประมวลผลบริการปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การจัดการและการกำกับดูแล

4.1 ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบขั้นตอนการบริการของพนักงานรับฝาก-ถอนเงินระยะไกลในเวลาจริง ตลอดจนการรับมอบหมายหรือหยุดการให้บริการของพวกเขา

4.2 บันทึกเสียง วิดีโอ และการดำเนินการให้บริการในระหว่างการประมวลผลบริการเป็นเหตุการณ์การทำธุรกรรมเพื่อการติดตามในอนาคต

4.3 เล่นบันทึกขั้นตอนการให้บริการของพนักงานรับฝาก-ถอนเงินเพื่อตรวจสอบ

5. ระบบที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้

5.1 เปิดใช้องค์ประกอบหลักทั้งหมดบนแพลตฟอร์ม VTC เพื่อทำงานในโหมด Active/ standby หรือโหมดการปรับความสมดุล การรักษาความต่อเนื่องของการบริการ

5.2 ส่งสายวิดีโอและข้อมูลบริการในโหมดแบบเข้ารหัสเพื่อรับรองความปลอดภัยของการบริการ

6. การเปิดกว้าง

6.1 ใช้แพลตฟอร์ม VTC เพื่อจัดหาอินเทอร์เน็ตเฟสการบริการที่ได้มาตรฐานผ่านซอฟต์แวร์บริการที่สามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็วและสามารถรวมเข้ากับซอฟต์แวร์ของบุคคลที่สามได้อย่างง่ายดาย

การให้บริการธนาคารผ่าน VTM ได้ 24 ชั่วโมง

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ (2560) การลงทุนกับเครื่อง VTM เป็นส่วนหนึ่งของแผนงานการปรับปรุงสาขาให้มีขนาดเล็กกลงของธนาคารออมสิน ภายใต้การออกแบบสาขายุคใหม่ โดยเครื่อง VTM จะเป็นเป็นส่วนตัวแรกที่ถูกค้าได้สัมผัสบริการแบบ 24 ชั่วโมง จากพนักงานผ่านระบบ Video conference ที่หน้าเครื่อง โดยเลือกใช้เทคโนโลยีสื่อสารทางไกลจากบริษัท หัวเว่ย ในการช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่และทำรายการได้ทั้งหมดเหมือนกับการไปใช้บริการที่สาขาธนาคาร และหลังจากที่ธนาคารออมสินทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานเครื่อง VTM ของลูกค้าใน 5 จุดทดลองแล้ว จะเริ่มประเมินผลลัพธ์และได้ข้อสรุปในช่วงสิ้นปี พ.ศ. 2561 ว่าจะเริ่มลงทุนเลยหรือไม่ ส่วนแผนงานด้านการปรับปรุงสาขาคั้งนี้คาดว่าจะใช้เวลาประมาณ 5 ปี ถึงจะสมบูรณ์ CIO ของธนาคารออมสินยังกล่าวอีกว่า ธนาคารในต่างประเทศที่ไม่ได้เน้นการเข้าไปเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้บริการจนถึง 2 ท่วม เหมือนประเทศไทย ดังนั้น จึงมีการใช้เครื่อง VTM เพื่อรองรับการใช้งานของลูกค้านอกเวลาทำการ แต่ประเทศไทยนั้นทุกธนาคารพยายามขยายสาขาเข้าไปในห้างสรรพสินค้า ซึ่งต้นทุนของการตั้งสาขานั้นสูงมาก ดังนั้น ธนาคารออมสินจึงพยายามลดขนาดของสาขาให้เล็กกลง และใช้เครื่อง VTM มาให้บริการลูกค้าแทน แต่ยอมรับว่าคงต้องใช้เวลาผู้ใช้สร้างความคุ้นเคยในการใช้งานสักระยะหนึ่งก่อน ซึ่ง VTM จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการทางการเงินได้เหมือนกับใช้งานที่เคาน์เตอร์ และหากว่าสามารถลดต้นทุนได้เพียงพอจนถึงจุดคุ้มทุนในการให้บริการลูกค้า ก็จะมีการขยายสาขาแบบใหม่นี้ให้ครอบคลุมในหลายพื้นที่

การปรับใช้เทคโนโลยี VDI: โดยนอกจากการนำ VTM มาให้บริการลูกค้าในสาขาแล้วภายในธนาคารออมสินยังมีการปรับใช้เทคโนโลยี VDI หรือ Virtual desktop infrastructure เพื่อรองรับการทำงานในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด ซึ่งทำให้พนักงานไม่สามารถมาทำงานได้ตามปกติ ซึ่งการใช้ VDI จะทำให้พนักงานยังคงสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ โดยยังคงเข้าถึงระบบงานต่าง ๆ ได้เสมือนอยู่ที่สำนักงาน โดยขณะนี้ ได้มีการพัฒนาระบบจนสามารถพร้อมใช้แล้ว ซึ่งโจทย์เบื้องต้น คือ ส่วนงานไอทีจะต้องสามารถทำงานได้ทุกที่ เพราะฝ่ายไอทีเป็นกลุ่มที่มีการใช้งานซับซ้อนมากที่สุด หากสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะขยายไปยังส่วนงานอื่น ๆ ต่อไป



ภาพที่ 10 เครื่อง VTM (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2560)

ข้อมูลเกี่ยวกับการเกษียณอายุ/การเตรียมความพร้อมก่อนการเกษียณอายุ

“ผู้สูงอายุ” ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กำหนดให้บุคคลที่มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ และมีสัญชาติไทย เป็นผู้สูงอายุหรือที่เรียกกันว่า “ผู้สูงวัย” (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ, 2552) โดยแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) เป็นช่วงวัยที่ยังช่วยเหลือตนเองได้
2. ผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) เป็นช่วงวัยที่เริ่มมีอาการเจ็บป่วย ร่างกายเริ่มอ่อนแอ มีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง
3. ผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) เป็นช่วงวัยที่เจ็บป่วยบ่อยขึ้น อวัยวะเสื่อมสภาพ อาจมีภาวะทุพพลภาพ

ส่วนคำว่า “สังคมผู้สูงอายุ” องค์การสหประชาชาติ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing society หรือ Aging society) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) และระดับ Super-aged society โดยให้นิยามของระดับต่าง ๆ ซึ่งทั้งประเทศไทย และรวมทั้งประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ใช้ความหมายเดียวกันในนิยามของทุกระดับของสังคมผู้สูงอายุ ดังนี้

1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) กล่าวคือ ประเทศที่มีประชากรอายุ 60 มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป เกินร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ
2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) กล่าวคือ เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุ 65 ปีเพิ่มเป็นร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ

3. ระดับสังคมผู้สูงอายุระดับสูงยอด (Super-aged society หรือ Hyper-aged society) กล่าวคือ เมื่อประชากรอายุ 65 ขึ้นไป มีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ

การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรไทย

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2555) ได้กล่าวถึง สาเหตุที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุนั้นแล้ว ส่วนหนึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากจำนวนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น สวนทางกับอัตราการเสียชีวิตที่ลดต่ำลง ขณะเดียวกัน อัตราการเกิดและอัตราการเจริญพันธุ์ก็ลดลงอย่างรวดเร็วเช่นกัน จึงนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร โดยเฉพาะในสัดส่วนของผู้สูงอายุที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลให้อัตราการตายและอัตราการเกิดของประเทศไทยลดลง มาจากความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี การดำเนินการด้านสาธารณสุข การขยายบริการทางการแพทย์ เพิ่มศูนย์บริการและโรงพยาบาล เกษีชรกรรมที่สามารถรักษาโรค ตลอดจนควบคุมโรคติดต่อร้ายแรงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้คนมีอายุยืนยาวขึ้น อัตราการตายจึงลดน้อยลง โดยเฉพาะอัตราการตายก่อนวัย (Pre-mature death) และจากการพัฒนาของเศรษฐกิจและสังคมเองก็มีส่งผลต่อการควบคุมจำนวนประชากรเช่นกัน โดยเฉพาะเมื่อประชาชนได้รับการศึกษามากขึ้น จึงเริ่มรู้จักการวางแผนครอบครัว รวมทั้งเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับการมีบุตร ดังที่เห็นได้จากค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่มีแนวโน้มจะแต่งงานน้อยลง มีบุตรน้อยลง และครองโสดมากขึ้น

จากข้อมูลการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2583 (ค.ศ. 2010-2040) ซึ่งให้เห็นว่า อัตราการเพิ่มของประชากร โดยรวมมีแนวโน้มลดลงจนติดลบ โดยเริ่มติดลบในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2568-2573 (ค.ศ. 2025-2030) เป็นต้นไป ในขณะที่อัตราการเพิ่มของประชากรสูงอายุแม้ว่าจะมีแนวโน้มลดลง แต่ยังคงอยู่ในระดับที่สูงกว่าอัตราการเพิ่มประชากรรวมค่อนข้างมาก อันเป็นผลมาจากอัตราเจริญพันธุ์ที่ลดลงอย่างรวดเร็ว



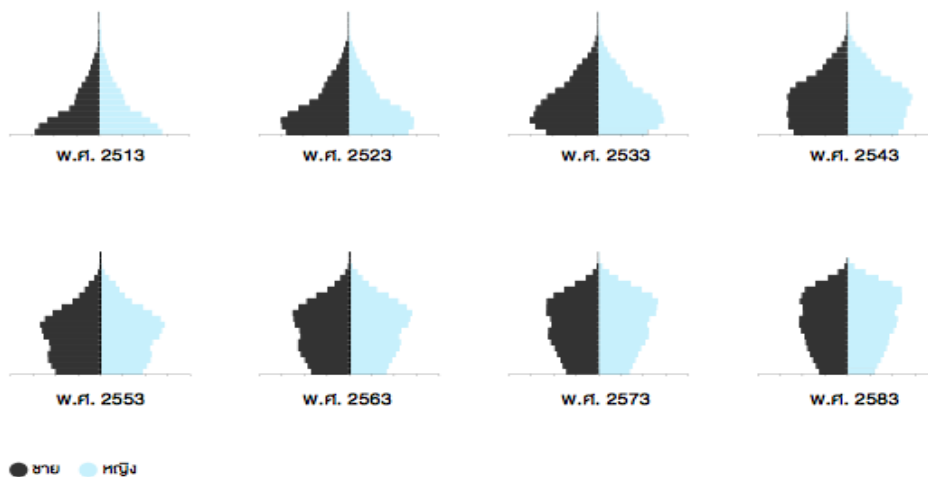
581942524

ตารางที่ 1 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละประชากรวัยเด็ก วัยแรงงาน และวัยสูงอายุ พ.ศ. 2513, 2533, 2553, 2573, 2583 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)

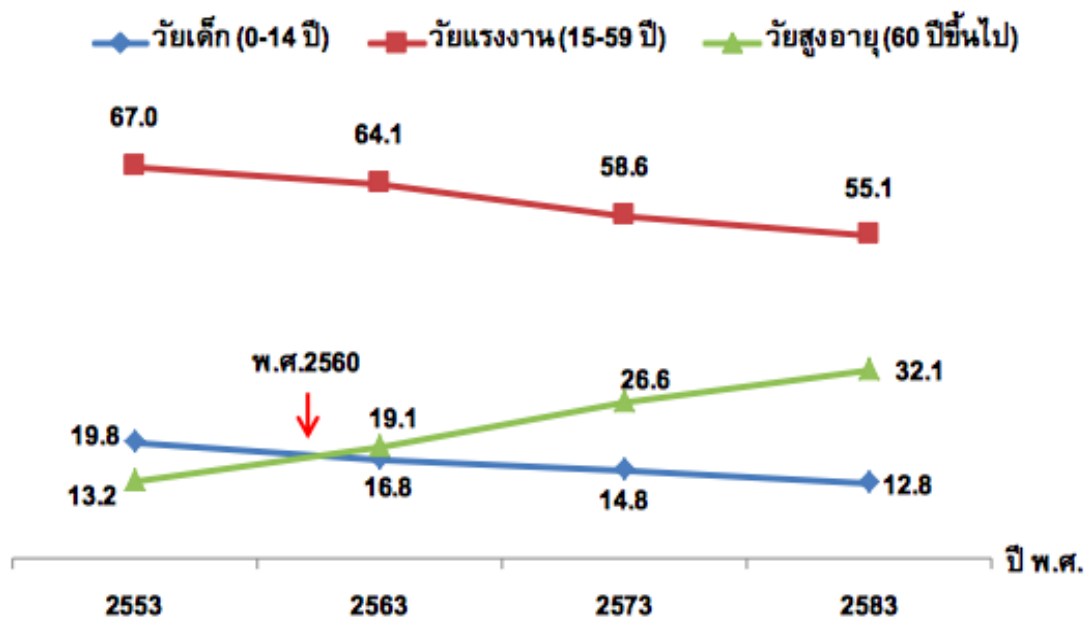
ประชากร	พ.ศ. 2513	พ.ศ. 2533	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2573	พ.ศ. 2583
วัยเด็ก (ต่ำกว่า 15 ปี)	15.5 ล้าน 45.1%	15.8 ล้าน 29.0%	12.7 ล้าน 19.2%	9.8 ล้าน 14.8%	8.2 ล้าน 12.8%
วัยทำงาน (15-59 ปี)	17.2 ล้าน 50.0%	34.7 ล้าน 63.7%	44.8 ล้าน 67.9%	38.8 ล้าน 58.6%	35.2 ล้าน 55.1%
วัยสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป)	1.7 ล้าน 4.9%	4.0 ล้าน 7.3%	8.5 ล้าน 12.9%	17.6 ล้าน 26.6%	20.5 ล้าน 32.1%
รวม ทุกกลุ่มอายุ	34.4 ล้าน 100.0%	54.5 ล้าน 100.0%	66.0 ล้าน 100.0%	66.2 ล้าน 100.0%	63.9 ล้าน 100.0%

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะของโครงสร้างอายุของประชากรไทยตั้งแต่ปีพ.ศ. 2513-2553 (ค.ศ. 1970-2010) จะพบว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก กล่าวคือ โครงสร้างประชากรไทยในปี พ.ศ. 2513 (ค.ศ. 1970) นั้นมีลักษณะเป็นรูปทรงพีระมิดฐานกว้าง อันบ่งชี้ถึงสัดส่วนของประชากรวัยเด็กที่มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 ของประชากรทั้งหมด ขณะที่วัยทำงานหรือวัยแรงงานเป็นแกนกลางของพีระมิด ทำหน้าที่ขับเคลื่อนความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม ส่วนยอดแหลมของพีระมิดเปรียบเสมือนกลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด นั่นคือมีเพียงร้อยละ 5 เท่านั้น

พีระมิดประชากรไทยเปลี่ยนรูปไป



ภาพที่ 11 การเปลี่ยนแปลงพีระมิดประชากรไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)



ภาพที่ 12 สัดส่วนประชากรวัยเด็ก วัยแรงงาน และวัยสูงอายุ พ.ศ. 2553-2583 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)

ในปีพ.ศ. 2553 (ค.ศ. 2010) สัดส่วนประชากรวัยเด็กกลับลดลงเหลือเพียงร้อยละ 19 ส่งผลให้ฐานพีระมิดเริ่มแคบลง ขณะที่สัดส่วนของประชากรสูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะคนไทยมีชีวิตยืนยาวขึ้น คิดเป็นร้อยละ 13 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 32.1 ในพ.ศ. 2583 (ค.ศ. 2040) ซึ่งก็คือจุดเปลี่ยนของประเทศไทยกลายเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพีระมิดประชากรเป็นรูปหัวบ้านที่มีฐานฐานแคบลง เนื่องจากคนไทยจะมีอายุคาดเฉลี่ยยืนยาวยิ่งขึ้นและอัตราการเกิดมีแนวโน้มลดต่ำลง ทั้งนี้ทางสำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ตั้งข้อสังเกตว่า ในปี พ.ศ. 2560 (ค.ศ. 2017) จะเป็นปีที่คาดว่าสัดส่วนของประชากรวัยเด็กจะเท่ากับสัดส่วนของประชากรวัยสูงอายุ

อย่างไรก็ตาม สังคมไทยในปัจจุบันกลับมอบพื้นที่และโอกาสในการดำรงชีวิตให้แก่เด็กวัยรุ่น และวัยทำงานมากกว่าผู้สูงอายุมาโดยตลอด ส่วนหนึ่งเป็นเพราะอิทธิพลของค่านิยมและมโนทัศน์ต่อผู้สูงอายุแบบเก่า ที่ว่า แม่ผู้สูงอายุจะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับในกลุ่มคนรุ่นหลัง แต่คนไทยยังยึดติดกับกรอบความคิดเดิมที่ว่าผู้สูงอายุมักจะประสบกับภาวะถดถอยทั้งทางร่างกายหรือจิตใจ จึงไม่ควรทำงานหนัก แต่ควรจะได้พักผ่อนอยู่กับบ้านเฉย ๆ เพื่อให้ลูกหลานดูแลมากกว่า ส่งผลให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ว่าเป็นบุคคลที่ต้องการพึ่งพิงสูง หรือกระทั่งเป็นภาระของสังคม ในทางกลับกัน การเพิ่มขึ้นของสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุในสังคมย่อมส่งผลกระทบต่อเชิงนโยบายต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ทั้งด้านการศึกษา ด้านแรงงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการผู้สูงอายุ จึงถือเป็นโจทย์ท้าทายที่ประเทศไทยจะต้องเร่งดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างจริงจัง หาทางเพิ่มโอกาสให้กับผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น เช่น มีกลไกเพื่อสร้างความมั่นคงด้านรายได้ สนับสนุนทัศนคติใหม่ต่อผู้สูงอายุ พัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ ด้านการเงิน และระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ ออนไลน์, 2558)

สภาพเศรษฐกิจและสังคมจังหวัดชลบุรี

1. ที่ตั้งของจังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรีมีพื้นที่ประมาณ 4,363 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,762,875 ไร่ ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพฯ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามทางหลวงแผ่นดินสายบางนา-ตราด ประมาณ 81 กิโลเมตร

