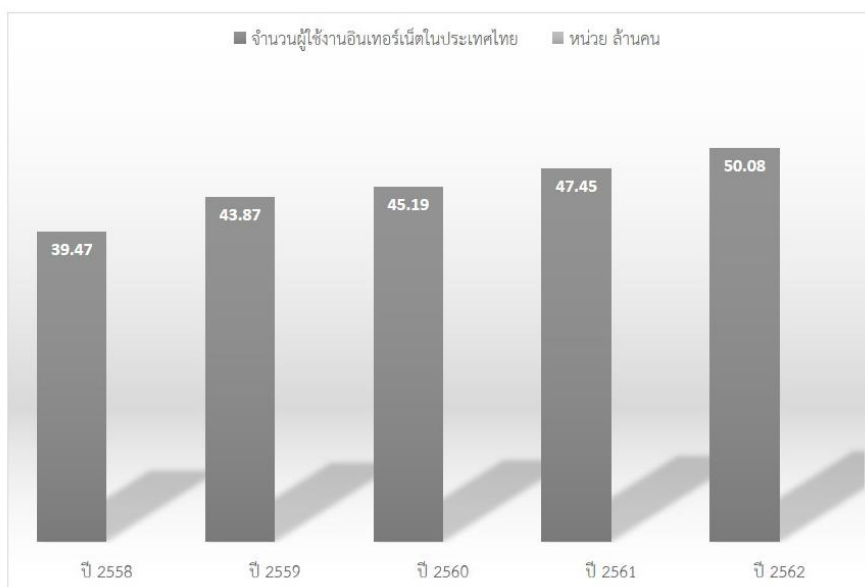


## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อคนไทยเป็นอย่างมาก มีปริมาณการใช้งานสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ปริมาณผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากอัตราการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในครัวเรือนเปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2558 ถึง ปี 2562 พบว่าจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2562 มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตถึง 50.08 ล้านคน (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช), 2563: เว็บไซต์) และมีจำนวนผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบ Smart phone เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.5 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) จากพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของคนที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในสถานการณ์โควิด-19 ทำให้คนไทยอยู่บ้าน และใช้เวลาอยู่กับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ส่งผลให้การค้า และธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย รวมถึงช่องทางชำระเงินที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตที่มีเพียงเงินสดหรือเช็คที่ใช้ในการซื้อสินค้าหรือบริการเท่านั้น หากแต่ปัจจุบันผู้คนสามารถชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายช่องทาง (วอนชนก ไชยสุนทร, 2558)



ภาพที่ 1.1 จำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช), 2563: เว็บไซต์)

นอกจากนี้ยังมีปริมาณ และมูลค่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากปริมาณการชำระเงิน และมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงิน และช่องทางต่าง ๆ ตั้งแต่ปี 2558 มีปริมาณ 263.92 ล้านรายการ ปี 2559 มีปริมาณ 650.00 ล้านรายการ ปี 2560 มีปริมาณ 1,308.47 รายการ ปี 2561 มีปริมาณ 2,839.37 ล้านรายการ ปี 2562 มีปริมาณ 4,925.11 ล้านรายการ

### ตารางที่ 1.1 ข้อมูลธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile Banking

รายการ	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนบัญชีผู้ใช้งาน ธุรกรรมการชำระเงิน ผ่าน Mobile Banking	13,918,815	21,151,583	32,143,467	46,004,931	60,084,145
ปริมาณรายการ (ล้านรายการ)	263.92	650.00	1,308.47	2,839.37	4,925.11
มูลค่ารายการ (ล้านบาท)	2.80	5.85	9.54	17.50	24.41

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563: เว็บไซต์)

จากแนวโน้มการใช้งานธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มมากขึ้น จึงเกิดการปรับเปลี่ยนเป็นการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digital Banking Platform) มากยิ่งขึ้น (Oxfordbusiness group, 2017: website) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการใช้งานอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) (Mohanarajan, 2016) สำหรับประเทศไทยรัฐบาลได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการปฏิรูปประเทศเพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน จึงได้เกิดแนวคิดนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยในรูปแบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่มุ่งเน้นให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเชื่อมโยงในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อผลักดันเศรษฐกิจของประเทศ และส่งเสริมให้ประเทศก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด Cashless society หรือ Cashless economy เป็นแนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด หรือสังคมเศรษฐกิจที่ไม่นิยมถือเงินสด ซึ่งจะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการทำธุรกรรมลดภาระค่าธรรมเนียม อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนการบริหารจัดการธนบัตรของประเทศ กระทรวงการคลัง จึงได้ริเริ่มโครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยยกระดับศักยภาพการแข่งขันของภาคธุรกิจ และสร้างความมั่นคงในการบริหารจัดการการเงินการคลัง เป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้ก้าวหน้าตามแนวทางระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ขึ้น

