

แนวทางการพัฒนาการยอมรับการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
(Electronics Banking :E - Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน)

COURSE DEVELOPING ADOPTION OF ONLINE BANKING SERVICE OF ELECTRONICS
BANKING FUNCTION FOR BANK OF CHINA (THAI) PUBLIC COMPANY LIMITED

ทรงธรรม กะติโร¹

ดร.พวงชมพู โจนส์²

ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาการยอมรับการให้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking : E-Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน) โดยดำเนินการค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างเป็น ลูกค้าที่เคยใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภค ในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking : E-Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน หรือกรณีที่มีประชากรมีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) 8,170 คน จึงใช้สูตรทาโร (Yamane,1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง $381.33 + 10\%$ เพื่อป้องกันการสูญหายและคลาดเคลื่อนจึงทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 คนเพื่อในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน โดยคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ F-test ONE WAY ANOVA และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พฤติกรรมการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สัปดาห์ละ 1-2 วัน สถานที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นที่บ้านมีความรู้การใช้งานด้านประโยชน์ และใช้งานในรูปแบบโอนเงินระหว่างบัญชีในประเทศ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของลูกค้าในการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ซึ่งมี 5 ขั้นตอนการยอมรับ โดยขั้นการรับรู้ทราบว่าในปัจจุบันมีบริการ ขั้นสู่ความสนใจคือให้ความสนใจทำธุรกรรมผ่านบริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ส่วนขั้นใดตรงคือถ้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking จะใช้บริการ ขั้นทดลองใช้คือสามารถใช้บริการธนาคารออนไลน์ใน

รูปแบบ E-Banking ได้จริง และขั้นนำไปปฏิบัติหรือยอมรับคือจะใช้ธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking เพราะมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน ซึ่งการรับรู้ทั้ง 5 ขั้นมีความสัมพันธ์กันปานกลางกับประชากรศาสตร์

คำสำคัญ การยอมรับ, E-Banking

Abstract

The purpose of this study were to study acceptance of online banking service of electronics banking function for Bank of China (Thai) Public Company Limited by collection and related data concept theory and document. Researcher started 400 sampling of customer that used E-banking, such sample size from 8,170 customers use finite population by Yamane (1970) calculate result is 381.33+10% for loss and fail of questionnaire. Use questionnaire as a tool for collecting data in description and quantitative analysis by frequency percentage mean standard deviation statistical hypothesis F-test correlation coefficient significant level 0.05

The research result found that mostly gender of sampling is female, Bachelor graduate, age between 25-35, employed by company. Service behavior sampling most using online banking service at least 1-2 times a week. Place sampling most using online banking service at home. Knowledge with useful and function with domestic transfer. Customer 's adoption of online banking service have 5 process in awareness process customer know this service. In interest process customer have interest with E-banking function online banking service. Evaluation service customer understand with online banking service .Trial process customer can sure to use online baking service .Adoption process or operation process customer will to use if appropriately for function such as this 5 process have correlation in the medium with demography.

Keywords Adoption , E - Banking

บทนำ

ระบบการชำระเงินของไทยเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างชัดเจน ในช่วงปี 2557 ที่ผ่านมา โดยผู้ให้บริการแบบที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน ทั้งนี้มีการนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ โดยเฉพาะการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน และเครื่องมืออื่น ๆ ที่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกัน การ