2. อาณาเขตจังหวัดชลบุรี

ทิศเหนือ เขตอำเภอพานทอง อำเภอพนัสนิคม และกิ่งอำเภอเกาะจันทร์ติดต่อกับจังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิสใต้ เขตอำเภอสตึกหีบและอำเภอบางละมุงติดต่อกับจังหวัดระยอง
 ทิศตะวันออก เขตอำเภอบ่อทองและอำเภอหนองใหญ่ติดต่อกับจังหวัดฉะเชิงเทรา
 จันทบุรี และระยอง
 ทิศตะวันตก เขตอำเภอเมืองชลบุรี ศรีราชา เกาะสีชัง และบางละมุง ติดต่อกับทะเลฝั่ง
 ตะวันออกของอ่าวไทย

3. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดชลบุรี มีทั้งที่เป็นภูเขาพื้นที่ราบลุ่มและที่ราบติดชายฝั่ง
 ทะเล รวมทั้งเกาะน้อยใหญ่อีกมากมาย

4. ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดชลบุรีมีลักษณะอากาศแบบมรสุมเขตร้อน ได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันออกเฉียง
 ได้มีผลทำให้ฝนตกชุกในช่วงเดือนสิงหาคม-ตุลาคม และได้รับมรสุมจากลมมรสุมตะวันออกเฉียง
 เหนือ ซึ่งเป็นช่วงฤดูที่อากาศหนาวหรือแห้งแล้งในช่วงเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์

5. ประชากรและเขตการปกครอง

มีประชากร จำนวน 1,636,422 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 812,846 คน และเป็นหญิง
 จำนวน 823,576 คน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 762,583 ครัวเรือน (สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2560)
 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560) จำนวนประชากรแฝง จำนวน 1,410,799 คน
 การแบ่งเขตการปกครอง แบ่งเป็น 11 อำเภอ 92 ตำบล 822 หมู่บ้าน/ชุมชน การปกครองส่วน
 ท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลนคร 2 แห่ง
 เทศบาลตำบล 35 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 50 แห่ง และมีรูปแบบการปกครองพิเศษ 1 แห่ง
 ได้แก่ เมืองพัทยา

6. การอุตสาหกรรม

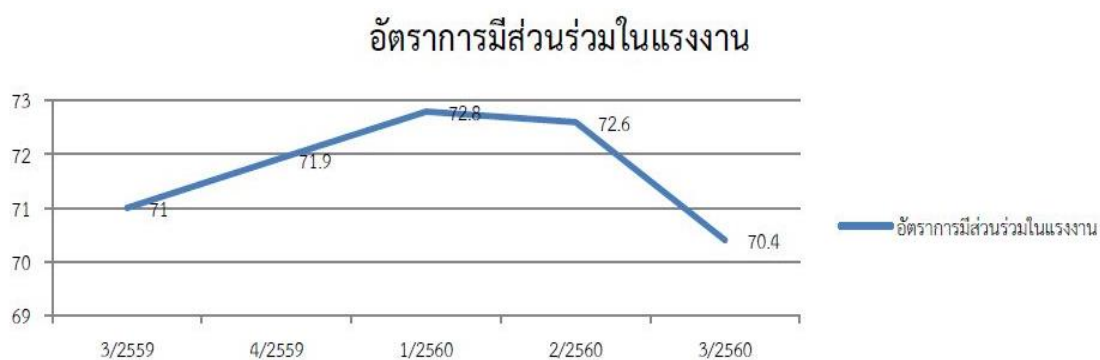
จังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่เป้าหมายโครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ปี พ.ศ.
 2559 มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวนทั้งสิ้น 4,703 แห่ง แบ่งเป็นนอกนิคมอุตสาหกรรม จำนวน
 ทั้งสิ้น 3,571 แห่ง และในนิคมอุตสาหกรรม ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร 668 แห่ง นิคม
 อุตสาหกรรมปิ่นทองแหลมฉบัง 136 แห่ง นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 134 แห่ง นิคมอุตสาหกรรม
 ปิ่นทอง (แหลมฉบัง) 81 แห่ง นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ3) 14 แห่ง และนิคม
 อุตสาหกรรมเหมราช (ชลบุรี/ บ่อวิน) 82 แห่ง นิคมอุตสาหกรรมเหมราช (อีสเทิร์นซีบอร์ด) 9 แห่ง
 (สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)

7. ดัชนีชี้วัดภาวะแรงงาน

ตารางที่ 2 อัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานของจังหวัดชลบุรี (สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)

	3/ 2559	4/ 2559	1/ 2560	2/ 2560	3/ 2560
กำลังแรงงานในจังหวัด	1,027,277	1,044,241	1,059,556	1,058,990	1,029,568
ประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป	1,447,371	1,451,321	1,455,236	1,459,194	1,463,205
อัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานของจังหวัด	71.0	71.9	72.8	72.6	70.4

$$\text{อัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานของจังหวัด} = \frac{\text{กำลังแรงงานในจังหวัด} \times 100}{\text{ประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปในจังหวัด}}$$



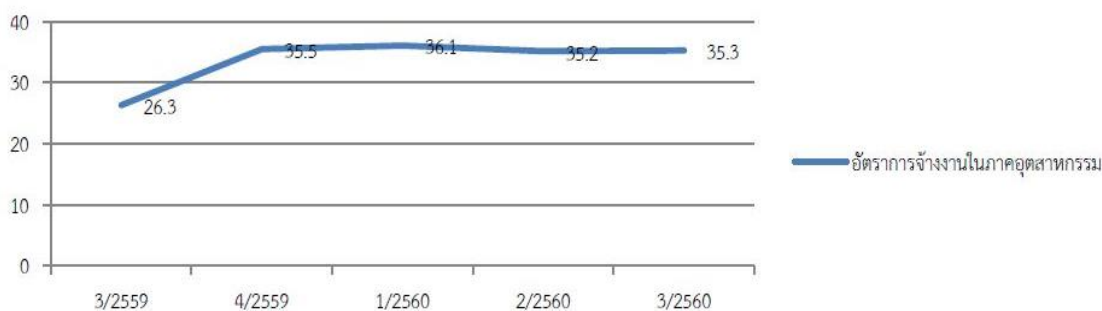
ภาพที่ 13 อัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงาน ในจังหวัดชลบุรี (สำนักงานสถิติชลบุรี, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)

ตารางที่ 3 อัตราการจ้างงานในอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดชลบุรี (สำนักงานสถิติ
จังหวัดชลบุรี, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)

	3/ 2559	4/ 2559	1/ 2560	2/ 2560	3/ 2560
ผู้มีงานทำในภาคอุตสาหกรรม การผลิตของจังหวัดชลบุรี	369,329	369,329	382,974	370,868	360,104
จำนวนผู้มีงานทำในจังหวัด	1,017,695	1,040,852	1,059,556	1,053,864	1,019,822
อัตราการมีงานทำใน อุตสาหกรรมการผลิตของ จังหวัดชลบุรี	26.3	35.5	36.1	35.2	35.3

$$\text{อัตราการมีงานทำในอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัด} \\ = \frac{\text{ผู้มีงานทำในภาคอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัด} \times 100}{\text{ผู้มีงานทำในจังหวัด}}$$

อัตราการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรม



ภาพที่ 14 อัตราการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมของจังหวัดชลบุรี (สำนักงานสถิติชลบุรี, 2560
อ้างถึงใน สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2560)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี

พรชนก พลานุลย์ (2558) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยี
ที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน

พฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

1. ขั้นตอนในกระบวนการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The unified theory of acceptance and use of technology process)

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยอาศัยการสื่อสารสนับสนุน ซึ่งขั้นตอนในกระบวนการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 การรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมใหม่ โดยบุคคลรับรู้ว่ามีนวัตกรรมใหม่ครั้งแรกเป็นขั้นตอนของการรับทราบเท่านั้น ว่านวัตกรรมได้เกิดขึ้นและมีอยู่จริงแต่ยังได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน

1.2 ความสนใจ (Interest) บุคคลเริ่มมีความสนใจ เริ่มค้นหาข้อมูลและเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มขึ้น พฤติกรรมนี้เป็นไปในลักษณะที่ตั้งใจและใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นการรับรู้ในขั้นนี้จะทำให้บุคคลได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่นั้นมากขึ้น บุคลิกภาพ ค่านิยม สังคมหรือประสบการณ์เก่า ๆ จะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลต่อการติดตามข่าวสาร

1.3 การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นไตร่ตรอง บุคคลจะนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณา ข้อดีข้อเสีย เพื่อตัดสินใจว่าจะทดลองนวัตกรรมใหม่หรือไม่ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่น ๆ ตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ ๆ โดยบุคคลมักคิดว่าการใช้สิ่งใหม่ ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ไม่แน่ใจ ผลที่จะได้รับในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อสร้างความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่ได้ตัดสินใจทดลองนั้นถูกต้อง โดยการให้คำแนะนำข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

1.4 การทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองนวัตกรรมใหม่ โดยอาจลองปฏิบัติ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อพิสูจน์ประโยชน์ของนวัตกรรมใหม่นั้น และรอดตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสาร ที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ซึ่งผลทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจ ที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

1.5 การยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นสุดท้ายในกระบวนการยอมรับ เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมใหม่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติแล้ว และนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องหลังจากยอมรับนวัตกรรมแล้ว กลุ่มเป้าหมายจะมีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับภายหลังมีผลว่าไม่สมควรรับนวัตกรรมนั้น อาจทำให้เกิดพฤติกรรมเลิกยอมรับนวัตกรรมนั้นได้ แต่ถ้าได้รับข่าวสาร ที่ดีภายหลังอาจจะกลับมายอมรับใหม่ได้อีก

2. แบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The unified theory of acceptance and use of technology model: UTAUT)

Venkatesh and Morris (2003 อ้างถึงใน พรชนก พลาบุญย์, 2558) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรม และผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ พบว่ามี 4 ปัจจัยหลัก ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral intention) และการใช้งานระบบ (Use behavior) คือ

2.1 ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance expectancy)

ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance expectancy) เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance expectancy) ประกอบด้วย

2.1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness)

2.1.2 ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the performance of job) การลดระยะเวลาการทำงาน (Decrease the time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the outcome) การเพิ่มประสิทธิผล (Increase effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of output)

2.1.3 สามารถนำมาช่วยในงานได้ (Assist on job) ซึ่ง ความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance expectancy) ถูกนำมาใช้วัดระดับประสิทธิผล การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend less time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

2.1.4 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงาน คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า

2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions)

สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions) คือ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีส่วนช่วยสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกให้การใช้งานเทคโนโลยีเป็นไปด้วยความราบรื่น และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้

โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.2.1 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้และความสามารถ อย่างไรก็ตามแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or higher-order mode I) ที่ใช้อธิบายรายละเอียด การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจาก ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ ความรู้และความสามารถ

2.2.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์

2.2.3 ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit)

2.3 อิทธิพลจากสังคม (Social influence)

อิทธิพลจากสังคม (Social influence) คือ ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลต่อตนเองและเชื่อว่าตนเองต้องใช้เทคโนโลยีนั้น รวมถึงระดับของการใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยส่งเสริมหรือเพิ่มภาพลักษณ์ หรือสถานะภาพทางสังคม

Neuendorf and Valdiseri (2016 อ้างถึงใน พรชนก พลาบุญย์, 2558) กล่าวว่า อิทธิพลของสังคม คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลได้ให้ความคาดหวังหรือเชื่อว่าแต่ละบุคคลควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับอิทธิพลของสังคม ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด คือ

2.3.1 บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (TRA, TPB, TAM/ TAM2 และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความสมควรกระทำหรือไม่สมควรกระทำ

2.3.2 ปัจจัยทางสังคม (MPCU) ใช้วัดระดับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น

2.4 ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี (Perceived compatibility)

ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี (Perceived compatibility) คือ ระดับที่นวัตกรรมได้รับการมองว่าสอดคล้องกับเทคโนโลยีหรือการทำงานสอดคล้องกับค่านิยม ความต้องการและประสบการณ์ของผู้รับนวัตกรรม การรับนวัตกรรม ซึ่งไม่สอดคล้องหรือเข้ากันไม่ได้กับค่านิยมจะเป็นกระบวนการที่ช้ามากเพราะผู้รับนวัตกรรมจะต้องเปลี่ยนแปลงค่านิยมของตนเองเสียก่อนจึงจะทำให้การยอมรับนวัตกรรมประสบความสำเร็จ หรือจะกล่าวได้ว่า ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี (Perceived compatibility) คือ ความง่ายของการใช้งาน

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับความคาดหวังจากการใช้งาน (Performance expectancy) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.4.1 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/ TAM2) นำมาใช้วัดระดับความสำเร็จ ความง่ายกว่า และ ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of effort)

2.4.2 นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

2.4.3 ง่ายต่อการใช้งาน (DOU) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

2.5 ความกังวล (Anxiety)

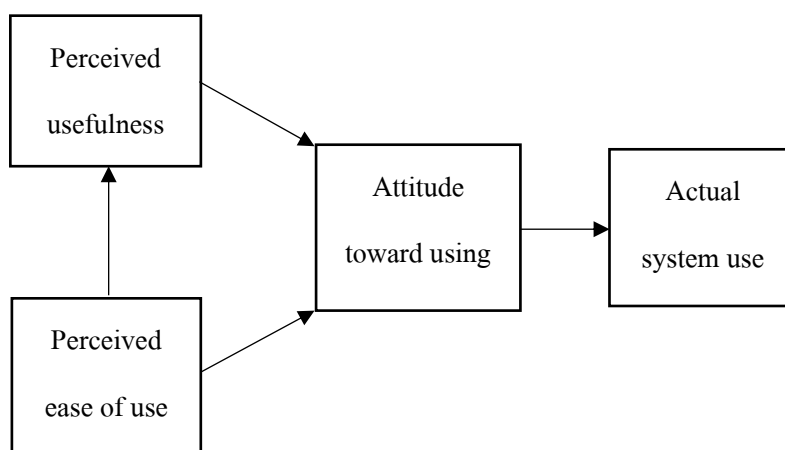
ความกังวล (Anxiety) เป็นความรู้สึกวิตกกังวลในการใช้เทคโนโลยี ว่าเทคโนโลยีสามารถตอบสนองความต้องการได้ รวมถึงความวิตกกังวลถึงระดับความปลอดภัยของเทคโนโลยีที่ใช้งาน

Neuendorf and Valdiseri (2016 อ้างถึงใน พรชนก พลาบุญย์, 2558) กล่าวว่า ความกังวล (Anxiety) คือ ความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแสดงพฤติกรรม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ (SCT) นำมาใช้วัดระดับ ความรู้สึก (Feel) ความลังเลใจ (Hesitate) ความกลัว (Scares/intimidating) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล (SCT) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความตั้งใจ แต่จากงานวิจัยของ Venkatesh (2003 อ้างถึงใน พรชนก พลาบุญย์, 2558) แสดงให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน เช่น ความรู้ ความสามารถที่มี เป็นต้น และความวิตกกังวล เช่น ความลังเลใจ ความกลัว เป็นต้น เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยอ้อมต่อความตั้งใจ ผ่านปัจจัยการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เพราะทั้งความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

และความวิตกกังวล มีความแตกต่างจากความคาดหวังในความพยายาม (ปัจจัยการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เช่น ความง่ายกว่า เป็นต้น ทั้งในแง่แนวความคิดและสิ่งสังเกตที่เป็นจุดบ่งชี้)

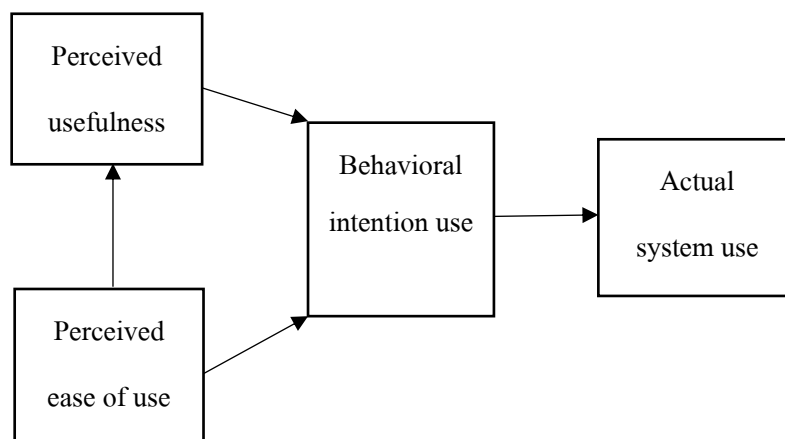
แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology acceptance model หรือ TAM)

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ตุรภัทร (2555) ได้กล่าวถึง แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology acceptance model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of reasoned action หรือ TRA) เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง ดังแสดงในภาพที่ 15



ภาพที่ 15 แบบจำลองต้นฉบับของ TAM

อย่างไรก็ตาม Davis Bagozze และ Warshaw (1989 อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ตุรภัทร, 2555) ได้ดัดแปลง TAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น และสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล เช่น งานวิจัยของ Davis Bagozze และ Warshaw และสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เช่น งานวิจัยของ Davis ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM แสดงในภาพที่ 16