ดังนั้น ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการผลักดันของภาครัฐ จึงทำให้นักวิชาการพาณิชย์ได้มีการปรับตัวอย่างสูงเพื่อรองรับธุรกรรมออนไลน์ผ่านช่องทางในการให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเองที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค และการทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซ โดยธนาคาร

พาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ และเพิ่มช่องทางการให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง เพื่อให้มีความสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปที่สาขาของธนาคาร หรือ ไปที่ตู้ ATM อย่างเช่นในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบทำให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มปรับรูปแบบการให้บริการจากธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการผ่านทางสาขาเป็นรูปแบบการให้บริการรูปแบบใหม่ซึ่งเรียกว่า ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Banking)

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Banking) หมายถึง การประกอบธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน คือ โบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ซึ่งมีลักษณะการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เช่น การฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การชำระค่าบริการต่าง ๆ การสอบถามยอด การตรวจสอบเครดิตบูโร และการซื้อขายหน่วยลงทุน เป็นต้น โดยในอนาคตการให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถพัฒนาลักษณะบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็ว และสะดวกสบายในการทำธุรกรรมมากขึ้น และประหยัดทรัพยากร โดยช่องทางที่มีความสำคัญ และกำลังได้รับความนิยมมีการเติบโตในการทำธุรกรรมทางการเงินภายใต้รูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Banking)

โบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) คือการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารที่เปิดให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องมีฟังก์ชันรองรับในการใช้งานโดยจะต้องดำเนินการดาวน์โหลดโบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ของธนาคารติดตั้งลงบนมือถือเพื่อสามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปสู่บริการโบายแบงก์กิ้งที่ธนาคารเปิดให้บริการโดยเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ GPRS, EDGE, 3G, และ 4G หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless LAN) เป็นต้น

ถึงแม้การทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยจะมีอัตราการเติบโตค่อนข้างมาก แต่หากเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนไทยยังมีการใช้งานในอัตราที่ไม่สูงนัก เช่น สิงคโปร์ มีอัตราการใช้งานธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่ที่ร้อยละ 94 ของธุรกรรมทั้งหมดในปี 2557 หรือ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และเวียดนามมีอัตราการใช้งานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ที่ร้อยละ 40 แต่ในประเทศไทยการใช้งานอยู่ที่ร้อยละ 19 ในขณะที่ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญในการเติบโตทางธุรกิจ (Barquin, HV and Yip, 2019: website) อีกทั้งการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทยนั้นยังล้าหลังประเทศอื่น ๆ อยู่เป็นอย่างมากเนื่องจากอัตราการใช้จ่ายเงินสดของประเทศไทยในปัจจุบันมีสัดส่วนมากถึงร้อยละ 97 เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มองว่าแนวคิดสังคมไร้เงินสด ทำให้สูญเสียความเป็นส่วนตัวในธุรกรรมทางการเงิน อันเนื่องมาจากความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของธนาคาร (ฤทธิชัย วานิชย์หานนท์, 2560: เว็บไซต์) ผู้ประกอบการ และรัฐบาล ผู้คนบางส่วนได้ให้ความเห็นว่า การที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว และตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินได้จะทำให้ประชาชนสูญเสียเสรีภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะนำไปสู่การควบคุมอย่างเต็มรูปแบบของระบบการเงินการธนาคารโดยรัฐบาลในอนาคตก็เป็นได้ รวมถึงความไม่แน่ใจในระบบรักษาความปลอดภัยของระบบการเงินออนไลน์ต่าง ๆ เนื่องจากการนำข้อมูลทางการเงินทุกอย่างเข้าไปในระบบคอมพิวเตอร์ อาจจะทำให้การโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้

สังคมไร้เงินสดยังจะส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการบริโภคสินค้า และการใช้บริการมากเกินไปจนความจำเป็นอันเนื่องมาจากความสะดวกสบายจะเป็นสิ่งล่อลวงใจให้ผู้คนมีการใช้สอยจับจ่ายมากขึ้น หากไม่ได้ถือเงินสดอยู่ก็สามารถใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือในการใช้จ่ายได้อย่างไม่ต้องกังวลด้านความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยของระบบ และแนวโน้มที่จะใช้จ่ายเกินตัวจึงยังเป็นอุปสรรคที่ทำให้แนวคิดนี้อาจจะส่งผลให้ไม่เป็นที่ยอมรับในประเทศไทย ดังนั้นหากภาครัฐ ภาคธนาคาร และภาคธุรกิจยังไม่สามารถหาวิธีการสื่อสารที่ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อใจได้แนวคิดสังคมไร้เงินสดก็จะอาจยังไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หรือไม่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย เนื่องจากยังขาดความพร้อมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านกฎหมายรองรับ และสนับสนุน รวมถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ให้ความเชื่อมั่นได้ว่าระบบจะมีความปลอดภัย และการยอมรับของภาคประชาชนเป็นสิ่งที่ภาครัฐ และภาคธนาคารจะต้องหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ ดีกว่า เร็วกว่า และถูกกว่า คู่ขนานไปกับการเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวได้อาจจะทำให้เกิดปรากฏการณ์ดังเช่นที่เกิดขึ้นในประเทศสวีเดนและเกิดในประเทศไทยได้เช่นเดียวกัน (ฤทธิชัย วานิชย์พานนท์, 2560: เว็บไซต์)

การใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในประเทศไทย โดยความพยายามของทั้งภาครัฐ และเอกชน ในระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา เป็นที่นิยมและได้รับการตอบรับจากประชากรในจังหวัดที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม และความหนาแน่นของประชากร เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี เนื่องจากจังหวัดดังกล่าวมีความพร้อม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่าย แต่ยังไม่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายเท่าที่จะเป็นในอีกหลายจังหวัดในประเทศ อันเนื่องมาจากโครงสร้างของสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และภูมิภาค มีความแตกต่าง ตลอดถึงการเข้าถึงเทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักถึงความสำคัญของระบบธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญในหลายด้านต่อตัวผู้ใช้ ความปลอดภัย และระบบการเงิน การคลังของประเทศ ที่แตกต่างกันของชุมชนเมือง และชนบท จังหวัดอุบลราชธานี เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศมีประชากรหนาแน่นเป็นอันดับ 3 มีจำนวนประชากรในปี 2562 ถึง 1.87 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563: เว็บไซต์) มีพื้นที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และราชอาณาจักรกัมพูชา ทำให้เป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวของเศรษฐกิจที่ดีในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีสถาบันการศึกษาชั้นนำหลายแห่ง อีกทั้งการเข้าถึงเทคโนโลยีเป็นไปโดยง่าย แต่การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่แพร่หลาย เนื่องจากประชาชนนิยมใช้เงินสด และยังมีหลายปัจจัยที่ทำให้จังหวัดอุบลราชธานี ยังไม่เข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบที่เห็นเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตามถึงแม้จังหวัดอุบลราชธานีจะมีความพร้อมทั้งด้านจำนวนประชากร พื้นที่ เศรษฐกิจ และการศึกษาอีกทั้งจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดจำนวน 374,090 เลขหมาย มีโอกาสรับรู้และเข้าถึงการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แต่บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ หรือ Mobile Banking ในจังหวัดอุบลราชธานียังมีอัตราผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์น้อย อันเนื่องมาจากผู้ใช้งานขาดการรับรู้ข่าวสารทางด้านเทคโนโลยีมีความนิยมที่จะใช้บริการที่ธนาคารในการชำระเงินรูปแบบเดิมมากกว่า หรือการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี นอกจากนี้จะช่วยทำให้ได้รับข้อมูลความคิดเห็นพื้นฐานจากผู้ใช้งานธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดอุบลราชธานีที่มีต่อการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางในการนำเสนอข้อควรปรับปรุงหรือพัฒนาต่อไปในอนาคตในด้านการบริการ หรือการสื่อสารของทางภาครัฐ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีความต้องการนำเสนอบริการ การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนในเขตจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อภาครัฐ และเอกชนผู้เกี่ยวข้องในโครงการนี้จะได้นำผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากประชาชนในเขตจังหวัดอุบลราชธานีไปพัฒนาในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการสังคมไร้เงินสดให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายของรัฐบาล รวมทั้งหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องมากไปกว่านั้น งานวิจัยนี้อาจนำไปสู่การคิดค้นบริการใหม่ ๆ เพื่อนำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสังคมไร้เงินสดได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไปได้

## 1.2 คำถามในงานวิจัย

คำถามในงานวิจัย (Research Question) คือ ปัจจัยใดที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

H1 ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี

H2 ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี

H3 ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี

H4 ปัจจัยสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี

H5 ปัจจัยแรงจูงใจด้านความชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี

H6 ปัจจัยความเคยชิน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี



อินเทอร์เน็ตในโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดจำนวน 374,090 เลขหมาย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีโอกาสรับรู้และเข้าถึงการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด จำนวนโดยมีระยะเวลาของการสำรวจ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2562 ถึงเดือน กรกฎาคม 2563