เปลี่ยนแปลงระบบชำระเงินมีแนวโน้มสอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมและกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคม การตระหนักถึงนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล และเล็งเห็นถึงการพัฒนาระบบการชำระเงินซึ่งถือเป็นเสมือนเส้นเลือดที่หล่อเลี้ยงระบบเศรษฐกิจของประเทศ ไปสู่การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการชำระเงินของประเทศไทยมีการพัฒนาที่ดีขึ้นเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน (รายงานระบบชำระเงิน, 2557) การจะพัฒนาให้ระบบการชำระเงินไทยสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมากขึ้นในอนาคต ลักษณะการให้บริการจะประกอบไปด้วยบริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี และแสดงรายการบัญชีย้อนหลังได้ทุกประเภทบัญชีที่ลูกค้ามีการสมัครใช้ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ออนไลน์) ทั้งนี้ธนาคารออนไลน์ถือเป็นบริการใหม่ของระบบธนาคารที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้งานในปัจจุบัน การพัฒนาระบบซื้อขายสินค้าและการชำระเงินในรูปแบบการชำระเงินออนไลน์แบบครบวงจร ทำให้ลูกค้าที่อยู่อาศัยในระยะทางไกลสามารถเข้าถึงสินค้าได้รวดเร็วและคุ้มค่าและยังเพิ่มโอกาสให้กับผู้ประกอบการขนาดเล็กได้ขยายช่องทางเข้าถึงสินค้าได้เพิ่มขึ้น รวมไปถึงการขยายตลาดต่างประเทศเช่นลูกค้าในประเทศไทยซึ่งมีผู้สนใจซื้อสินค้าออนไลน์จากจีนมากขึ้น (ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงิน, 2557) ซึ่งตอบสนองกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน) ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงธุรกิจไทยและจีน และรองรับธุรกรรมทางการเงินระหว่างไทยและจีน ปัจจุบันเปิดให้บริการด้านธุรกรรมทางการเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยเฉพาะในปัจจุบันได้เปิดให้บริการ Internet Banking แก่ลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่ธนาคารของธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งทราบถึงความต้องการและปัญหาของลูกค้าผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าจะนำ Internet Banking ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ลูกค้าใช้บริการอยู่เดิมมาปรับปรุงเป็น E-Banking โดยผ่านการยอมรับผลิตภัณฑ์ตัวใหม่จากลูกค้า แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริการต่อไปในอนาคต ทำให้เป็นที่น่าสนใจผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ Mobile Banking ของธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจการบริการด้านธนาคารที่มีความทันสมัย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับการให้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking : E-Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ดำเนินการศึกษารายการยอมรับการให้บริการธนาคารออนไลน์ จากพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการศึกษา
2. ขอบเขตตัวแปร ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 8,1708 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี่คือลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือน พฤศจิกายน ซึ่งได้มาจากการสุ่มจากประชากรทั้งหมดโดยใช้สูตรของทาร์โย ยามาเน่ $381.33+10\%$ โดยประมาณได้ = 400 คน
3. ขอบเขตเวลา ลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2558

การทบทวนวรรณกรรม**แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในภาคธุรกิจเพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน ช่วยเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและนำมาใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่ง การดำเนินกิจการทางพาณิชย์กรรม ที่ใช้เครื่องมือหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยการใช้อินเตอร์เน็ตมาเป็นจุดเชื่อมการดำเนินธุรกิจให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น รวมไปถึงบัตรและตู้ ATM บัตรเครดิตและเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ

ทฤษฎีการยอมรับ (Adoption Theory)

Rogers and Shoemaker (1971) กล่าวถึงกระบวนการการยอมรับ (Adoption Process) โดยแบ่งกระบวนการการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นการรับรู้ (Awareness) หมายถึงการรับรู้ว่าธนาคารมีการนำ E-Banking มาใช้ การรับรู้เกี่ยวกับหลักการ รูปแบบและวิธีการในการจัดระบบการให้บริการ E-Banking และรับรู้ว่าการให้บริการ E-Banking เป็นนวัตกรรมที่มีประโยชน์ต่อการให้บริการ

ขั้นที่ 2 ขั้นสู่ความสนใจ (Interest) หมายถึงผู้ใช้บริการมีความสนใจในสิ่งใหม่นั้น และเป็นไปได้ว่าจะได้ประโยชน์จากสิ่งนั้นๆ ทำให้กลายเป็นแรงจูงใจและเกิดความต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายเพิ่มขึ้น โดยการให้ความสนใจหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ E-Banking

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ ดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ โดยบุคคลนั้นมักจะคิดว่าการใช้วิทยาการใหม่ ๆ เป็นการเสี่ยงทำให้ไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับ ในขั้นนี้จึงเป็นการสร้างแรงเสริม (reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อนวัตกรรม

มีคุณค่าและมีประโยชน์หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการพิจารณาถึงความเหมาะสมที่จะทดลองใช้ธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่ผู้ใช้บริการใหม่ ๆ นั้น กับสถานการณ์ด้วยตนเองเป็นการทดลองบางส่วนก่อนเพื่อจะได้รู้ว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับว่าดีจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมิน ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป หมายถึงการนำธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking มาใช้เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ตามความต้องการโดยไม่ถูกบังคับ

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติและเห็นประโยชน์แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น หมายถึง ยืนยันที่จะใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking และมีความตั้งใจที่จะนำธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking เข้ามาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญชชช นุญชัย (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผลการวิจัยที่สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับที่ผู้วิจัยนำมาใช้นั้น พบว่าจากการศึกษาความสัมพันธ์ด้านปัจจัยเชิงจิตกับกระบวนการยอมรับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยรวม ไม่พบความสัมพันธ์ในขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินค่า และขั้นยอมรับ แต่พบว่ามีสัมพันธ์ในเชิงลบกับกระบวนการยอมรับในขั้นทดลอง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้ผู้วิจัยยังพบว่าเมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงจิตข้อทำให้ทราบว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลสามารถทำได้อย่างเสรี จะปฏิเสธการทดลองใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งงานวิจัยของธีรวรรณ วังใน (2556) ผู้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการผลิตลำไยคุณภาพของเกษตรกร ภายใต้โครงการนำร่องเขตการส่งเสริมการผลิตลำไยคุณภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าภาพรวมเกษตรกรมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการใช้เทคโนโลยีการผลิตลำไยขนาดใหญ่ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีของเกษตรกรในภาพรวมและรายชั้น 5 ชั้น พบว่าเกษตรกรยอมรับเทคโนโลยีการผลิตลำไยขนาดใหญ่อยู่ในระดับปานกลางชั้นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ชั้นประเมินค่า รองลงมา ได้แก่ ขั้นสนใจ และชั้นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นรับรู้ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการผลิตลำไยคุณภาพ ซึ่ง พसानา เอกอุดมพงษ์ (2553) ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาการนำสื่อ M - Learning มาใช้ในการเรียนการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้การยอมรับนวัตกรรมสื่อการเรียนรู้อื่นๆ ขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นไตร่ตรองและขั้นยอมรับในเกณฑ์มาก ส่วนยอมรับขั้นทดลองใช้ในเกณฑ์ปานกลาง นอกจากนี้แนวพระราชดำริเพื่อพึ่งตนเองของเกษตรกรในชนบทตามหลักการแห่งทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Theory)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภคในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking : E-Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 8,170 คน โดยเป็นประชากรมีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) จึงใช้สูตรทาโร (Yamane,1970 :725)

2. ขั้นตอนการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวน 4 ข้อ โดยเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออนไลน์ จำนวน 4 ข้อ โดยเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการให้การยอมรับกับการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ (E-Banking) จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกณฑ์กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินผลเป็น 5 ระดับตามแนวของลิเกิร์ต (Likert)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลที่น่ามาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาลูกค้าที่เคยใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภคในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Banking : E-Banking) ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน) โดยคำนวณมาจากลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ 8,170 คน ใช้การคำนวณแบบกรณีที่มีประชากรมีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) จึงใช้สูตรทาโร (Yamane,1970 :725) ได้ผลลัพธ์ $381.33 + 10\%$ ผู้ศึกษาจึงได้ประมาณไว้จำนวน 400 ชุด แจกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาสำนักงานใหญ่ และบางส่วนใช้วิธีการสอบถามทางโทรศัพท์ เก็บรวบรวมได้ครบทั้ง 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

-การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใช้สถิติเชิงพรรณนา คำนวณหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

-การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออนไลน์ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ ใช้สถิติเชิงพรรณนา คำนวณหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

-วิเคราะห์ข้อมูลด้านการให้ความสำคัญกับการใช้บริการธนาคารออนไลน์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น

-การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมุติฐาน เนื่องมาจากการแจกแจงข้อมูลแบบทราบจำนวนประชากร จึงใช้สถิติ 2 ประเภท โดยการกำหนดค่านัยสำคัญ 0.05 คือ แบบมีพารามิเตอร์ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA (F-Test) ในการทดสอบสมมุติฐานหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามและแบบไม่มีพารามิเตอร์ ซึ่งใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมุติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

-ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พฤติกรรมการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สัปดาห์ละ 1-2 วัน สถานที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นที่บ้านมีความรู้การใช้งานด้านประโยชน์ และใช้งานในรูปแบบโอนเงินระหว่างบัญชีในประเทศ

-ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับขึ้นการรับรู้ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

-ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 กระบวนการยอมรับขึ้นการรับรู้มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการยอมรับขึ้นความสนใจ ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ของลูกค้าผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการยอมรับขึ้นการรับรู้อยู่ในระดับมากและขึ้นความสนใจอยู่ในระดับมากเมื่อนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า กระบวนการยอมรับขึ้นการรับรู้มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการยอมรับขึ้นความสนใจ ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ของลูกค้าในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

-ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 กระบวนการยอมรับขึ้นความสนใจมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการยอมรับขึ้นไตร่ตรอง ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ของลูกค้าผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการยอมรับขึ้นการสนใจอยู่ในระดับปานกลางและขึ้นไตร่ตรองอยู่ในระดับมากเมื่อนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า กระบวนการยอมรับขึ้นความสนใจมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการยอมรับขึ้นไตร่ตรอง ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ของลูกค้าในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

-ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 4 กระบวนการยอมรับขึ้นการไตร่ตรองมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการยอมรับขึ้นทดลองใช้ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ ของลูกค้าผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการยอมรับขึ้นการไตร่ตรองอยู่ในระดับมากและขึ้นทดลองใช้อยู่ในระดับมากเมื่อนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า กระบวนการยอมรับขึ้นการไตร่ตรองมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการยอมรับขึ้นทดลอง

ใช้ในการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ของลูกค้าในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

-ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 กระบวนการยอมรับขั้นการทดลองใช้มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการยอมรับขั้นยอมรับหรือนำไปปฏิบัติ ในการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ของลูกค้าผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการยอมรับขั้นการทดลองใช้อยู่ในระดับมากและขั้นยอมรับหรือนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากเมื่อนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า กระบวนการยอมรับขั้นการทดลองใช้มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการยอมรับขั้นยอมรับหรือนำไปปฏิบัติ ในการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking ของลูกค้าในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผล โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออนไลน์กับการยอมรับของลูกค้าในการให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ (E-Banking) โดยการให้ความสำคัญกับขั้นการยอมรับทั้ง 5 กระบวนการยอมรับโดยเลือกลำดับมากที่สุดของทั้ง 5 ขั้น ได้แก่ ด้านขั้นรับรู้คือให้การยอมรับว่าในปัจจุบันมีบริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ (E-Banking) เนื่องจากขั้นการรับรู้ตามทฤษฎีการยอมรับ หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับรูปแบบ หลักการและวิธีการในการจัดระบบการให้บริการและรับรู้ว่าเป็นนวัตกรรมที่มีประโยชน์ ด้านขั้นสู่ความสนใจมีความสนใจทำธุรกรรมผ่านบริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ (E-Banking) ซึ่งพาสนา เอกอุคมพงษ์และสิริรักษ์ ชันदारักษ์ ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือพบว่าผู้ใช้สารสนเทศให้ความสนใจและต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมแอปพลิเคชันบนมือถือ ด้านขั้นไตร่ตรองคือถ้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ (E-Banking) สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวรรณ จังใน (2556) ผู้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการผลิตลำไยคุณภาพของเกษตรกร ภายใต้โครงการนำร่องเขตการส่งเสริมการผลิตลำไยคุณภาพจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าภาพรวมเกษตรกรมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการใช้เทคโนโลยีการผลิตลำไยขนาดใหญ่ ด้านขั้นการยอมรับขั้นทดลองใช้คือสามารถให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ (E-Banking) ได้จริง สอดคล้องกับทฤษฎีคือเป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ ๆ นั้น กับสถานการณ์ตนเองเป็นการทดลองบางส่วนก่อนเพื่อจะได้ดูว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับว่าจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมิน ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป หมายถึงการนำธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking มาใช้เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ตามความต้องการโดยไม่ถูกบังคับ ด้านขั้นนำไปปฏิบัติหรือยอมรับอันดับแรกคือจะให้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-banking เพราะมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้นไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่ หลังจากได้

ทดลองปฏิบัติและเห็นประโยชน์แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น หมายถึง ยืนยันที่จะใช้บริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking และมีความตั้งใจที่จะนำธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ E-Banking เข้ามาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลวิจัยไปใช้ ผู้บริหารธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และฝ่ายจัดการด้านธนาคารออนไลน์ควรศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในครั้งต่อไป เช่น ความกังวลของผู้ใช้บริการด้านธนาคารออนไลน์ด้านความปลอดภัย เนื่องจากผลการตอบแบบสอบถามยังให้ระดับความพร้อมด้านการรับรู้ ในเรื่องการทราบถึงบริการธนาคารออนไลน์ในรูปแบบ (E - Banking) ทำให้เกิดความปลอดภัยในการทำธุรกรรม

2. การทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่จะทำการศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิต บัตรเดบิตและอื่นๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อดูการยอมรับว่ามีแนวโน้มและนำมาปรับปรุงให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ และการศึกษาในกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ เช่น ลูกค้าชาวจีน เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารแห่งประเทศไทยนำข้อมูลไปพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าที่เพิ่มและหลากหลายขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ธีรวรรณ วังใน. (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการผลิตลำไยคุณภาพของเกษตรกรภายใต้

โครงการนำร่องเขตส่งเสริมการผลิตลำไยคุณภาพ เชียงใหม่. การศึกษาอิสระวิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาธุรกิจเกษตร) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. (2552) การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ = E-Commerce. กรุงเทพมหานคร. เคทีพี
คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ SPSS. กรุงเทพมหานคร. วี. อินเตอร์
พริ้นท์

พาสนา เอกอุคมพงษ์ และสิริรัชช์ ชันฒารักษ์. (2557) การยอมรับการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือตรง. วิจัย
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมงมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

พาสนา เอกอุคมพงษ์. (2553) การยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาการนำสื่อ M -
Leaning มาใช้ในการเรียนการสอนของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี วิจัยวิทยา
เขตตรง.ตรง.วิจัยสาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ชัยยุทธ บุญเยี่ยม. (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.ปทุมธานี.

Roger,E.M.2003.Diffusion of Innovation .5th ed. New York : The Free Press .

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557) ฝายนโยบายระบบการชำระเงิน .[ออนไลน์] แหล่งที่มา

<https://www.bot.or.th> สืบค้นเมื่อ (5 กันยายน 2558)

ภาวูธ พงษ์วิทย์ภานู. E-Commerce สุดยอดช่องทางรวย ทุนน้อย ทำง่าย สร้างรายได้ 24 ชั่วโมง [ออนไลน์]

แหล่งที่มา : <http://www.pawoot.com/what-is-ecommerce> (31 สิงหาคม 2558)

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557) รายงานระบบการชำระเงิน .[ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://www.bot.or.th>

สืบค้นเมื่อ (5 กันยายน 2558)

ธนาคารแห่งจีน(ไทย) จำกัด (มหาชน). (2557) ธนาคารออนไลน์. [ออนไลน์] แหล่งที่มา

<https://www.bankofchina.com/th> สืบค้นเมื่อ (/ กันยายน 2558)