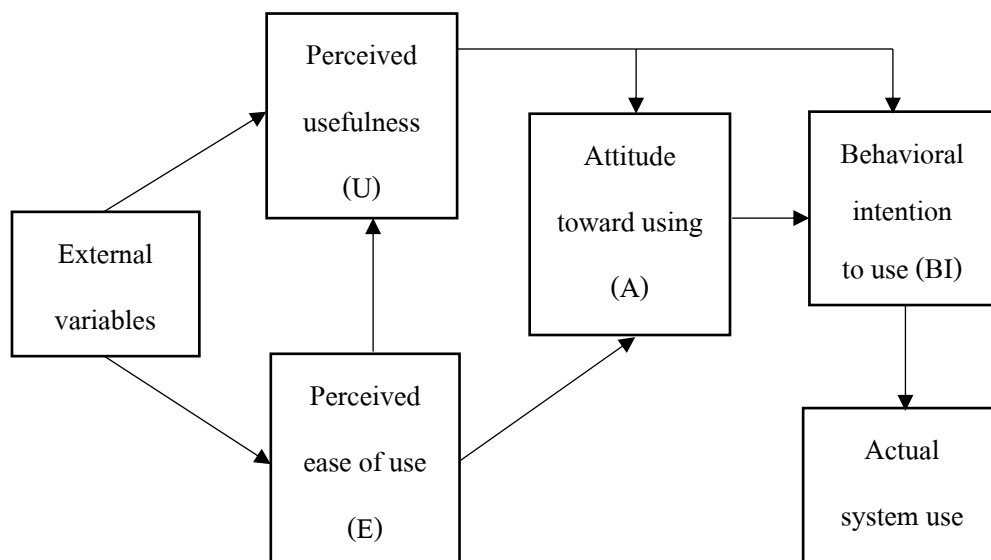


ภาพที่ 16 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM

แม้ว่า TAM สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ Taylor and Todd (1989 อ้างถึงใน สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) กล่าวว่า TAM มีข้อจำกัดบางประการ จึงขาดความสมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ Malhotra และ Galletta ยังกล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง มีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้นจึงนำไปสู่การพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use หรือ PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) แสดงในภาพที่ 17



581942524



ภาพที่ 17 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM

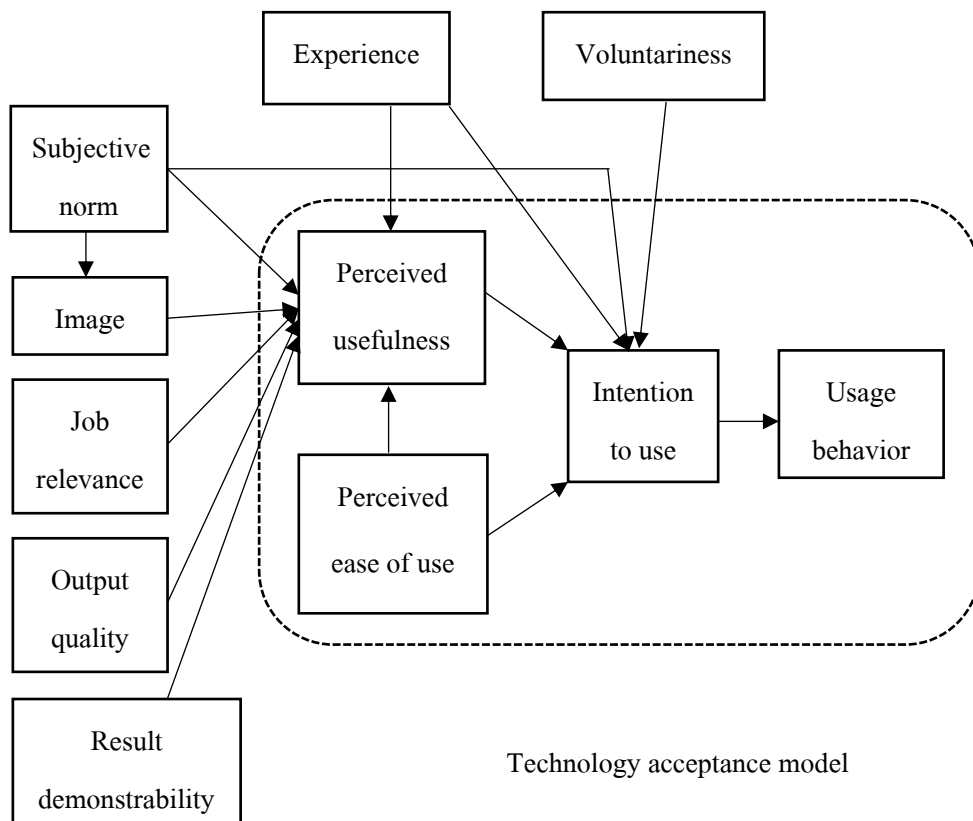
จากภาพที่ 17 แสดงให้เห็นถึง ตัวแปรภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ในแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM 2

แบบจำลอง TAM 2 นำเสนอโดย Venkatesh และ Davis เพื่อพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้ชัดเจนยิ่งขึ้น งานวิจัยของ Mei-Ying Wu และคณะ แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแบบจำลอง TAM 2 ดังแสดงในภาพที่ 18



ภาพที่ 18 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM 2

จากภาพที่ 18 แสดงให้เห็นถึงแบบจำลอง TAM 2 ที่ได้รับการปรับปรุงที่ตัวแปรภายนอกและปัจจัยที่เกิดก่อน (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น และจากการวิจัยพบว่า กระบวนการของอิทธิพลจากสังคม (Social influence process) เช่น บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ความสมัครใจ (Voluntariness) และภาพลักษณ์ (Image) ตลอดจนกระบวนการใช้ปัญญา (Cognitive instrumental process) เช่น ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job relevance) คุณภาพของผลลัพธ์ (Output quality) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้

(Results demonstrability) และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ ข้างต้นต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ นอกจากนี้ TAM 2 ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ว่าบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการเป็นปัจจัยหลักที่กำหนด ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to use) และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและภาพลักษณ์ในเชิงบวก สำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริม/ ตัวผันแปร (Moderating variable) (ประสบการณ์ และความสมัครใจ) เกิดความเชื่อและความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการและความตั้งใจที่จะใช้งาน นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดก่อนซึ่งได้แก่ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน คุณภาพของผลลัพธ์ และผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงบวก และพบอีกว่า ภายใต้งานการใช้งาน โดยบังคับและผู้ใช้งานมีประสบการณ์จำกัด บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานในเชิงบวก

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ซึ่งเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ จะประสบความสำเร็จปัจจัยหลัก คือ ความเต็มใจ และการยอมรับการใช้งานจากผู้ใช้งานนั่นเอง ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Conception of adoption theory or adoption intentions) ได้มีการศึกษาไว้มากมายตั้งแต่แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ อาทิ

ไพบลูย์ สุทธิสุภา (2553) ได้ให้ข้อมูลว่า กระบวนการตัดสินใจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมเป็นกระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นตั้งแต่บุคคล ได้รู้จักนวัตกรรมนั้นเป็นครั้งแรกจนถึงขั้นตัดสินใจ

บุญสม วราเอกศิริ (2539 อ้างถึงใน ฉัฐพร ทองศรี, 2555) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้หลังจากได้รับความรู้ แนวความคิด ความชำนาญ ประสบการณ์ใหม่ ๆ และได้ยึดถือปฏิบัติตาม จะเห็นได้ว่า กระบวนการทางจิตของแต่ละคน ซึ่งการยอมรับ คือ การที่ผู้ใช้งานได้รับความรู้ แนวคิด นวัตกรรมหรือทฤษฎีใหม่ ๆ แล้วนำไปปฏิบัติตาม

กระบวนการยอมรับมีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นรับทราบ (Awareness stage) เป็นการเริ่มต้นที่บุคคลได้รับทราบแนวคิดใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ
2. ขั้นสนใจ (Interest stage) เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความสนใจในนวัตกรรมนั้น จึงมีการเสาะแสวงหาข่าวสารและรายละเอียดเพิ่มเติม

3. ขั้นไตร่ตรองและขั้นประเมิน (Evaluation stage) เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความสนใจในนวัตกรรมนั้น จนถึงระดับหนึ่ง มักจะไตร่ตรองหรือประเมิน โดยเทียบประสบการณ์ หรือความรู้ของตนว่า นวัตกรรมนั้นเมื่อนำไปปฏิบัติจะให้ประโยชน์เพียงใด ทำให้เขาได้สิ่งที่ต้องการชิ้นบ้างใหม่ ขึ้นลองทำ (Trial stage) โดยการลองทำตามนวัตกรรมนั้นว่าจะเกิดผลอย่างไร

4. ขั้นยอมรับหรือนำไปใช้ (Adoption) ขั้นนี้มักเกิดขึ้นหลังจากได้มีการลองทำ และประสบผลดีเป็นที่ประจักษ์แล้ว จึงนำนวัตกรรมไปใช้

โดยการยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Adoption and innovation theory) เรียกว่า กระบวนการยอมรับซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับ นำไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การรับรู้ (Awareness stage) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่วิธีการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประกอบการอาชีพ หรือกิจกรรมของบุคคลนั้น ยังไม่มีความรู้สึกซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหา หรือคุณประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น ๆ ทำให้เกิดความอยากรู้นั้นต่อไป

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ หารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มเติมจะทำให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ และค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคม หรือประสบการณ์เก่า ๆ ของบุคคลนั้น

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation stage) เป็นขั้นที่ได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ ดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่โดยบุคคลนั้นมักจะคิดว่าการใช้วิทยาการใหม่ ๆ เป็นการเสี่ยง ทำให้ไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับในขั้นตอนนี้จึงเป็นการสร้างแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อ นวัตกรรมมีคุณค่า และมีประโยชน์

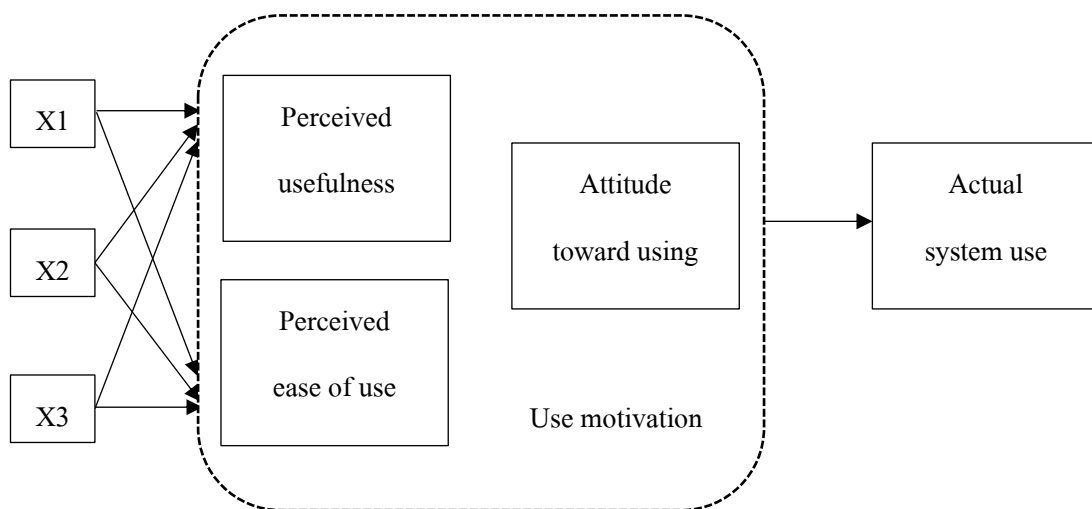
ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial stage) เป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ ๆ นั้น กับสถานการณ์ตนเองเป็นการทดลองบางส่วนก่อนเพื่อจะได้รู้ว่าผลลัพธ์ และประโยชน์ที่จะได้รับว่าดีจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมิน ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่หลังจากได้ทดลองปฏิบัติและเห็นประโยชน์แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

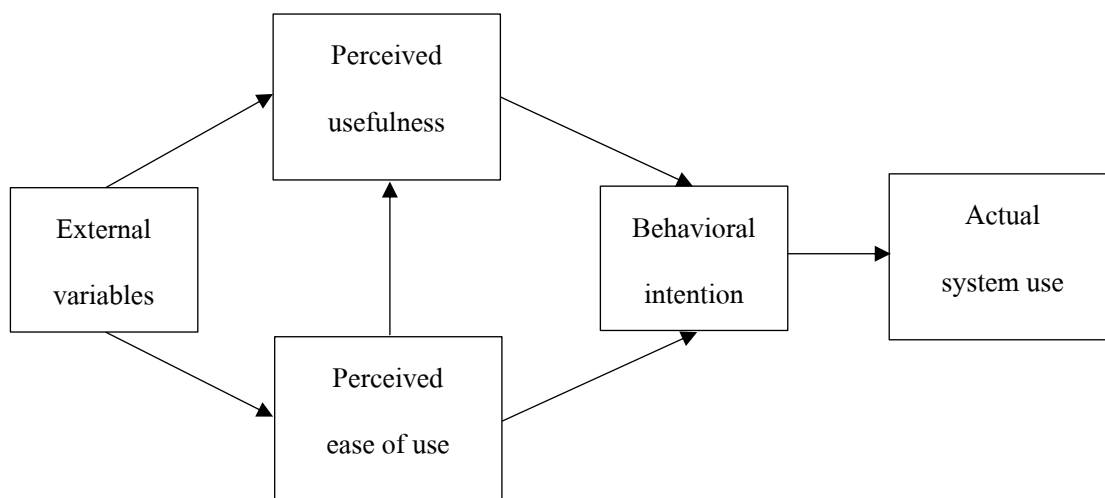
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) เป็นตัวแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดที่นำมาใช้ในการศึกษาถึงความตั้งใจใช้ระบบของผู้ใช้งาน โดยตัวแบบดังกล่าวได้มีการนำเสนอในครั้งแรกโดย Fred (1989 อ้างถึงใน ฉัฐพร ทองศรี, 2555) ซึ่งเป็น

ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก คณะศึกษาที่ MIT Sloan of management โดยเขาได้เสนอว่า การใช้ระบบคือการตอบสนองที่สามารถอธิบายหรือทำนายโดยแรงจูงใจ ของผู้ใช้ ซึ่งเป็นอิทธิพล ทางตรงจากการกระทำภายนอก ประกอบด้วย คุณลักษณะของระบบที่เกิดขึ้นจริงและความสามารถ ของระบบ โดยจากแบบแผน Fred ได้ทำการศึกษางานวิจัยของ Ajzen and Fishbein (1975 อ้างถึงใน ฉัฐพร ทองศรี, 2555) ผู้คิดค้นทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผลซึ่งจากการศึกษา Fred ได้เสนอตัวแบบ การยอมรับเทคโนโลยีในครั้งแรก ดังแสดงในภาพที่ 19



ภาพที่ 19 ตัวแบบดั้งเดิมของ TAM ที่เสนอโดย Fred

Fred เสนอว่าแรงจูงใจของผู้ใช้สามารถอธิบายด้วยปัจจัย 3 ปัจจัย คือ ความง่ายต่อการใช้ งานการรับรู้ถึงประโยชน์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ โดยต่อมาเขาได้ศึกษาปรับปรุงโมเดล โดยเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ แก่ไขความสัมพันธ์มาเรื่อย ๆ จนได้ตัวแบบที่มีการปรับปรุงเพื่อให้มีความ กระชับยิ่งขึ้นจนได้ตัวแบบที่ปรับปรุงครั้งสุดท้าย ดังภาพที่ 20



ภาพที่ 20 การปรับปรุงของตัวแบบ TAM

จากภาพการศึกษาหาความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงประโยชน์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลโดยตรงกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานการที่ผู้ใช้งานจะให้การยอมรับเทคโนโลยีนั้นเกิดจากเหตุผลเพียงไม่มาก คือ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้นั้นต้องออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งานและการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นง่ายหรือยากแม้ว่าการใช้งานที่ยากจะทำให้การยอมรับในด้านของควมมีประโยชน์ลดน้อยลงได้ แต่เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายก็ไม่สามารถทดแทนความไม่มีประโยชน์ของเทคโนโลยีได้ จึงทำให้เห็นได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี มากกว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการออกแบบระบบและมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานและเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในการออกแบบระบบให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของแบบจำลอง TAM ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งนอกจาก Fred (1989 อ้างถึงใน ฌรัฐพร ทองศรี, 2555) แล้วคณะผู้วิจัยอื่น ๆ ต่างให้คำนิยามของปัจจัยต่าง ๆ ไว้เป็นแนวทางเดียวกัน คือ

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) หมายถึง ระดับของผู้ใช้งานที่เชื่อว่าเทคโนโลยี ที่นำมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตน ซึ่งคณะผู้วิจัยส่วนใหญ่ให้สรุปว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยี
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง ระดับซึ่งผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่ใช้จะต้องมีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความ

พยายาม ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และมีการศึกษาจำนวนมาก พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และยังมีงานวิจัยบางชิ้น พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการใช้งานของผู้ใช้อีกด้วย

3. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ เช่น รู้สึกสนใจที่จะใช้งาน รู้ว่าระบบนั้น ๆ ดีหรือไม่ดี รู้สึกชอบหรือไม่ชอบระบบนั้น ๆ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

4. พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (Behavioral intention) หมายถึง พฤติกรรมของลูกค้ำที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี แต่ Rigopoulos and Askounis (2007 อ้างถึงใน ฉัฐพร ทองศรี, 2555) พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้งาน ในการศึกษาของเขาได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้งานจะส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานที่แท้จริงของผู้ใช้งาน ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า การใช้แบบจำลอง TAM ในการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ก็มีการใช้ปัจจัยหรือได้ผลของความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ต่าง ออกไปอีกด้วย

แนวคิดความตั้งใจซื้อ (Purchase intention)

Papagiannidis, See-To, and Bourlakis (2014 อ้างถึงใน ศรีัญญา ศิริมาศเกษม, 2556) ได้อธิบายความหมายของความตั้งใจซื้อไว้ว่าเป็นพฤติกรรมของลูกค้ำที่มีความผูกพันกับการซื้อสินค้า หรือบริการที่ลูกค้ำมีความพึงพอใจ โดยถ้าหากลูกค้ำมีประสบการณ์ที่ดี หรือมีความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ลูกค้ำก็จะเลือกสินค้าหรือบริการนั้นเป็นทางเลือกแรก และมีแนวโน้มที่จะใช้สินค้าหรือบริการนั้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ ผู้ใช้ก็ยังสามารถมีแนวโน้มที่จะแนะนำหรือชักจูงบุคคลรอบข้างให้มาใช้สินค้าและบริการที่ตนเองชื่นชอบอีกด้วย

Rodríguez-Entrena, Salazar-Ordóñez, and Sayadi (2013 อ้างถึงใน ศรีัญญา ศิริมาศเกษม, 2556) ได้อธิบายว่า ปฏิภานที่มีศักยภาพของผู้บริโภคที่มีต่อการคัดแปลงพันธุกรรม (GM) อาหาร มีอิทธิพลต่อความเป็นไปได้ในเชิงพาณิชย์และกำหนดการตัดสินใจในการเลือกตัวแทนทางเศรษฐกิจ งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดพฤติกรรมทางเลือกของผู้บริโภคที่มีต่ออาหารจีเอ็มโอในการพัฒนากรอบการวิเคราะห์แบบบูรณาการ ข้อมูลที่เชื่อถือได้

เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่ออาหารที่จีเอ็มจะนำไปสู่การออกแบบของกลยุทธ์ทางการเมืองที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยในการเลือกซื้อของพวกเขา นอกจากนี้ ยังมี การวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมอันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์ของผู้บริโภคตามระดับความรู้ การวิจัยจัดทำขึ้นทางภาคใต้ของประเทศสเปน โดยใช้ความแปรปรวนตามการสร้างความจำลองสมการ โครงสร้างคือแคว้นย่อยบางส่วน (PLS) เทคนิคการถดถอย ผลการสนับสนุนข้อโต้แย้งของผู้ที่เชื่อมต่อกับความตั้งใจพฤติกรรมของผู้บริโภคทัศนคติและปัจจัยที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการกำหนดทางเลือกของผู้บริโภค เพราะทัศนคติต่ออาหารจีเอ็มเชื่อมโยงความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคในการรับรู้ประโยชน์และความเสี่ยงที่เกิดจากอาหารที่จีเอ็ม นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเชิงลึกบางส่วนมีบทบาทในชะลอตัวลงในระดับที่ผู้บริโภคมีความรู้ในความตั้งใจซื้อของพวกเขาเกี่ยวกับอาหารจีเอ็ม

กระบวนการตัดสินใจซื้อ (Kotler, 2000 อ้างถึงใน ศรีัญญา ศิริมาสเกษม, 2556) บทบาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ แบ่งออกเป็น 5 บทบาท ดังต่อไปนี้

1. ผู้ริเริ่ม (Initiator) คือ บุคคลแรกที่เสนอความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ผู้มีอิทธิพล (Influencer) คือ บุคคลที่เป็นเจ้าของความคิด หรือข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
3. ผู้ตัดสินใจ (Decider) คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจซื้อ เช่น ควรซื้อหรือไม่ ควรซื้ออะไรซื้ออย่างไรและซื้อที่ไหน เป็นต้น
4. ผู้ซื้อ (Buyer) คือ บุคคลที่กระทำการซื้อหรือลงมือซื้อ
5. ผู้ใช้ (User) คือ บุคคลที่เป็นผู้ใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์

รูปแบบที่สำคัญของพฤติกรรมการซื้อ (Buying behavior)

1. พฤติกรรมการซื้อที่ซับซ้อน (Complex buying behavior) เกี่ยวกับ 3 ขบวนการ คือ
 - 1.1 ผู้ซื้อพัฒนาความเชื่อของเขากับผลิตภัณฑ์
 - 1.2 ผู้ซื้อพัฒนาทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
 - 1.3 ผู้ซื้อเลือกโดยคิดอย่างรอบคอบ
 ผู้บริโภคชนิดนี้จะเกี่ยวข้องอย่างมากกับการซื้อและตระหนักถึงความแตกต่างของตรา ยี่ห้ออย่างชัดเจน มักเกิดกับผลิตภัณฑ์ที่มีราคาแพง ซื้อไม่บ่อย มีความเสี่ยงสูง เช่น รถยนต์ เป็นต้น ดังนั้น นักการตลาดต้องเข้าใจพฤติกรรมประเมินคุณค่าและการรวบรวมข้อมูลของผู้บริโภค
2. พฤติกรรมการซื้อที่ไม่ลงรอยกัน (Dissonance reducing buyer behavior) ภายหลังการซื้อผู้บริโภคอาจมีประสบการณ์ความไม่ลงรอยกันหรือผิดหวังในการซื้อ อันมีต้นเหตุจากคุณสมบัติ

ที่ไม่พอใจหรือได้ยืมสิ่งที่ไม่พอใจของยี่ห้ออื่น ผู้บริโภคจะตื่นตัวต่อข้อมูลที่มาสนับสนุนการตัดสินใจของเขา เช่น เมื่อผู้บริโภคซื้อแล้วย่อมเกิดความเชื่อสิ่งใหม่และจบลงด้วยทัศนคติใหม่ การสื่อสารทางการตลาดควรสนับสนุนทำให้เกิดความเชื่อ และการประเมินค่าที่ช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตราสินค้าที่เขาเลือก โดยการบอกยี่ห้อว่าเลือกถูกต้องแล้ว

3. พฤติกรรมการซื้อที่เป็นนิสัย (Habitual buying behavior) ผลึกทัศน์มีความผูกพันต่ำ ผู้บริโภคเพียงไปที่ร้านและมองหาตราสินค้าที่ต้องการหากเขาได้เห็นตรายี่ห้อที่ต้องการถือเป็นการซื้อโดยนิสัย ไม่ได้มีความภักดีต่อตราสินค้า สิ่งบ่งชี้ว่ามีความผูกพันต่ำ คือ ราคาต่ำ ซื้อบ่อยมากเหล่านี้ไม่ผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อตามขั้นตอนปกติ เพราะผู้บริโภคไม่ได้แสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมและไม่ได้ตัดสินใจว่าจะซื้อตรงไหน และจะชอบพอกับตราสินค้าที่คุ้นเคยมากกว่าตราที่ไม่เป็นที่รู้จัก หลังการซื้อก็จะไม่มีการประเมินทางเลือก

4. พฤติกรรมการซื้อที่แสวงหาความหลากหลาย (Variety seeking buying behavior) จะขึ้นกับความสะดวกและการนำเสนอของผลึกทัศน์เป็นหลัก ใช้วิธีการประเมินน้อยมากและมักเป็นผลึกทัศน์ที่มีมากมายหลากหลายยี่ห้อ มีการแข่งขันสูง ราคาต่ำ

Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990 อ้างถึงใน ศรีบุญญา ศิริมาศเกษม, 2556) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อเป็นการแสดงถึงการใช้บริการนั้น ๆ เป็นตัวเลือกแรก และกล่าวได้ว่าความตั้งใจซื้อเป็นมิติหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดี และความจงรักภักดี จะประกอบด้วย 4 มิติ คือ

1. ความตั้งใจซื้อ (Purchase intention) คือ การที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการนั้น ๆ เป็นตัวเลือกแรก ซึ่งสิ่งนี้สามารถสะท้อนถึงพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้

2. พฤติกรรมการบอกต่อ (Word of mouth communication) คือ การที่ผู้บริโภคพูดถึงแต่เรื่องที่ดี เกี่ยวกับผู้ให้บริการและการบริการ รวมถึงแนะนำและกระตุ้นให้บุคคลอื่นสนใจและมาใช้บริการนั้น ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการ

3. ความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคา (Price sensitivity) คือ การที่ผู้บริโภคไม่มีปัญหาเมื่อผู้ให้บริการขึ้นราคา และผู้บริโภคยอมจ่ายในราคาที่สูงกว่าที่อื่น หากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้

4. พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining behavior) คือ การที่ผู้บริโภคร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหา อาจจะร้องเรียนกับผู้ให้บริการ บอกต่อคนอื่น หรือส่งเรื่องไปยังหนังสือพิมพ์ ส่วนนี้เป็นการวัดถึงการตอบสนองต่อปัญหาผู้บริโภค

Das (2014 อ้างถึงใน ศรีบุญญา ศิริมาศเกษม, 2556) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อเป็นความพยายามในการซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ตรา

สินค้า ผู้จำหน่าย และเวลา การซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ที่ผลิตเพลิน เช่น ความพึงพอใจ ความตั้งใจซื้อที่มีผลโดยตรงต่อปริมาณการซื้อสินค้าและการบริการจากผู้จำหน่าย โดยความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค มักเกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงประโยชน์ใช้สอย และคุณค่าของสินค้าและบริการ นอกจากนี้ ความตั้งใจซื้อมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อในทางผลลัพธ์ คือ ปริมาณการซื้อ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความตั้งใจซื้อ เป็นการที่ผู้บริโภคได้ประเมินตราสินค้าและการใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจ รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า และบริษัท ส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมในเรื่องการซื้อสินค้าและบริการนั้นซ้ำ ๆ โดยเลือกที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการรายเดิมเป็นตัวเลือกแรก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนาภา หิมารัตน์ (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์ และเสนอแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ให้เกิดการนำไปใช้จริง ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนในการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนหลัก คือ 1) การศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) การสังเกตการณ์ 3) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัย 4) การวิเคราะห์และสรุปผลงานวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) 4C's: มุมมองด้านความสะดวกในการหาใช้บริการ (Convenience), มุมมองด้านการสื่อสาร (Communication) และมุมมองด้านความต้องการของลูกค้า (Customer need) 2) คุณภาพระบบ (System quality) และ 3) คุณภาพข้อมูล (Information quality)

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ได้ ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

จักรพงษ์ ลีลาชนาศิริ (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่ม

ตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 คน แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา คือ ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล โดยประยุกต์ใช้กับแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบ Independent samples t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way-ANOVA) และการวิเคราะห์หาค่าสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ย 20,000-30,000 บาท พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมากที่สุด ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานมากที่สุด และส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน

วิศิธา สอนจิตร (2559) ได้ศึกษา ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) การรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ และ 2) ศึกษาทัศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภค ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานตอนต้น ที่มีอายุ 18-33 ปี ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 420 คน นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ด้านความเสี่ยง มีผลกระทบต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยการรับรู้ด้านความเพลิดเพลิน ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ และปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายในการทำงาน ตามลำดับ ด้านปัจจัยทัศนคติในการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ของผู้บริโภค มีผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงกลุ่มญาติญาติ คือ บล็อกเกอร์ ตามลำดับ

อมรรัตน์ โกสิลารัตน์ (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ KTB Net-bank: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย ในสังกัดสำนักงานเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย

ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ KTB Net-bank กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทยในสังกัด สำนักงานเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย จำนวน 400 คน โดยแยกเป็นกลุ่มที่ใช้บริการ KTB Net-bank จำนวน 200 คน และกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่ใช้บริการ KTB Net-bank จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ t-test, F-test (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) และผลการศึกษสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ KTB Net-bank พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท และระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่ใช้บริการ KTB Net-bank พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และรายได้มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ KTB Net-bank พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ KTB Net-bank แตกต่างกัน สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่ใช้บริการ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ KTB Net-bank แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4C's สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ KTB Net-bank พบว่า สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ KTB Net-bank ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4C's ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ KTB Net-bank สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่ใช้บริการ KTB Net-bank การตั้งราคาให้มีความยืดหยุ่นคล้ายเงินตรา (Currency) กระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วม (Communal activation) การพูดคุย (Conversation) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ KTB Net-bank ปัจจัยแผนยุทธศาสตร์ National e-payment สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ KTB Net-bank ระบบการรับชำระเงินแบบ (Any ID Promptpay) การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ภาครัฐ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ KTB Net-bank สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่ใช้บริการ KTB Net-bank การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment ภาครัฐส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ KTB Net-bank

จิตวัต ศรีสุวรรณ (2557) ได้ทำการศึกษา ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ K-Cyber banking ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป และมีสถานะภาพ โสด โดยมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทัศนคติให้ความไว้วางใจกับปัจจัยด้านความรู้สึกมากที่สุด ตามมาด้วยพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดตามลำดับ นอกจากนี้ความเห็นของปัจจัยอื่น ๆ ได้ให้ความไว้วางใจกับการรักษาความปลอดภัยแบบ OTP มากที่สุด ตามมาด้วย Auto log off และการเข้ารหัสข้อมูลตามลำดับ ผลการทดสอบ

สมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ K-Cyber banking ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล 2) ปัจจัยด้านทัศนคติ พบว่าด้านความรู้ ความรู้สึกและด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ K-Cyber banking ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล

นาตยา ศรีสว่างสุข (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขต
กรุงเทพมหานคร ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์และ
ปัจจัยทางพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติ โดยพัฒนา
กรอบแนวคิดตามทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้
แอปพลิเคชันทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสินจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิง
อนุมาน ประกอบด้วย Independent samples t-test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ความแตกต่าง
รายคู่โดยวิธี Least significant difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า
การยอมรับแอปพลิเคชันมายโม ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความ
พยายาม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกและภาพรวม มีความสำคัญในระดับมากส่วนด้าน
อิทธิพลของสังคมมีความสำคัญในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ อาชีพและ
ฟังก์ชันในการใช้งานเป็นประจำที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโม ด้านการ
คาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพ
ของสิ่งอำนวยความสะดวกและในภาพรวม ส่วนความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อการ
ยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านอิทธิพลของสังคม

พรชนก พลานุลย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้
เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรม
ทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผล
ต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Promptpay)
ของรัฐบาลไทย โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิง
เนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน
ระบบพร้อมเพย์ (Promptpay) ของรัฐบาลไทย ซึ่งพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน
และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุ จากผล

การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท และส่วนใหญ่รู้จักบริการพร้อมเพย์จาก TV ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานแรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ร้อยละ 69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กนต์พล บรรทัดทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ โดยประชากรในการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้สูงอายุตั้งแต่ 55 ขึ้นไป เพศชายและเพศหญิง ทั้งผู้ที่ถึงกำหนดอายุรับราชการเมื่ออายุตัวครบ 60 ปี และผู้ที่เกษียณอายุก่อนกำหนดตามนโยบาย Earlier retire ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยก่อนเก็บได้นำแบบสอบถามมาทดสอบค่าความเชื่อมั่นได้ 0.962 สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test กับค่า Pearson's correlation ในการทดสอบสมมติฐาน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า 1) สูงอายุใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 2) ผู้สูงอายุใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก และผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้เป็นดังนี้ 1) ผู้สูงอายุที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน 2) ผู้สูงอายุที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สถานที่ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความบ่อยในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน 3) ผู้สูงอายุที่มีเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นิยมใช้ Facebook, Twitter และ Line แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน 4) แรงจูงใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ

ฉัตรรัตน์ วราบุญนาคภริมย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงาน บริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานเจนเนอเรชันบี (Generation B) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) บริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด 2) พฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานเจนเนอเรชันบี เจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย บริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด 3) การเปรียบเทียบพนักงานเจนเนอเรชันบี เจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย บริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการรับรู้ และพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และพฤติกรรมในการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุ พนักงานบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในกลุ่มเจนเนอเรชันบี เจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย ทั้งหมด 119 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด สถานภาพโสด ไม่มีบุตรมากที่สุด จำนวนสมาชิกในครอบครัวมี 3-4 คน อีกทั้ง มีภาระเลี้ยงดูครอบครัว 1-2 คน เป็นเจ้าของที่พักอาศัย ส่วนใหญ่มีหนี้สินหรือภาระผ่อนค่าใช้จ่าย ไม่ได้วางแผนด้านการทำประกันสุขภาพและประกันชีวิต เพราะส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว สุขภาพแข็งแรง โดยกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด มีอายุงานมากกว่า 11 ปี เป็นพนักงานตำแหน่งปฏิบัติงานส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงาน บริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การรับรู้การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุด้านเศรษฐกิจมีระดับการรับรู้มากที่สุด ซึ่งสูงกว่าด้านอื่น ส่วนระดับพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงานบริษัท ยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงาน ด้านความมั่นคงทางครอบครัวและด้านสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ส่วนผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชัน ของพนักงานกับการรับรู้และพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ไม่ส่งผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุกับพฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุ พบว่า การรับรู้การเตรียมความพร้อม การเกษียณอายุของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก กล่าวคือ หากบุคลากร



581942524

มีการรับรู้การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุ ก็เพิ่มมากขึ้น ในทางกลับกัน หากบุคลากรที่มีการรับรู้การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุลดลง พฤติกรรมการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุก็ลดลงเช่นเดียวกัน

ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ผ่านในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ได้ทดสอบสมมติฐาน คือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน อีกทั้ง ส่วนใหญ่รู้จักบริการ KTB Net-bank จากตัวเอง มักใช้บริการในช่วงเวลา 12.00-17.59 น. ใช้บริการที่บ้าน มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ สะดวกในการทำธุรกรรม โดยใช้บริการ KTB Net-bank ทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ และในอนาคตจะใช้บริการ KTB Net-bank มากขึ้น ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นหลายด้าน พบว่า อยู่ในระดับเห็นว่ามีค่ามากที่สุด คือ ด้านราคาค่าบริการ และอยู่ในระดับเห็นว่ามีค่ามากที่สุด คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net-bank ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วารีกาญ เข้มทอง (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี สถานภาพสมรสจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-25,000 บาท และเป็นพนักงานในธุรกิจเอกชน เมื่อพิจารณาถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G พบว่า โดยภาพรวมส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาถึงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G อยู่ในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่มีแนวโน้มว่าจะตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มในการตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนอกจากนี้แนวโน้มในการตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ยังมีความสัมพันธ์กับอายุในช่วง 26-35 ปี ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนอกจากนี้ ยังพบว่า สมการทำนายแนวโน้มในการตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจะอยู่ในรูป

$$\begin{aligned} \text{แนวโน้มในการตัดสินใจซื้อ} = & -0.156 + 0.236 \text{ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์} + 0.217 \\ & \text{ปัจจัยด้านราคา} + 0.173 \text{ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย} + 0.157 \\ & \text{ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด} + 0.198 \text{ ระดับความรู้} \\ & \text{ความเข้าใจที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G} \end{aligned}$$