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1.7.1 ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันการเงิน อาทิเช่น ธนาคารของรัฐ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถทราบถึงปัญหา ผลกระทบ อุปสรรค หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดอุบลราชธานี อีกทั้งยังสามารถนำผลของการวิจัยไปพิจารณาการวางแผนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ปรับปรุงพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

1.7.2 สร้างการรับรู้ในเรื่องของสังคมไร้เงินสด แก่ผู้ที่เคยใช้ และไม่เคยใช้บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำไปช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ และทราบถึงข้อดี ข้อเสียของการใช้ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์

## 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.8.1 **สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)** คือ เป็นคำอธิบายภาวะทางเศรษฐกิจที่ธุรกรรมทางการเงินมิได้ดำเนินการด้วยเงินในรูปธนบัตรหรือเหรียญที่จับต้องได้ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมในการทำธุรกรรมทางการเงินแทน เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต Mobile Banking เป็นต้น

1.8.2 **ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment System)** หมายถึง กระบวนการส่งมอบ หรือโอนสื่อการชำระเงิน เพื่อการชำระราคา โดยกระบวนการนี้จะดำเนินการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ระบบสื่อสารทางโทรคมนาคม โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ

1.8.3 **อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking)** หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินโดยใช้บริการธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ไม่รวมถึง Mobile Banking ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมผ่านระบบปฏิบัติการที่พัฒนาขึ้นมาสำหรับรองรับอุปกรณ์เคลื่อนที่โดยเฉพาะ

1.8.4 **โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)** หมายถึง การใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น การตรวจสอบยอดคงเหลือ การโอนเงินระหว่างบัญชี การลงทุนซื้อขายตราสารหรือกองทุน การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นต้น

1.8.5 **พร้อมเพย์ (Prom Pay)** หมายถึง บริการทางเลือกเพื่อการโอนเงิน โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้เลขประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินที่ลงทะเบียนพร้อมเพย์ไว้แทนการใช้เลขบัญชีเงินฝากธนาคาร

1.8.6 **เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)** หมายถึง เงินที่มูลค่าเงินจะถูกบันทึกในชิพคอมพิวเตอร์ที่อยู่ภายในบัตรพลาสติก หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

**1.8.7 ธุรกิจทางการเงิน** หมายถึง การให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น การชำระภาษี การชำระเงิน การฝากเงิน การโอนเงิน การถอนเงิน การชำระค่าบริการต่าง ๆ

**1.8.8 บัตรถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)** หมายถึง บัตรพลาสติก มีแถบแม่เหล็กอยู่ด้านหลัง ซึ่งเมื่อนำบัตรนี้มาใช้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์สามารถตัดบัญชีเจ้าของบัตรทันที มีสภาพทางบัญชีเป็นเดบิต (ด้านถอนเงิน)

**1.8.9 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ** หมายถึง ความมุ่งหวังของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้งต่อการให้บริการธุรกิจทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน

**1.8.10 ความคาดหวังในความพยายาม** หมายถึง ผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้งสามารถใช้งานธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยง่าย และโมบายแบงก์กิ้งมีความง่ายต่อการใช้งานอย่างชัดเจนครบถ้วน รวมทั้งผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง

**1.8.11 อิทธิพลทางสังคม** หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในครอบครัว เพื่อน ผู้บังคับบัญชา บุคคลสำคัญ ดารานักแสดง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง

**1.8.12 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน** หมายถึง การให้บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง มีความสะดวก ไม่ยุ่งยากในทุกขั้นตอนการใช้งานแต่อยู่ในพื้นฐานของการมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน

**1.8.13 แรงจูงใจด้านความชอบ** หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความชอบที่ได้รับจากผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์โมบายแบงก์กิ้ง เช่น ความปลอดภัย มีฟังก์ชันที่หลากหลายตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

**1.8.14 ความเคยชิน** หมายถึง ผู้ใช้งานมีความคุ้นเคย และมีการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในชีวิตประจำวันอยู่เสมอ

**1.8.15 การมองเทคโนโลยีในแง่ดี** หมายถึง ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โมบายแบงก์กิ้งสามารถทำให้การดำเนินชีวิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**1.8.16 การสร้างนวัตกรรม** หมายถึง ผู้ใช้งานมีความสนใจในข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีอยู่เสมอ และมักเป็นผู้นำเทคโนโลยีมาใช้ก่อนผู้อื่น สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

**1.8.17 ความรู้สึกไม่สบายใจในการใช้เทคโนโลยี** หมายถึง ผู้ใช้งานมีความไม่สบายใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่เข้าใจได้ยาก และไม่เหมาะกับตน

**1.8.18 ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี** หมายถึง ผู้ใช้งานไม่มั่นใจต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และมีความกังวลในการพึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไป