

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับโมบายแบงก์กิ้งในผู้สูงอายุ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวธรรศมน รุ่งรัตนอุบล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยฉบับนี้เป็นเรื่อง “การยอมรับโมบายแบงก์กิ้งในผู้สูงอายุ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับโมบายแบงก์กิ้ง โดยปัจจัยที่ทำการศึกษาประกอบไปด้วย การรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ ด้านการเงิน (Financial) ด้านเวลา (Time) และด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย ดังนี้ ปัจจัยด้านความไว้วางใจในธนาคารผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Trust in mobile banking service provider) ประสบการณ์ทางเทคนิค (Technology Experience) ความวิตกกังวลในเทคโนโลยี (Technology Anxiety) และการสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

เครื่องมือในการวิจัย คือ การเก็บข้อมูลด้วยวิธีแบบสอบถามแบบออนไลน์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น ประชากรในประเทศไทย เพศชาย หรือ หญิง ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวนทั้งหมด 189 ชุด ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงในด้านการเงิน (Financial Risk) และด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) ส่งผลต่อความไว้วางใจในธนาคารผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Trust in Mobile Banking Service Provider) และส่งผลต่อปัจจัยการใช้งานจริง (Actual Use) ส่วนในปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ปัจจัยการรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทางเทคโนโลยี (Technology Experience) ปัจจัยด้านความวิตกกังวลในเทคโนโลยี (Technology Anxiety) และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ซึ่งส่งผลต่อการใช้งานจริงเช่นกัน จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถใช้อธิบายการยอมรับโมบายแบงก์กิ้งในผู้สูงอายุได้

จากปัจจัยทั้ง 8 ประการที่ส่งผลต่อการใช้งานจริงในโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจในธนาคารผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้งส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในผู้สูงอายุมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านประสบการณ์ทางเทคโนโลยี และปัจจัยด้านรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความวิตกกังวลในเทคโนโลยี ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงใน 2 มิติ คือ ด้านความเป็นส่วนบุคคลและด้านการเงินที่ส่งผลเชิงลบต่อการใช้งานจริงผ่านปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้ง

คำสำคัญ: โมบายแบงก์กิ้ง, ผู้สูงอายุ, การยอมรับเทคโนโลยี

Independent Title	OLDER ADULTS' ADOPTION IN MOBILE BANKING
Author	Ms. Tassamon Rungratnaubol
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Advisor	Professor Siriluck Rotjanakitumnui, Ph.D.
Academic Years	2562

ABSTRACT

This research aims to study factors influencing OLDER ADULTS' ADOPTION IN MOBILE BANKING. The studied factors consist of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived risk. The perceived risk was divided into three aspects: financial, time, and privacy. Besides, the study of trust in mobile banking service provider, technology experience, technology anxiety, and social support were also included in this research.

Research tool used in this study was an online questionnaire. The subjects were 189 Thai people, male and female, aged 60 or more.

The study results revealed that perceived financial risk and privacy risk, have impact on Trust in mobile banking service provider and actual usage. The perceived ease of use, technology experience, technology anxiety, and social support have impact on actual use as well.

The factors mentioned above influenced mobile banking use in the older adults the most, followed by technology experience and perceived usefulness, respectively. On the contrary, the factor that has highest negative feedback of mobile banking use was the technology anxiety, followed by perceived risk: financial risk and privacy risk, respectively.

Keywords: Mobile Banking, Older Adults, Technology Acceptance, Actual Use