อรวรรณ สุขธานี (2558) ได้ศึกษา ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการ ยอมรับเทคโนโลยี โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการใช้ ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากร บุคคล และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการยอมรับการใช้งานและหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางการแก้ไข โดยการประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model) กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ใช้งานระบบสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 275 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจคน แบ่งชั้นภูมิสอง ชั้นตอน โดยแต่ละชั้นตอนใช้การสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ใช้ระบบสารสนเทศการบริหาร ทรัพยากรบุคคล มีความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล ใน ปีงบประมาณ 2558 อยู่ในระดับมากและมากที่สุดใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 41.1 และร้อยละ 38.5

ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะได้มากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่าง โดยความสนใจในการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล จากการสำรวจด้านความสนใจและทัศนคติ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 ด้านความเชื่อมั่นในระบบ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ด้านความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยีในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 ผลจากการวิเคราะห์เส้นทาง พบว่า โมเดลที่ปรับแล้วมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี สำหรับปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบมากที่สุด คือ ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ และพบว่า นโยบายของสถาบันมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบทางตรงมากกว่าทางอ้อม ส่วนปัจจัยภายนอกที่เหลืออีก 4 ตัว คือ ความเชื่อมั่นในระบบและความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี และความสนใจ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบทางอ้อม โดยประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและผ่านความยากง่ายในการใช้งาน และยังมีความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนความสนใจ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ในขณะที่ความเชื่อมั่นในระบบ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ สำหรับปัจจัยภายใน พบว่า การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบมากกว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และถ้าพิจารณาในรายละเอียด ยังพบอีกว่า อิทธิพลของการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน ที่มีต่อความตั้งใจในการใช้ระบบนั้น ส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง ส่วนน้อย ที่เป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผ่านการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน มากที่สุดคือ ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ และปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุดคือ ความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ รองลงมา คือ นโยบายของสถาบันมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ



581942524

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสำรวจ (Survey research method) ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการใช้แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบของการดำเนินงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีการรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีการกำหนดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ 45-59 ปี ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการคำนวณที่ไม่ทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน โดยใช้สูตร Cochran และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{(d)^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ



581942524

- P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการจะสุ่ม เท่ากับ 0.05
- Z คือ ค่าความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 1.96
- d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05
- ดังนั้น เมื่อนำมาแทนค่าสูตรจะได้ ดังนี้

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

$$= 384.16$$

จากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 385 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลผู้วิจัยเพิ่มและป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) สำหรับพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับ ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีลักษณะข้อคำถามเป็นปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางใช้บริการทางการเงิน การวางแผนทางการเงิน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี อิทธิพลสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยประยุกต์ใช้ตามรูปแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำคะแนนจากการกำหนดข้างต้นมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมาย โดยใช้การหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น จากการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย ซึ่งจะได้ช่วงระดับความกว้างระดับ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาพชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูง}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้ ระดับคะแนน
ความหมาย

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 อยู่ในเกณฑ์ มาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 อยู่ในเกณฑ์ น้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ก่อนที่ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามส่งให้อาจารย์
ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และนำ
แบบสอบถามมาแก้ไขตามข้อแนะนำดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามเกิดความเที่ยงตรง
(Validity) มากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนใน
การสร้างแบบสอบถามตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary study) โดยศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)
โดยศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสาร
ตีพิมพ์เผยแพร่ของหน่วยงานต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม
ของแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์
ของการวิจัย
4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปขอความอนุเคราะห์
ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรง
เชิงเนื้อหา (Content validity) ความครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา โดยใช้ดัชนี
ความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของ
เนื้อหา จากการประเมิน พบว่า ทุกข้อผ่านเกณฑ์โดยมีค่ามากกว่า 0.05 ทุกข้อ

6. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มาดำเนินการทดลอง (Tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่ไม่ใช่ประชากรของการวิจัยนี้ จำนวน 30 คน

7. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis)

8. ส่งแบบสอบถามเข้าตรวจจริยธรรมวิจัย

9. ปรับปรุงรูปแบบ แบบสอบถามอีกครั้งแล้วนำเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไข และปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

10. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและแนะนำ และนำไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง การหาความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการหาค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item objective congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

โดยใช้สูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหา

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ความหมายของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

1 คะแนน เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา

0 คะแนน เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา

-1 คะแนน เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ แน่ใจว่าคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับเนื้อหา



581942524

การแปลความหมายของค่า IOC

ถ้าได้ค่า IOC มากกว่า 0.05 ขึ้นไป แสดงว่า คำถามข้อนั้น มีความตรงตามเนื้อหา

ถ้าได้ค่า IOC น้อยกว่า 0.05 หรือค่าเป็นลบ แสดงว่า คำถามข้อนั้น ไม่มีความตรงตามเนื้อหา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถามได้ทำการเก็บแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 ชุด ร่วมกับการเก็บแบบสอบถามออนไลน์กับพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อีกจำนวน 200 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าไปตอบแบบสอบถามในลิงก์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูล Google docs โดยผู้วิจัยได้ส่งข้อความผ่านไปยังสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line ไปยังกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่มีความสนใจใช้บริการเครื่อง VTM เมื่อมีการนำมาบริการในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เพื่อให้การตอบแบบสอบถามออกมามีความเที่ยงตรงที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยตัวแปรต่าง ๆ จะถูกนำมาลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลขแล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ เป็นต้น เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการทางการเงิน เช่น การเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน และการวางแผนทางการเงิน เป็นต้น ปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี เช่น ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความกังวลในการใช้

เทคโนโลยี เป็นต้น และความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating scale) วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
deviation: SD)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

วิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ใน
เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้
บริการเครื่อง VTM ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ รูปแบบการให้บริการ
ทางการเงิน ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM เพื่อใช้ในการ
ทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งแบ่งการทดสอบตามสมมติฐานที่สอดคล้องกับกรอบ
วิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง
VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด
ชลบุรี ใช้สถิติ One-way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปร

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการให้บริการทางการเงิน ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง
VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด
ชลบุรี ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression analysis: MRA) เพื่อ
ทดสอบความแตกต่างของตัวแปร

สมมติฐานที่ 3 ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง
VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด
ชลบุรี ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression analysis: MRA) เพื่อ
ทดสอบความแตกต่างของตัวแปร

โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติในการ
ทดสอบสมมติฐานและตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ เพื่อไม่ให้มีความสัมพันธ์กันเอง
สูงเกินไป มีข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression
analysis: MRA) ดังนี้

2.1 ตัวแปรไม่มีความคลาดเคลื่อนในการวัด

2.1.1 ตัวแปรตามหรือตัวถูกพยากรณ์ และตัวแปรอิสระหรือตัวพยากรณ์อยู่ใน
มาตราอันตรภาคชั้น (Interval scale) หรือมาตราส่วนวัดอัตราส่วน (Ratio scale)

2.1.2 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระด้วยตนเอง ต้องไม่เกิน 0.7 โดยพิจารณา
จากค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity)

2.2 ตัวแปรที่มีการแจกแจงปกติ

2.2.1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามต้องมีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรงโดย

พิจารณาจากกราฟ Normal probability plot

3. คุณสมบัติของความคลาดเคลื่อน

3.1 ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมีความคงที่ทุกค่าสังเกตโดยพิจารณาจากกราฟ

3.2 ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันโดยพิจารณาจากค่า Autocorrelation หรือค่า Durbin Watson อยู่ระหว่าง 1.5-2.5

4. การทดสอบความสัมพันธ์ภายในกันเอง (Multicollinearity)

4.1 โดยพิจารณาจากค่า Tolerance ต้องมากกว่า 0.1 โดยผู้วิจัยประยุกต์ใช้ค่า Tolerance ต้องมากกว่า 0.2 หากค่า Tolerance < 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง

4.2 โดยพิจารณาจากค่า VIF (Variance inflation factor) ต้องน้อยกว่า 10 ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ค่า VIF ต้องน้อยกว่า 5 หากค่า VIF มากกว่า 5 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน การแปลความหมายการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย จะแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

R^2 มีค่าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระชุดนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมาก

R^2 มีค่าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระชุดนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อย

โดยที่การแปลความหมายค่า R^2 จะใช้เกณฑ์เดียวกับการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

1.00	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับสมบูรณ์
0.80-0.99	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.60-0.79	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.40-0.59	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.20-0.39	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
0.00-0.19	หมายความว่า	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบาย และการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวม จากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 2 รูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางใช้บริการทางการเงิน การวางแผนทางการเงิน ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี อิทธิพลสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjust R square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนมาตรฐาน



581942524

Std. error	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด
Std. error of	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ
The estimate regressions	หมายถึง	ค่าที่แสดงระดับของอิทธิพล
Sig.	หมายถึง	ความน่าจะเป็นในการยอมรับสมมติฐาน
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ใน เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	153	38.25
หญิง	247	61.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 ตามลำดับ



581942524

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
45-49 ปี	220	55.00
50-54 ปี	77	19.25
55-59 ปี	103	25.75
60 ปี ขึ้นไป	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ จำนวน 400 ราย พบว่า กลุ่มอายุ 45-49 ปี มีมากที่สุด จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มอายุ 55-59 ปี จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.75 และน้อยที่สุด กลุ่มอายุ 50-54 ปี จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	11	2.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	7.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	68	17.00
ปวส./ อนุปริญญา	18	4.50
ปริญญาตรี	240	60.00
ปริญญาโท	30	7.50
ปริญญาเอก	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา จำนวน 400 ราย พบว่า มีระดับการศึกษาในระดับ

ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย/
 ปวช. จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17 และระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50
 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนก
 ตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.50
พนักงานบริษัทเอกชน	390	97.50
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของกิจการ	2	0.50
ผู้ประกอบการวิชาชีพ	1	0.25
รับจ้างทั่วไป/ ผู้ใช้แรงงาน	2	0.50
อื่น ๆ ระบุ	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทาง
 ประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา จำนวน 400 ราย จำแนกตามอาชีพ มีลำดับดังต่อไปนี้
 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50 รองลงมาเป็นอาชีพอื่น ๆ จำนวน 3
 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 อาชีพรับจ้างทั่วไป/ ผู้ใช้แรงงาน, เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ,
 ผู้ประกอบการ/ เจ้าของกิจการอาชีพละ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และอาชีพผู้ประกอบการ
 วิชาชีพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	18	4.50
10,001-20,000 บาท	45	11.25
20,001-30,000 บาท	63	15.75
30,001-40,000 บาท	92	23.00
40,001-50,000 บาท	72	18.00
50,001 บาทขึ้นไป	110	27.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 400 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาได้แก่ ผู้มีรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 และผู้มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 รูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์เกี่ยวกับรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย การเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางใช้บริการทางการเงิน การวางแผนทางการเงิน สามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับที่
1. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านเงินฝากผ่านทางธนาคาร เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน	2.45	0.77	น้อย	3
2. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านสินเชื่อผ่านทางธนาคาร เช่น ขอกู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ขอกู้เงินเพื่ออุปโภค บริโภค	2.71	0.65	ปานกลาง	2
3. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านโอนเงินและชำระเงินผ่านทางธนาคาร	3.70	0.87	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95		ปานกลาง	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมของด้านการเข้าถึงบริการทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้บริการในด้านโอนเงินและชำระเงินผ่านทางธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้บริการในด้านสินเชื่อผ่านทางธนาคาร เช่น ขอกู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ขอกู้เงินเพื่ออุปโภค บริโภค มีค่าเฉลี่ย 2.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้บริการในด้านเงินฝากผ่านทางธนาคาร เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 10 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงิน

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับที่
1. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร	2.67	0.84	ปานกลาง	7
2. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านตู้ ATM/ ADM	2.30	0.70	น้อย	8
3. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.18	0.75	น้อย	9
4. ท่านใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร	2.68	0.75	ปานกลาง	6
5. ท่านใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านตู้ATM/ ADM	2.81	0.79	ปานกลาง	3
6. ท่านใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.94	0.69	มาก	1
7. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร	2.71	0.71	ปานกลาง	5
8. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านตู้ ATM/ ADM	2.83	0.84	ปานกลาง	2
9. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.76	0.72	ปานกลาง	4
รวม	2.76		ปานกลาง	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงิน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมของด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านตู้ ATM/ ADM มีค่าเฉลี่ย 2.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้านเงินฝากผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 2.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านการวางแผนทางการเงิน

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับที่
1. ท่านมีการวางแผนการจัดสรรรายได้ของท่าน	2.57	1.08	น้อย	3
2. ท่านมีการวางแผนทางการเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณ	2.45	1.15	น้อย	4
3. ท่านมีการวางแผนจัดการในการบริหารเงินของท่านในการชำระสินเชื่อ	2.64	1.10	ปานกลาง	2
4. ท่านมีการวางแผนในการลงทุนทางการเงินเพื่อให้ได้กำไรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	4.17	0.76	มาก	1
รวม	2.96		ปานกลาง	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ด้านการวางแผนทางการเงิน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมของด้านการวางแผนทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนในการลงทุนทางการเงินเพื่อให้ได้กำไรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนจัดการในการบริหารเงินของท่านในการชำระสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนทางการเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณ มีค่าเฉลี่ย 2.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15 อยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี อิทธิพลสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี สามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับที่
1. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	2.74	0.65	ปานกลาง	3
2. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	2.89	0.72	ปานกลาง	1
3. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านรู้สึกว่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน	2.81	0.79	ปานกลาง	2
รวม	2.81		ปานกลาง	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมของด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้รู้สึกว่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับที่
1. ท่านคิดว่า ท่านสามารถเรียนรู้และเข้าใจ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีได้ง่าย	2.72	0.78	ปานกลาง	2
2. ท่านคิดว่า ท่านสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีที่ท่านต้องการทำธุรกรรมได้อย่างง่าย	2.68	0.75	ปานกลาง	3
3. ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.02	0.83	ปานกลาง	1
รวม	2.81		ปานกลาง	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมของด้านความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คิดว่า สามารถเรียนรู้และเข้าใจ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ คิดว่าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีที่ท่านต้องการทำธุรกรรมได้อย่างง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านอิทธิพลของสังคม

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับที่
1. กระแสสังคมมีส่วนทำให้ท่านชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน	2.45	0.77	น้อย	3
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนทำให้ท่านชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน	2.47	0.63	น้อย	2
3. รัฐบาลมีส่วนกระตุ้นให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินผ่านการใช้เทคโนโลยี	2.62	0.73	ปานกลาง	1
รวม	2.51		น้อย	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านอิทธิพลของสังคม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมของด้านอิทธิพลของสังคมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รัฐบาลมีส่วนกระตุ้นให้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านการใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 2.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา เพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับน้อย และสุดท้าย กระแสสังคมมีส่วนทำให้ชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับที่
1. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี สะดวกต่อการทำธุรกรรมทางการเงินนอกเวลาการทำงานของท่าน	2.94	0.93	ปานกลาง	2
2. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านประหยัดเงินและเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.21	0.97	ปานกลาง	1
รวม	3.08		ปานกลาง	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ภาพรวมของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ประหยัดเงินและเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี สะดวกต่อการทำธุรกรรมทางการเงินนอกเวลาการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความกังวลในการใช้เทคโนโลยี

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปรผล	ลำดับที่
1. ท่านมีความรู้สึกไม่มั่นใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินของท่าน เมื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี	2.68	0.97	ปานกลาง	3
2. ท่านมีความเครียดและกังวลใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้ท่านได้รับความผิดพลาด หรือเสียหายได้	3.21	1.11	ปานกลาง	1
3. ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ไม่มีความเป็นส่วนตัว	3.10	1.05	ปานกลาง	2
รวม	3.00		ปานกลาง	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านความกังวลในการใช้เทคโนโลยีของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมของด้านความกังวลในการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดและกังวลใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้ได้รับความผิดพลาด หรือเสียหายได้ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ไม่มีความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย มีความรู้สึกไม่มั่นใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงิน เมื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความตั้งใจใช้บริการ เครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการเปิดบัญชี ทำบัตร ATM ผ่านเครื่อง VTM	2.92	0.91	ปานกลาง	3
2. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่อง VTM	3.66	0.96	มาก	1
3. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านเครื่อง VTM	2.94	0.93	ปานกลาง	2
รวม	3.17		ปานกลาง	

ผลการศึกษาตามตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อ ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจใช้บริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่อง VTM มีค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความตั้งใจใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านเครื่อง VTM มีค่าเฉลี่ย 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย มีความตั้งใจใช้บริการเปิดบัญชี ทำบัตร ATM ผ่านเครื่อง VTM มีค่าเฉลี่ย 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในหัวข้อ หากมีการนำเครื่อง VTM มาเปิดให้บริการ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ท่านจะเลือกใช้บริการเครื่อง VTM หรือไม่

ท่านจะเลือกใช้บริการเครื่อง VTM หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
เลือกใช้บริการ	268	67.00
ไม่เลือกใช้บริการ	132	33.00
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในหัวข้อ หากมีการนำเครื่อง VTM มาเปิดให้บริการ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ท่านจะเลือกใช้บริการเครื่อง VTM หรือไม่ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และไม่เลือกใช้บริการ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

1. เพศที่ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน



581942524

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	153	3.35	0.52	-1.89	0.68
หญิง	247	3.45	0.51		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 สามารถอธิบาย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบ สมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.68 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_0 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

อายุ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
45-49 ปี	220	3.43	0.69	3.29	0.73
50-54 ปี	77	3.51	0.53		
55-59 ปี	103	3.35	0.49		
60 ปีขึ้นไป	0	0	0		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 สามารถอธิบาย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับอายุ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.73 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ H_0 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ประถมศึกษา	11	3.43	0.41	3.127	0.008
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	3.66	0.49		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	68	3.57	0.51		
ปวส./ อนุปริญญา	18	3.14	0.47		
ปริญญาตรี	240	3.17	0.59		
ปริญญาโท	30	3.37	0.49		
ปริญญาเอก	2	3.47	0.52		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 สามารถอธิบาย ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกััน ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ประถมศึกษา	-0.232 (0.193)	-0.075 (0.651)	0.260 (0.182)	0.056 (0.718)	-0.041 (0.820)	-0.173 (0.980)	
มัธยมศึกษาตอนต้น		0.157 (0.153)	0.491* (0.003)	0.299* (0.003)	0.191 (0.142)	0.179* (0.043)	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.			0.325* (0.023)	0.131 (0.061)	0.338 (0.761)	0.106 (0.306)	
ปวส./อนุปริญญา				-0.203 (0.102)	-0.301 (0.048)	-0.023 (0.930)	
ปริญญาตรี					-0.098 (0.323)	0.181 (0.490)	
ปริญญาโท						0.193* (0.036)	
ปริญญาเอก							

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 5 คู่คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษापวส./ อนุปริญญา, กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีระดับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี, กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมตอนต้นมีระดับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก, กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ หรือเทียบเท่า มีระดับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปวส./ อนุปริญญา และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก

4. อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.34	0.51	2.567	0.075
พนักงานบริษัทเอกชน	390	3.54	0.64		
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของกิจการ	2	2.13	0.32		
ผู้ประกอบการวิชาชีพ	1	2.26	0.67		
รับจ้างทั่วไป/ ผู้ใช้แรงงาน	2	2.45	0.46		
อื่น ๆ ระบุ	4	2.12	0.57		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 สามารถอธิบาย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับอาชีพ โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.075 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับ H_0 หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM

ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
ไม่แตกต่างกัน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของ
พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่าง
กัน

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของ
พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของ
พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่าง
กัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อความตั้งใจใช้บริการ
เครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม
อมตะนคร จังหวัดชลบุรี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	18	3.43	0.54	1.087	0.018
10,001-20,000 บาท	45	3.35	0.57		
20,001-30,000 บาท	63	3.45	0.51		
30,001-40,000 บาท	92	3.55	0.46		
40,001-50,000 บาท	72	3.07	0.29		
50,001 บาทขึ้นไป	110	4.07	-		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 สามารถอธิบาย ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนกับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม
อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติ One way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ H_0
หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของ

พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่าง กัน ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างรายได้แตกต่างกันที่มีผลกับความตั้งใจ ใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	-0.204* (0.006)	0.148 (0.202)	-0.034 (0.657)	0.032 (0.635)	-0.023 (0.930)	
10,000-20,000 บาท		0.353* (0.005)	0.170 (0.059)	0.236* (0.004)	0.181 (0.490)	
20,001-30,000 บาท			-0.182 (0.150)	-0.116 (0.337)	-0.171 (0.537)	
30,001-40,000 บาท				0.066 (0.432)	0.011 (0.966)	
40,001-50,000 บาท					-0.055 (0.834)	
50,001 บาทขึ้นไป						

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง 3 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีระดับความตั้งใจใช้



581942524

บริการเครื่อง VTM มากกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM น้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการใช้บริการทางการเงินที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ว่าตัวแปรรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน มีอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยตั้งสมมติฐานทดสอบ คือ

H_0 : ไม่มีตัวแปรอิสระด้านรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ตัวใดที่ส่งผลความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน อย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions

Model		df	Sum of squares	Mean of square	F-ratio	Sig.
1	Regression	1	8.355	7.355	32.383	0.000*
	Residual	398	89.767	.234		
	รวม	399	98.122			

* นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 สามารถอธิบาย ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions

โดยใช้การพิจารณาค่า F-test จากตารางที่ 26 พบว่า มีค่า F เท่ากับ 32.383 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน ด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงิน และการวางแผนทางการเงิน อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรูปแบบการให้บริการทางการเงิน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปแบบเชิงเส้น ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการให้บริการทางการเงิน ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ เครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity
	coefficients		coefficients			statistics
	B	Std. error	Beta			VIF
1 (ค่าคงที่)	3.266	0.236		14.423	0.000*	
การเข้าถึงบริการ ทางการเงิน	0.210	0.073	0.147	2.905	0.005*	1.635
ช่องทางการใช้ บริการทางการเงิน	0.086	0.053	0.087	1.687	0.91	1.753
การวางแผน ทางการเงิน	0.123	0.069	0.180	2.087	0.37	1.531

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการให้บริการทางการเงิน ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังตารางที่ 27 พบว่ามีเพียง 1 ตัวแปร ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของ

พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่

การเข้าถึงบริการทางการเงิน มีค่า t เท่ากับ 2.905 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 มีค่า B เท่ากับ 0.210 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.635 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

นั่นคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า การเข้าถึงบริการทางการเงิน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในรูปเชิงเส้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ตามตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจของ Model

Model	R	R square	Adjust R square	Std. error of the estimate	Durbin-Watson
1	0.253 ^a	0.064	0.063	0.487	1.507

จากตารางที่ 28 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า Adjust R square เท่ากับ 0.063 หรือร้อยละ 6.3 หมายความว่า ด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน ด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงิน การวางแผนทางการเงิน สามารถอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้ร้อยละ 6.3 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้น โดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 3.266 + 0.210 X_1$$

เมื่อ X_1 = การเข้าถึงบริการทางการเงิน

จากสมการถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีค่าคงที่เท่ากับ 3.266 ได้ดังนี้

เมื่อปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการทางการเงินเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ก็จะเปลี่ยนแปลงไป 0.210 หน่วย โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่

แต่สำหรับปัจจัยด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงินและปัจจัยด้านการวางแผนทางการเงิน ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (Sig. > 0.05)

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.507 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ว่าตัวแปรความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี มีอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยตั้งสมมติฐานทดสอบ คือ

H_0 : ไม่มีตัวแปรอิสระด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ตัวใดมีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ตัว มีผลส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions

Model		df	Sum of squares	Mean of square	F-ratio	Sig.
1	Regression	1	3.774	3.664	32.857	0.000 ^b
	Residual	398	43.481	0.109		
	รวม	399	47.255			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions โดยใช้การพิจารณา ค่า F-test ในตารางที่ 29 พบว่า มีค่า F เท่ากับ 32.857 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า ตัวแปรอิสระด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 5 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี, ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี, อิทธิพลสังคม, สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึง ผลการวิเคราะห์ของความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปแบบเชิงเส้น ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี มีต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity
	coefficients		coefficients			statistics
	B	Std. error	Beta			VIF
1 (ค่าคงที่)	3.430	0.175		21.373	0.000*	
ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี	0.078	0.038	0.102	2.040	0.043*	1.002
ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี	0.021	0.030	0.034	0.683	0.496	1.490
อิทธิพลสังคม	0.115	0.039	0.145	2.919	0.005*	1.647
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.070	0.032	0.110	2.199	0.038*	1.762
ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี	0.244	0.025	0.044	9.793	0.000*	1.431

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า มี 4 ตัวแปร ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้แก่

ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี มีค่า t เท่ากับ 2.040 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043* มีค่า B เท่ากับ 0.078 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.002 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

อิทธิพลสังคม มีค่า t เท่ากับ 2.919 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005* มีค่า B เท่ากับ 0.115 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.647 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีค่า t เท่ากับ 2.199 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038* มีค่า B เท่ากับ 0.070 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.762 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีค่า t เท่ากับ 9.793 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000* มีค่า B เท่ากับ 0.244 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.431 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

นั่นคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี อิทธิพลสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในรูปเชิงเส้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจของ Model

Model	R	R square	Adjust R square	Std. error of the estimate	Durbin-Watson
1	0.289 ^a	0.088	0.075	0.330	1.765

จากตารางที่ 31 อธิบายผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม

อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระ 4 ตัว มีความสัมพันธ์ กับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในระดับค่า $R = 0.289^a$ ตัวแปรทั้ง 4 ตัว สามารถผันแปรต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เท่ากับร้อยละ 7.5 ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ 0.330 (หมายถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย) สามารถสร้างสมการการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 3.430 + 0.078X_1 + 0.115X_2 + 0.070X_3 + 0.244X_4$$

เมื่อ X_1 = ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี

X_2 = อิทธิพลของสังคม

X_3 = สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

X_4 = ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี

จากสมการความถดถอยข้างต้นสามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีค่าคงที่เท่ากับ 3.430 ได้ดังนี้

ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี มีค่า b เท่ากับ 0.078 หมายความว่า เมื่อความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เปลี่ยนแปลงไป 0.078 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (Sig. < 0.05) แสดงว่า ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.496 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H_0 (Sig. > 0.05) แสดงว่า ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

อิทธิพลของสังคม มีค่า b เท่ากับ 0.115 หมายความว่า เมื่ออิทธิพลของสังคม เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ



581942524

ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงไป 0.115 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (Sig. < 0.05) แสดงว่า อิทธิพลของสังคมส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีค่า b เท่ากับ 0.070 หมายความว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงไป 0.070 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (Sig. < 0.05) แสดงว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีค่า b เท่ากับ 0.244 หมายความว่า เมื่อความกังวลในการใช้เทคโนโลยี เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงไป 0.244 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (Sig. < 0.05) แสดงว่า ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.765 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน

ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ยอมรับ H_0
อายุ	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ยอมรับ H_0
ระดับการศึกษา	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธ H_0
อาชีพ	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ยอมรับ H_0
ระดับรายได้ต่อเดือน	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธ H_0

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 จากตารางที่ 32 สามารถอธิบาย คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันได้ว่า

เพศ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

อายุ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ระดับการศึกษา มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

อาชีพ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 รูปแบบการให้บริการทางการเงินที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธ H_0
ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ยอมรับ H_0
การวางแผนทางการเงิน	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ยอมรับ H_0

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จากตารางที่ 33 สามารถอธิบาย รูปแบบการให้บริการทางการเงินที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้ว่า

การเข้าถึงบริการทางการเงิน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

การวางแผนทางการเงิน ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงาน
วัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความ
ตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม
อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ความคาดหวังใน การใช้เทคโนโลยี	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงาน วัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธ H_0
ความเข้ากันได้กับ เทคโนโลยี	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงาน วัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ยอมรับ H_0
อิทธิพลของสังคม	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงาน วัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธ H_0
สิ่งอำนวยความสะดวก ในการใช้งาน	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงาน วัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธ H_0
ความกังวลในการใช้ เทคโนโลยี	ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงาน วัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธ H_0

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 จากตารางที่ 34 สามารถอธิบาย ความพร้อมในการใช้
เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ใน
เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้ว่า

ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของ
พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี



581942524

ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงาน
วัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

อิทธิพลของสังคม มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อน
เกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของ
พนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงาน
วัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี



581942524

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสำรวจ (Survey research method) มีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้มาจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 400 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. ศึกษารูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. ศึกษาความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 45-49 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้บริการในด้านโอนเงินและชำระเงินผ่านทางธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้บริการในด้านสินเชื่อผ่านทางธนาคาร เช่น ขอกู้เงิน เพื่อซื้อบ้าน ขอกู้เงินเพื่ออุปโภค บริโภค มีค่าเฉลี่ย 2.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับ

ปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้บริการในด้านเงินฝากผ่านทางธนาคาร เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับน้อย

2. ด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงิน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านช่องทางการใช้บริการทางการเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านตู้ ATM/ ADM มีค่าเฉลี่ย 2.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้านเงินฝากผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 2.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

3. ด้านการวางแผนทางการเงิน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านการวางแผนทางการเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนในการลงทุนทางการเงินเพื่อให้ได้กำไรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนจัดการในการบริหารเงินของท่านในการชำระสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการวางแผนทางการเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณ มีค่าเฉลี่ย 2.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15 อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้รู้สึกว่าจะเหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คิดว่า สามารถเรียนรู้และเข้าใจการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ คิดว่าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีที่ท่านต้องการทำธุรกรรมได้อย่างง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. ด้านอิทธิพลของสังคม

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านอิทธิพลของสังคม มีภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รัฐบาลมีส่วนกระตุ้นให้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านการใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 2.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา เพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับน้อย และสุดท้าย กระแสสังคมมีส่วนทำให้ชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ประหยัดเงินและเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี สะดวกต่อการทำธุรกรรมทางการเงินนอกเวลาการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5. ด้านความกังวลในการใช้เทคโนโลยี

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดและกังวลใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้ได้รับความผิดพลาด หรือเสียหายได้ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คิดว่า

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ไม่มีความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย มีความรู้สึกไม่มั่นใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงิน เมื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นต่อ ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความตั้งใจใช้บริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่อง VTM มีค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความตั้งใจใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านเครื่อง VTM มีค่าเฉลี่ย 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย มีความตั้งใจใช้บริการเปิดบัญชี ทำบัตร ATM ผ่านเครื่อง VTM มีค่าเฉลี่ย 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

และผลการศึกษาจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในหัวข้อหากเมื่อมีการนำเครื่อง VTM มาเปิดให้บริการ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ท่านจะเลือกใช้บริการเครื่อง VTM หรือไม่ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และไม่เลือกใช้บริการ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ที่ได้จากการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1. คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำนวน 2 ปัจจัย คือ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

2. รูปแบบการให้บริการทางการเงินที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการทางการเงิน และการวางแผนทางการเงิน ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

3. ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ส่วนปัจจัยด้านความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำนวน 2 ปัจจัย คือ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตวัต ศรีสุวรรณ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ K-Cyber ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษาและระดับรายได้ ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ K-Cyber ธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการให้บริการทางการเงินที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึง

บริการทางการเงิน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกันตพล บรรทัดทอง (2557) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผ่านช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สถานที่ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความบ่อยในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรชนก พลาบุลย์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานแรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการศึกษาเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 45-49 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

จากรายละเอียดข้างต้นทำให้ทราบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอายุ 45-49 ปี และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเป็นส่วนใหญ่ มีความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM เมื่อมีการนำเครื่อง VTM

มาเปิดให้บริการ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนั้น เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้น ธนาคารควรต้องมีการทำการตลาดประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับเครื่อง VTM เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า รวมถึงศึกษาความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้เพิ่มมากขึ้น

2. รูปแบบการให้บริการทางการเงินที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

จากรายละเอียดข้างต้นทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการทางการเงินมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนั้น เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้น ธนาคารควรให้ความสำคัญในเรื่องการเข้าบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

3. ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

จากรายละเอียดข้างต้นทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความกังวลในการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนั้น ธนาคารควรมีแผนพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานเครื่อง VTM ให้ง่ายต่อการใช้งานและง่ายต่อการทำความเข้าใจ และตอบสนองต่อความคาดหวังในการใช้งานเครื่อง VTM ของลูกค้าได้อย่างตรงตามความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยีของลูกค้า อีกทั้งในปัจจุบันภาครัฐได้มีแผนยุทธศาสตร์ National e-payment ซึ่งจากแผนยุทธศาสตร์นี้เอง ธนาคารควรใช้เป็นโอกาสในกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีทางการเงินและความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี โดยการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี เพิ่มลูกค้าได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะนำข้อมูลที่ได้ไปทำการศึกษาต่อ โดยศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการใช้งานเครื่อง VTM ในจังหวัดชลบุรีหรือจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้บริโภค ในจังหวัดชลบุรีหรือจังหวัดอื่น ว่ามีแรงจูงใจต่อการใช้งานเครื่อง VTM ว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

2. จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาผู้บริโภคที่เลือกบริการเครื่อง VTM ของแต่ละธนาคาร เพื่อที่จะได้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเครื่อง VTM และเพื่อที่จะได้เปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อบริการเครื่อง VTM ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารนำไปพัฒนานโยบาย กลยุทธ์ รวมถึงการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งจะช่วยเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้นต่อไป



581942524

บรรณานุกรม

- กัณฑ์พล บรรทัดทอง. (2557). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคน ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิณรัตน์ วราบุญนาทกริมย์. (2558). การเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุของพนักงาน บริษัทยูเซ็นโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตวัต ศรีสุวรรณ. (2557). ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ K-Cyber banking ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (2559). FinTech ก็ปรับแบบบริการทางการเงินที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป. เข้าถึงได้จาก <http://www.thansettakij.com/content/44434>
- ณัฐพร ทองศรี. (2555). ความตั้งใจใช้แท็บเล็ตของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน นครศรีธรรมราช เขต 3 การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดาต้าวัน เอเชีย ออนไลน์. (2560). นวัตกรรมและอนาคตของธุรกิจการเงินและการธนาคาร. เข้าถึงได้จาก <http://www.d1asia.co.th/?/news/411/content/นวัตกรรมและอนาคตของธุรกิจการเงินและการธนาคาร/>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2560). นวัตกรรม 4.0. เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/content/863810>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). รายงานประจำปี 2558. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

- ชนากา หิมารัตน์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท ธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นาคยา ศรีสว่างสุข. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2560). “ออมสิน” เปิดสาขาดิจิทัล ลูกค้าสื่อสารกับพนักงานผ่านหน้าจอ VTM ได้ตลอด 24 ชั่วโมง. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-94419>
- พรชนก พลาบุลย์. (2558). *การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไพบุลย์ สุธิตสุภา. (2553). *ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ของเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ ออนไลน์. (2558). *รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก <https://fopdev.or.th/สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย/>
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2555). *รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุภาคภาษาไทย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- วิศรา สอนจิตร. (2559). *ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน*. *วารสารชุมชนวิจัย*, 10(1), 45-52.
- วาริภาณ เข้มทอง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศรัณญา ศิริมาศเกษม. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สถุณี อาชวานันทกุล, เสรี ปวีณณา, จินต์ หวังตระกูลดี, และชิตติมา อูร์พีพัฒนพงศ์. (2560). การเติบโตของ *Fintech* กับโอกาสการสร้างเศรษฐกิจที่พัฒนาอย่างทั่วถึง. เข้าถึงได้จาก <http://www.salforest.com/knowledge/fintech-financial-access>
- สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ. (2552, กันยายน-ตุลาคม). สร้างเสริมสุขภาพ ผู้สูงวัย เป็นสุข. *หมอชาวบ้าน*, 19(2), 40-43.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี. (2560). รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดชลบุรี ไตรมาสที่ 3 ปี 2560 (กรกฎาคม-กันยายน 2560), สภาพเศรษฐกิจและสังคมจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. เข้าถึงได้จาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>
- อมรรัตน์ โกสิดารัตน์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ *KTBank*: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย ในสังกัดสำนักงานเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรวรรณ สุขยานี. (2558). ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อี หิวเห่วย ออนไลน์. (2560). โซลูชันระบบธนาคารระยะไกล *eSpace VTM*. เข้าถึงได้จาก <https://e.huawei.com/th/solutions/business-needs/collaboration/contact-center/vtm>
- เอ็มจีอาร์ ออนไลน์. (2560). เครื่อง *VTM* ทดแทนพนักงานธนาคาร ต้องตอบโจทย์ลูกค้าจริง ๆ. เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/columnist/detail/9600000053943>

ภาคผนวก



581942624

BUU iThesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



581942624

BUU iThesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ
ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามชุดนี้ ผู้ทำวิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยผู้ทำวิจัยจะเก็บข้อมูลที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจธนาคาร โดยข้อมูลที่ท่านได้กรูณากรอกลงในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ ไม่นำมาเปิดเผยให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลคือใคร และจะไม่มีผลใด ๆ ต่อท่าน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี
ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM



เครื่อง VTM หมายถึง VTM หรือ virtual teller machine เป็นเครื่องที่ทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ธนาคารเสมือนจริงโดยทำธุรกรรมผ่านการโทรแบบวีดีโอ ซึ่งเครื่องนี้สามารถทำรายการได้ตั้งแต่เปิดบัญชี ผ่ากเงิน ถอนเงิน ทำบัตรATM เหมือนเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารจริง ๆ (เอ็มจีอาร์ ออนไลน์, 2560; ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2560)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

45-49 ปี

50-54 ปี

55-59 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

ปวส./ อนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. อาชีพ

เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ผู้ประกอบกิจการ/ เจ้าของกิจการ

ผู้ประกอบวิชาชีพ

รับจ้างทั่วไป/ ผู้ใช้แรงงาน

ค้าขาย

อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001-20,000 บาท

20,001-30,000 บาท

30,001-40,000 บาท

40,001-50,000 บาท

50,001 บาทขึ้นไป



581942524

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ รูปแบบการใช้บริการทางการเงิน

คำชี้แจง กรุณาประเมินรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน โดยประเมินจากศึกษาความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อย เพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นท่านมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

รูปแบบการใช้บริการทางการเงิน	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การเข้าถึงบริการทางการเงิน					
1. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านเงินฝากผ่านทางธนาคาร เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน					
2. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านสินเชื่อผ่านทางธนาคาร เช่น ขอกู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ขอกู้เงินเพื่ออุปโภค บริโภค					
3. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านโอนเงินและชำระเงินผ่านทางธนาคาร					
ช่องทางบริการทางการเงิน					
1. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร					
2. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านตู้ATM/ADM					
3. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่					
4. ท่านใช้บริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร					
5. ท่านใช้บริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านตู้ATM/ADM					
6. ท่านใช้บริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่					
7. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร					
8. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านตู้ATM/ADM					

รูปแบบการใช้บริการทางการเงิน	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่					
การวางแผนทางการเงิน					
1. ท่านมีการวางแผนการจัดสรรรายได้ของท่าน					
2. ท่านมีการวางแผนทางการเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณ					
3. ท่านมีการวางแผนจัดการในการบริหารเงินของท่านในการชำระ สินเชื่อ					
4. ท่านมีการวางแผนในการลงทุนทางการเงินเพื่อให้ได้กำไรทั้งใน ระยะสั้นและระยะยาว					



581942524

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี

คำชี้แจง กรุณาประเมินความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี โดยประเมินจากศึกษาความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อย เพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นท่านมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี					
1. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้อง					
2. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ					
3. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านรู้สึกว่เหมาะสำหรับการดำเนินชีวิตของท่าน					
ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี					
1. ท่านคิดว่า ท่านสามารถเรียนรู้และเข้าใจ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีได้ง่าย					
2. ท่านคิดว่า ท่านสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีที่ท่านต้องการทำธุรกรรมได้อย่างง่าย					
3. ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว					
อิทธิพลของสังคม					
1. กระแสสังคมมีส่วนทำให้ท่านชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน					

ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนทำให้ท่านชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน					
3. รัฐบาลมีส่วนกระตุ้นให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินผ่านการใช้เทคโนโลยี					
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน					
1. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี สะดวกต่อการทำธุรกรรมทางการเงินนอกเวลาการทำงานของท่าน					
2. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านประหยัดเงินและเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน					
ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี					
1. ท่านมีความรู้สึกไม่มั่นใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินของท่าน เมื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี					
2. ท่านมีความเครียดและกังวลใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้ท่านได้รับความผิดพลาด หรือเสียหายได้					
3. ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ไม่มีความเป็นส่วนตัว					



581942524

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ
ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความตั้งใจใช้บริการของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อน เกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการเปิดบัญชี ทำบัตร ATM ผ่านเครื่อง VTM					
2. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านเครื่อง VTM					
3. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านเครื่อง VTM					

กล่าวโดยสรุป หากมีการนำเครื่อง VTM มาเปิดให้บริการที่เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม
อมตะนคร จังหวัดชลบุรี ท่านจะเลือกใช้บริการเครื่อง VTM หรือไม่

เลือกใช้บริการ

ไม่เลือกใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



581942524

ภาคผนวก ข

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม



581942524

BUU-IThesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม

สรุปผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่อง: ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อนเกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ
ดังรายนามต่อไปนี้

คนที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คนที่ 2 ดร.นพดล เดชประเสริฐ

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คนที่ 3 นายวสันต์ ปรีชาชาติ

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขามตะนคร

โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อ
ไม่น้อยกว่า 0.5 (อ้างอิง) ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของ
แบบสอบถาม ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

1 หมายถึง สอดคล้อง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. อายุ <input type="checkbox"/> 45-49 ปี <input type="checkbox"/> 50-54 ปี <input type="checkbox"/> 55-59 ปี <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. <input type="checkbox"/> ปวส./ อนุปริญญา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. อาชีพ <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่รัฐ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบกิจการ/ เจ้าของกิจการ <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบวิชาชีพ <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป/ ผู้ใช้แรงงาน <input type="checkbox"/> ค้าขาย <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง



581942524

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เรื่องรูปแบบการใช้บริการทางการเงิน

ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
การเข้าถึงบริการทางการเงิน					
1. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านเงินฝาก ผ่านทางธนาคาร เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านสินเชื่อผ่านทางธนาคาร เช่น ขอกู้เงินเพื่อซื้อบ้าน ขอกู้เงินเพื่ออุปโภค บริโภค	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ท่านสามารถเข้าใช้บริการในด้านโอนเงินและชำระเงินผ่านทางธนาคาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน					
1. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านตู้ ATM/ ADM	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ท่านใช้บริการบริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
5. ท่านใช้บริการบริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านตู้ ATM/ADM	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. ท่านใช้บริการบริการ โอนเงินและชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านเจ้าหน้าที่ของธนาคาร	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
8. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านตู้ ATM/ ADM	1	1	0	0.67	สอดคล้อง

ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
9. ท่านใช้บริการด้านสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่	1	1	1	1	สอดคล้อง
การวางแผนทางการเงิน					
1. ท่านมีการวางแผนการจัดสรรรายได้ของท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ท่านมีการวางแผนทางการเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ท่านมีการวางแผนจัดการในการบริหารเงินของท่านในการชำระสินเชื่อ	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ท่านมีการวางแผนในการลงทุนทางการเงินเพื่อให้ได้กำไรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	1	1	1	1	สอดคล้อง



581942524

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม เรื่องความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี

ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
ความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี					
1. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่าง ถูกต้อง	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับ บริการ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
3. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ท่านรู้สึกว่าจะเหมาะสำหรับการดำเนินชีวิต ของท่าน	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
ความเข้ากันได้กับเทคโนโลยี					
1. ท่านคิดว่า ท่านสามารถเรียนรู้และเข้าใจ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
2. ท่านคิดว่า ท่านสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านเทคโนโลยีที่ท่านต้องการทำธุรกรรมได้ อย่างง่าย	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
3. ท่านคิดว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน เทคโนโลยี เป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
อิทธิพลของสังคม					
1. กระแสสังคมมีส่วนทำให้ท่านชื่นชอบใน การใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน	1	1	0	0.67	ไม่สอดคล้อง
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนทำให้ท่าน ชื่นชอบในการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำธุรกรรม ทางการเงิน	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
3. รัฐบาลมีส่วนกระตุ้นให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินผ่านการใช้เทคโนโลยี	1	1	1	1	สอดคล้อง
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน					
1. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสะดวกต่อการทำธุรกรรมทางการเงินนอกเวลาการทำงานของท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยีทำให้ท่านประหยัดเงินและเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน	1	1	1	1	สอดคล้อง
ความกังวลในการใช้เทคโนโลยี					
1. ท่านมีความรู้สึกไม่มั่นใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินของท่านเมื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ท่านมีความเครียดและกังวลใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้ท่านได้รับความผิดพลาด หรือเสียหายได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ไม่มีความเป็นส่วนตัว	1	1	1	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถาม เรื่องความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานวัยทำงานก่อน
เกษียณอายุ ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการเปิดบัญชี ทำบัตร ATM ผ่านเครื่อง VTM	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการโอนเงินและชำระ เงินผ่านเครื่อง VTM	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ท่านมีความตั้งใจใช้บริการด้านสินเชื่อผ่าน เครื่อง VTM	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
4. หากมีการนำเครื่อง VTM มาเปิดให้บริการ ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด ชลบุรี ท่านจะเลือกใช้บริการเครื่อง VTM	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. หากมีการนำเครื่อง VTM มาเปิดให้บริการ ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด ชลบุรี ท่านจะไม่เลือกใช้บริการเครื่อง VTM	1	1	-1	0.33	ไม่สอดคล้อง



581942524



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
 าร่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ..... *Jany Rattanasong*

..... ผศ.ดร.ศรัณษา เลิศพิสุทธิรักษ์

..... 21 / 1 / ค.ศ. 2561

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงาน ก่อนเกษียณอายุ
 เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้วิจัย ขวัญหทัย กิจปกรณัสนันติ

รหัสประจำตัว 59750017

นิสิตหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รุ่น Y35

หมายเลขโทรศัพท์ 0935753263

E-mail khwanhatai.bank@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการทางการเงิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

2. กรอบแนวคิด



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ

94 / 61

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงาน ก่อนเกษียณอายุ
เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้วิจัย ขวัญหทัย กิจปกรณสันติ

รหัสประจำตัว 59750017

นิสิตหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รุ่น Y35

หมายเลขโทรศัพท์ 0935753263

E-mail khwanhatai.bank@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษารูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

2. กรอบแนวคิด



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....
 นายสันต์ ปรีชาชาติ

ผู้จัดการสาขา สาขาอมตะนคร

24 / ส.ค. / 2561

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงาน ก่อนเกษียณอายุ
 เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้วิจัย ขวัญหทัย กิจปกรณ์สันติ

รหัสประจำตัว 59750017

นิสิตหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รุ่น Y35

หมายเลขโทรศัพท์ 0935753263

E-mail khwanhatai.bank@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษารูปแบบการใช้บริการทางการเงิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM ของพนักงานเอกชนวัยทำงานก่อนเกษียณอายุในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

2. กรอบแนวคิด

ภาคผนวก ค
ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ์

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 9, 2018 at 22:04 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1069076	Dec 9, 2018 at 22:04 PM	59750017@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.pdf	Completed	0.00%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				



581942524

BUU iThesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 9, 2018 at 22:06 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1069080	Dec 9, 2018 at 22:06 PM	59750017@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.pdf	Completed	4.97 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การยอมรับนวัตกรรมทางกระบวนการผลิตด้านการเกษตรของเกษตรกร ในโครงการส่งเสริมการเลี้ยงสุกร บริษัท เบทาโกร ไฮบริด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ภาคกลาง ประเทศไทย,Agricultural process innovation adoption of swine raisers in Betagro Hybrid International Co., Ltd. Supp	กุลธัช วรรณาคม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.41 %
2	ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน	วริศรา สอนจิตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	0.91 %
3	ความคาดหวังต่อการยอมรับโมบายเลิร์นนิ่งของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตกรุงเทพมหานคร,Expertation towards mobile learning acceptance of provincial electricity authority employees in Bangkok	อมรเดช สุขเกษม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.83 %
4	ความตั้งใจใช้แท็บเล็ตของผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราชเขต 3 การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี,Intention to use tablet of teacher in Nakhon Si Thammarat Primary Education Service Area Office 3 : the application of tec	ณัฐพร ทองศรี	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	0.41 %
5	แบบจำลองการประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การถ่ายทอดความรู้,A knowledge transfer antecedents assessment model.	นฤพล บินกอ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	0.37 %
6	การศึกษาการยอมรับการจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 2	บุญเรือน กิจสะสม	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	0.36 %
7	คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรคงสามัคคี	บุญสม บุญหนุน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	0.35 %
8	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับแรงจูงใจในการซื้ออาหารสำเร็จรูปจากร้านสะดวกซื้อในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	วนิดา มีศิริ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	0.32 %

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

ข้อเสียเพื่อตัดสินใจว่าจะทดลองนวัตกรรมใหม่หรือไม่ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆโดยบุคคลมักคิดว่าการใช้สิ่งใหม่นั้นเป็นการเสี่ยงที่ไม่แน่ใจผลที่จะได้รับในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม Reinforcement เพื่อสร้างความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่ได้ตัดสินใจทดลองนั้นถูกต้องโดยการให้คำแนะนำข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ 2 1 4 การทดลอง Trial เป็นขั้นที่บุคคลทดลอง

ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล Theory of reasoned action หรือ TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยไม่นับรกรฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริงดังแสดงในภาพที่ 15 ภาพที่ 11 แบบจำลองต้นฉบับของ TAM อย่างไรก็ตาม Davis Bagozze และ Warshaw 1989 อ้างอิงในสิ่งหรือสุขและสุนันทา

วงศ์ครุฑ 2555 ได้ดัดแปลง TAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมเพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้นและสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลเช่นงานวิจัยของ Davis Bagozze และ Warshaw และสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีเช่นงานวิจัยของ Davis ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM แสดงในภาพที่ 16

ภาพที่ 12 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM แม้ว่า TAM สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ Taylor และ Todde 1989 อ้างอิงในสิ่งหรือสุขและสุนันทาทางสังคมวิทยา 2555 กล่าวว่า TAM มีข้อจำกัดบางประการจึงขาดความสมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้นนอกจากนี้ Malhotra และ Galletta ยังกล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริงมีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้นจึงนำไปสู่การ

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

วิเคราะห์ระหว่างข้อดีและข้อเสียว่าเมื่อนำมาใช้ แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนหรือไม่หากรู้สึกว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจขั้นนี้จะไม่แตกต่างจากขั้นอื่นๆตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆโดยบุคคลมักคิดว่าการใช้ นวัตกรรมใหม่นั้นเป็นการเสี่ยงไม่แน่ใจผลที่จะได้รับดังนั้นในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจแล้วนั้นถูกต้องหรือไม่โดยการให้ คำแนะนำให้ข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ \ n ขั้นตอนที่ 4 ขั้นนำไปใช้เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้ นวัตกรรมทางวิชาการใหม่ขั้นนี้ \ n สถานการณ์ของตนซึ่งเป็นการทดลองดู ก่อนเพื่อดูว่าได้ผลหรือไม่และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมาก \ n พอที่จะยอมรับปฏิบัติ อย่างเต็มที่ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับ \ n นวัตกรรมใหม่นั้นโดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยซึ่งผลจากการทดลองจะมีความสำคัญต่อการ \ n ตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป \ n 14 \ n ขั้นตอนที่ 5 ขั้นยืนยันหรือการยอมรับเป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมใหม่นั้นไป \ n

ระหว่างความเชื่อ \ n เจตคติความตั้งใจและพฤติกรรมโดยมีความคิดว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยมนุษย์เมื่อถูกทำให้เกิดความมั่นคงโดยการประเมินผล ด้วย \ n ตัวเองของมนุษย์แล้วความเชื่อนั้นก็จะกลายเป็นเจตคติของแต่ละบุคคล อันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่หา \ n ด้วยความตั้งใจจนกลายเป็นพฤติกรรมที่ติดตัว ไปในที่สุดซึ่งเป็นพฤติกรรมปัจจุบันที่จะกระทำอย่างมี \ n เหตุผล \ n 19 \ n แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ nTAM) \ n แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology Acceptance Model \ n หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับ และมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้ \ n เทคโนโลยีสารสนเทศ โดย Davis (1985) ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อ พัฒนา \ n เป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบ สารสนเทศโดยไม่นับรกรฐาน \ n ฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผล พฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ \ n ที่เกิดขึ้นจริงดังแสดงในภาพแบบจำลองที่ 3 \ n อย่างไรก็ตาม Davis (1989) และ Davis Bagozze and

อย่างไรก็ตาม Davis (1989) และ Davis Bagozze and Warshaw (1989) ได้ดัดแปลง \ nTAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมเพื่อให้สามารถอธิบาย ความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน \ n ยิ่งขึ้น (Venkatesh et al . , 2003) และสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยี \ n สารสนเทศของแต่ละบุคคลเช่นงานวิจัยของ Davis Bagozze และ Warshaw (1989) และสามารถ \ n ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีเช่น \ n งานวิจัยของ Davis (1989) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM แสดงในรูปของแบบจำลอง \ n ดังภาพที่ 4 \ n ทั้งนี้แม้ว่า TAM สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมี \ n ประสิทธิภาพแต่ Taylor and Todde (1995) กล่าวว่า TAM มี ข้อจำกัดบางประการจึงขาดความ \ n สมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้น นอกจากนั้น Malhotra and Galletta (1999) กล่าวว่า \ n ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิด การใช้งานจริงมีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้นจึงนำไปสู่การ \ n พัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่างๆเพื่อนำมาศึกษาใน บริบทการยอมรับ

Bagozze and Warshaw (1989) ได้ดัดแปลง \ nTAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มี ต่อพฤติกรรมเพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน \ n ยิ่งขึ้น (Venkatesh et al . , 2003) และสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้ เทคโนโลยี \ n สารสนเทศของแต่ละบุคคลเช่นงานวิจัยของ Davis Bagozze และ Warshaw (1989) และสามารถ \ n ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความ ตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีเช่น \ n งานวิจัยของ Davis (1989) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM แสดงในรูปของ แบบจำลอง \ n ดังภาพที่ 4 \ n ทั้งนี้แม้ว่า TAM สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมี \ n ประสิทธิภาพแต่ Taylor and Todde (1995) กล่าวว่า TAM มี ข้อจำกัดบางประการจึงขาดความ \ n สมบูรณ์สำหรับความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้นนอกจากนี้ Malhotra and Galletta (1999) กล่าวว่า \ n ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริงมีเพียงความตั้งใจแสดง พฤติกรรมการใช้เท่านั้นจึงนำไปสู่การ \ n พัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่างๆเพื่อนำมาศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ \ n ระบบ สารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้นเช่นงานวิจัยของ Chan (2004) และ งานวิจัย

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

รับจากระบบสารสนเทศจึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM 2 แบบจำลอง TAM 2 นาสเนอโดย Venkatesh และ Davis เพื่อพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้ชัดเจนยิ่งขึ้นเช่นงานวิจัยของ Mei Ying Wu และคณะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแบบจำลอง TAM 2 ดังแสดงในภาพที่ 18

ภาพที่ 14 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM 2 จากภาพที่ 18 แสดงให้เห็นถึงแบบจำลอง TAM 2 ที่ได้รับการปรับปรุงที่ตัวแปรภายนอกและปัจจัยที่เกิดขึ้น Antecedents ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานใหม่มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นและจากการวิจัยพบว่ากระบวนการของอิทธิพลจากสังคม Social influence process เช่นบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดง

พฤติกรรมความสมัครใจ Voluntariness และภาพลักษณ์ Image ตลอดจนกระบวนการใช้ปัญญา cognitive instrumental process เช่นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน Job relevance คุณภาพของผลลัพธ์ Output quality ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ Results demonstrability และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานเป็นต้นสิ่งต่างข้างต้นต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นอกจากนี้ TAM 2 ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ว่าบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความตั้งใจที่จะ

ใช้งาน Intention to use และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและภาพลักษณ์ในเชิงบวกสำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริมตัวผันแปร Moderating variable ประสิทธิภาพและความสมัครใจเกิดความรู้สึกและมีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะใช้งานนอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนซึ่งได้แก่ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานคุณภาพของผลลัพธ์และผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้มีอิทธิพลต่อการรับรู้

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุดแต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่นๆในแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น(Green \, n2005) และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ(Venkatesh and Davis \, 2000) จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM \ n แบบจำลอง TAM 2 นาสเนอโดย Venkatesh and Davis (2000) เพื่อพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้ชัดเจนยิ่งขึ้น งานวิจัยของ Mei-Ying Wu et al. (2000) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแบบจำลอง TAM 2 ดัง \ n แสดงในภาพของแบบจา

Davis เพื่อพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง \ nTAM เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้ชัดเจนยิ่งขึ้นเช่นงานวิจัยของ Mei-Ying Wu และคณะความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแบบจำลอง TAM 2 ดังแสดงในรูปของ \ n แบบจำลองที่ 4 \ n ภาพที่ 4 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM 2 \ n ที่มา: Venkatesh and Davis (2000 : 186 - 204) \ n จากภาพที่ 4 แบบจำลอง TAM 2 ได้รับการปรับปรุงที่ตัวแปรภายนอกและปัจจัยที่เกิดขึ้น (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการ \ n รับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานใหม่มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นและจากการวิจัยพบว่า \ n กระบวนการของอิทธิพลจากสังคม(Social influence process) เช่น(1) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่ \ n โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม(2) ความสมัครใจ(Voluntariness) และ(3) ภาพลักษณ์(Image) ตลอดจน \ n ทั้งกระบวนการใช้ปัญญา(cognitive instrumental process) เช่น(1) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน \ n (Job relevance) (2) คุณภาพของผลลัพธ์(Output quality) (3) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ \ n 25 \ n (Results demonstrability) และ(4) การรับรู้

ที่อยู่ \ n โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรม(2) ความสมัครใจ(Voluntariness) และ(3) ภาพลักษณ์(Image) ตลอดจน \ n ทั้งกระบวนการใช้ปัญญา(cognitive instrumental process) เช่น(1) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน \ n (Job relevance) (2) คุณภาพของผลลัพธ์(Output quality) (3) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ \ n 25 \ n (Results demonstrability) และ(4) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานเป็นต้นต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นอกจากนี้ TAM 2 ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ว่าบรรทัดฐานของ \ n บุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความตั้งใจที่จะใช้งาน(Intention \ nto use) และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและภาพลักษณ์ใน \ n เชิงบวกสำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร(Moderating variable) (ประสิทธิภาพและ \ n ความสมัครใจ)เกิดความรู้สึกและมีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการ \ n แสดงพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะใช้งานนอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนซึ่งได้แก่ 1 .ความ \ n เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน 2 .คุณภาพของผลลัพธ์และ 3 .ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้มี \ n อิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงบวกและพบอีกว่าภายใต้ \ n เงื่อนไข

จากเทคโนโลยีสารสนเทศและภาพลักษณ์ในเชิงบวกสำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริม \ n ตัวผันแปร(Moderating Variable) (ประสิทธิภาพและความสมัครใจ)เกิดความรู้สึกและ \ n มีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะ \ n ใช้งานนอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนคือความสัมพันธ์กับงานคุณภาพของ \ n ผลลัพธ์และผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์จากเทคโนโลยี \ n สารสนเทศในเชิงบวกและพบอีกว่าภายใต้เงื่อนไขการใช้งานโดยบังคับและผู้ใช้งานมี \ n ประสิทธิภาพที่จากบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลพฤติกรรมจะมีอิทธิพลต่อ \ n ความตั้งใจที่จะใช้ในอนาคตในเชิงบวก \ n ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี(Unified Theory of Acceptance and Use of \ n Technology : UTAUT) นาสเนอโดย Venkatesh (2003) เป็นการรวมทฤษฎีและแบบจำลองที่มีความ \ n นิยมที่ถูกนำมาใช้ในการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยี \ n ของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวมที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆหลักการของ \ n ทฤษฎีนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานจากความตั้งใจโดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดง \ n พฤติกรรมประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

ศรี 2555 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกคณะศึกษาที่ MIT Sloan of Management โดยเขาได้เสนอว่าการใช้ระบบคือการตอบสนองที่สามารถอธิบายหรือทำนายโดยแรงจูงใจของผู้ใช้ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงจากการกระทำภายนอกประกอบด้วยคุณลักษณะของระบบที่เกิดขึ้นจริงและความสามารถของระบบโดยจากแบบแผน Fred ได้ทำการศึกษางานวิจัยของ Ajzen and Fishbein 1975 อ้างอิงในรูปทรงของศรี 2555 ผู้คิดค้นทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผลซึ่งจากการศึกษา Fred ได้เสนอตัวแบบ

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

แต่ตัว\ n แบบการยอมรับเทคโนโลยี(Technology acceptance model : TAM)เป็นตัวแบบที่ได้รับความนิยม\ n มากที่สุดในการศึกษาความตั้งใจใช้ระบบของผู้ใช้(Chuttur \, 2010)\ n Fred (1989)ได้เสนอตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี(Technology Acceptance Model : nTAM) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกคณะศึกษาที่ MIT Sloan of Management เขาได้\ n เสนอว่าการใช้ระบบคือการตอบสนองที่สามารถอธิบายหรือทำนายโดยแรงจูงใจของผู้ใช้ซึ่งเป็น\ n อิทธิพลทางตรงจากการกระทำภายนอกประกอบด้วยคุณลักษณะของระบบที่เกิดขึ้นจริงและ\ n ความสามารถของระบบดังแสดงในภาพที่2.5\ n 29 \ n ภาพที่2.5แบบแผนแนวความคิดตามตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี\ n แหล่งที่มา: Fred \, 1986 : 10 .\ n แบบแผนแนวความคิดตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้น Fred ได้ทำการศึกษางานวิจัย\ n ต่างๆที่เกี่ยวข้องกันและยังได้ศึกษางานวิจัยของ Ajzen and Fishbein (1975)ผู้คิดค้นทฤษฎีการ\ n กระทำเชิงเหตุผลซึ่งจากการศึกษา Davis ได้เสนอตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีดังแสดงในภาพที่2.6\ n ภาพที่2.6ตัวแบบดั้งเดิมของ TAM ที่เสนอโดย Fred Davis \ n แหล่งที่มา: Fred \, 1986 : 24 .\ n 30 \ n จากแผนภาพข้างต้น Fred ได้เสนอว่าแรงจูงใจของผู้ใช้สามารถ

กระบวนการตัดสินใจซื้อ Kotler 2000 อ้างอิงในกรณีศึกษากรณีศึกษา 2556 บทบาทของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อแบ่งออกเป็น 5 บทบาทดังต่อไปนี้ 1 ผู้ริเริ่ม Initiator คือบุคคลแรกที่เสนอความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ 2 ผู้มีอิทธิพล Influencer คือบุคคลที่เป็นเจ้าของความคิดหรือข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ 3 ผู้ตัดสินใจ Decider คือบุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจซื้อเช่นควรซื้อหรือไม่ควรซื้ออะไรซื้ออย่างไรและซื้อที่ไหน เป็นต้น

ชื่อเป็นอย่างใดซึ่งสามารถจำแนกบทบาทผู้มีส่วนในการตัดสินใจซื้อออกเป็น 5 บทบาทดังต่อไปนี้ 1 .ผู้ริเริ่ม(Initiator)คือบุคคลแรกที่เสนอความคิดเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ 2 .ผู้มีอิทธิพล(Influencer)คือบุคคลที่เป็นเจ้าของความคิดหรือข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ 3 .ผู้ตัดสินใจ(Decider)คือบุคคลที่ตัดสินใจซื้อเช่นควรซื้อหรือไม่ควรซื้ออะไรซื้ออย่างไรและซื้อที่ไหน เป็นต้น 4 .ผู้ซื้อ(Buyer)คือบุคคลที่กระทำการซื้อหรือลงมือซื้อ 5 .ผู้ใช้(User)คือบุคคลที่เป็นผู้ใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อเป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยแบ่งขั้นตอนออกได้ทั้งหมด 5 ขั้นตอนโดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอน(ธนวรรณแสงสุวรรณและคณะ, 2548 : 9) ดังนี้ 1 .การรับรู้ถึงความต้องการ(Need Recognition)หรือการรับรู้ปัญหา(Problem Recognition)การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการภายในของตนซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือเกิดจากการกระตุ้นโดยรวมถึงความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการที่ความปรารถนาอันเป็นความต้องการทางด้านจิตวิทยาด้วยบุคคลจะเรียนรู้ถึงวิธีที่จะจัดการกับสิ่ง

แต่เรื่องที่ดีเกี่ยวกับผู้ให้บริการและการบริการรวมถึงแนะนำและกระตุ้นให้บุคคลอื่นสนใจและมาใช้บริการนั้นซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการ 3 ความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคา Price Sensitivity คือการที่ผู้บริโภคไม่มีปัญหาเมื่อผู้ให้บริการขึ้นราคาและผู้บริโภคยอมจ่ายในราคาที่สูงกว่าที่อื่นหากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้ 4 พฤติกรรมการร้องเรียน Complaining Behavior คือการที่ผู้บริโภค

ได้เช่นกันซึ่งประกอบด้วยมิติ 4 มิติได้แก่\ n1) พฤติกรรมการบอกกล่าว(Word of mouth communications)คือการพูดถึงสิ่ง\ n ดีเกี่ยวกับผู้ให้บริการและการบริการแนะนำและกระตุ้นให้คนอื่นสนใจและใช้การบริการนั้นซึ่ง\ n สามารถนำมาวิเคราะห์ความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการโดยวัดจากคำถามต่อไปนี้\ n 2) \ n (1)ลูกค้าพูดในสิ่งที่ดีเกี่ยวกับองค์กรบริการกับผู้อื่นหรือไม่\ n (2)ลูกค้าแนะนำองค์กรให้กับผู้อื่นที่มาขอคำปรึกษาหรือไม่\ n (3)ลูกค้าสนับสนุนคนรู้จักให้ใช้บริการขององค์กรหรือไม่\ n2) ความตั้งใจที่จะซื้อ(Purchase intention)คือการเลือกการบริการนั้นๆเป็น\ n ตัวเลือกแรกซึ่งสิ่งนี้สามารถสะท้อนนิสัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนการบริการได้โดยวัดจากคำถามต่อไปนี้\ n (1)ลูกค้าพิจารณาตราสินค้าขององค์กรเป็นรายแรกหรือไม่\ n (2)ลูกค้าใช้บริการต่างๆขององค์กรมากขึ้นในปีต่อมาหรือไม่\ n (3)ลูกค้าใช้บริการต่างๆขององค์กรน้อยลงในปีต่อมาหรือไม่\ n3) ความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา(Price sensitivity)คือการที่ผู้บริโภคไม่มีปัญหาในการ\ n ที่ผู้ให้บริการขึ้นราคาและผู้บริโภคยอมจ่ายมากกว่าที่อื่นหากการบริการนั้นสามารถตอบสนอง\ n ความพึงพอใจได้โดยวัดจากคำถามต่อไปนี้\ n (1)ลูกค้า

วิศราสอนจิตร 2559 ได้ศึกษาความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1 การรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์และ 2 ศึกษาทัศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภคที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน

วิศราสอนจิตร:ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน(ONLINE PURCHASE INTENTION OF GOODS OR SERVICE THROUGH SMARTPHONE)อาจารย์ที่ปรึกษา:รองศาสตราจารย์ ดร.วิญญูมรดอนขวา, 94 หน้า. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา 1)การรับรู้ของผู้บริโภคที่มีผลต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์และ 2)ศึกษาทัศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภคที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานตอนต้นที่มีอายุ 18 - 33 ปีในจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 420 คนมาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ(Quantitative Analysis)ได้แก่ร้อยละ(Percentage)ค่าเฉลี่ย(Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ(Multiple Regression Analysis)ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการรับรู้ด้านความเสี่ยงมีผลกระทบต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภคมากที่สุด(=0.446)รองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ด้านความเพลิดเพลิน

581942524
BTU iThesis 59750017 independent study / recv: 27122561 18:38:16 / seq: 37

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

งานตอนต้นที่มีอายุ 18-33 ปีในจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 420 คนมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ Quantitative Analysis ได้แก่ ร้อยละ Percentage ค่าเฉลี่ย Mean และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการรับรู้ด้านความเสี่ยงมีผลกระทบต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภคมากที่สุดรองลงมาคือ ปัจจัยการรับรู้ด้านความเพลิดเพลินปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์และ

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

(ONLINE PURCHASE INTENTION OF GOODS OR SERVICE THROUGH SMARTPHONE) อาจารย์ที่ปรึกษา:รองศาสตราจารย์ดร.ขวัญกมลดอนขวา, 94 หน้า.วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา 1) การรับรู้ของผู้บริโภคที่มีผลต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์และ 2) ศึกษาที่ทัศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภคที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานตอนต้นที่มีอายุ 18 - 33 ปีในจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 420 คนมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการรับรู้ด้านความเสี่ยงมีผลกระทบต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของผู้บริโภคมากที่สุด (=0.446) รองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ด้านความเพลิดเพลิน (=0.240) ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ (=0.136) และปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน (=0.116) ตามลำดับตามปัจจัยที่ทัศนคติในการซื้อสินค้าหรือบริการ

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 9, 2018 at 22:06 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1069078	Dec 9, 2018 at 22:06 PM	59750017@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.pdf	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				



581942524

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 9, 2018 at 22:07 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1069082	Dec 9, 2018 at 22:07 PM	59750017@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.pdf	Completed	0.46 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้านสะดวกซื้อ: กรณีศึกษาเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี, Convenience Store Clients' Satisfaction: A case study of Seven Eleven\, Bangsaen Beach Branch\, Chonburi Province	ชัยวัฒน์ ดันดือภิบาลกุล	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.46 %

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 20 001 30 000 บาทและกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 10 001 20 000 บาทมีระดับความตั้งใจใช้บริการเครื่อง VTM มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 40 001 50 000 บาท

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

\, 000 \ n บาทแตกต่างกันรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15 \, 001 -- 20 \, 000 บาทและแตกต่างกัน n เป็นรายคู่กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20 \, 001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ n ที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5 \, 000 -- 10 \, 000 บาทมีความพึงพอใจในการ \ n ใช้บริการด้านการวางแผนการตลาดมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10 \, 001 -- 15 \, 000 \ n บาทมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15 \, 001 -- 20 \, 000 บาทและมากกว่ากลุ่มตัวอย่าง \ n ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20 \, 001 บาทขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่า

Plagiarism Checking Report

Created on Dec 9, 2018 at 22:07 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1069083	Dec 9, 2018 at 22:07 PM	59750017@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.pdf	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				