

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**Acceptance of Technology for Opening Digital Savings Accounts Among Customers of
State-Owned Banks in Bangkok**

นิตยา ภัคดีบุรุษ
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nittaya Pakdeeburut

E-mail: 6514155011@rumail.ru.ac.th

Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรทั่วไปที่สนใจเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 440 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วใช้ Least Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ และ สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า 1. จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,001-30,000 บาท 2. จากการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมากระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง โดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านสังคม

3. ระดับความสำคัญของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีผลต่อการใช้ รองลงมาคือ ด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ และด้านการใช้งานระบบ

คำสำคัญ: การรับรู้ความเสี่ยง, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี, บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล

Abstract

The objective of this research study was to investigate the acceptance of technology for opening digital savings accounts among customers of state-owned banks in Bangkok. The sample population for this research comprised 440 individuals who were interested in opening digital savings accounts in Bangkok. Questionnaires were used as the tool for data collection. The statistical methods employed for analysis included percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing using t-test, one-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) for pairwise comparison, and multiple regression analysis.

The study found that most respondents were female, aged 31-40 years, single, with a bachelor's degree, working in private companies, and earning an average monthly income of 20,001-30,000 baht. The study on the significance level of risk perception factors found that respondents' overall opinion was at a very significant level, with an average rating of 4.02. When examining specific aspects, the most critical risks identified were psychological risk, performance risk, and security risk. Additionally, time risk, financial risk, and social risk were also considered highly significant. The overall importance of the acceptance of technology for opening digital savings accounts among customers of state-owned banks in Bangkok was deemed extremely high. Specifically, the highest importance was attributed to perceived benefits, ease of use, and attitudes toward usage. Following these were behavioral intentions towards use and system usage.

Keywords: Risk perception, Acceptance of technology, Digital savings accounts

บทนำ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ด้านเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและสร้างการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายด้าน ทั้งความเป็นอยู่ของผู้คนและการดำเนินงานทางธุรกิจในทุกภาคส่วนอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้ผู้คนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายมากขึ้น ซึ่งสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศพัฒนาเข้าสู่ยุค 5G เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้เข้ามามีบทบาท

ในชีวิตประจำวันของผู้บริโภค ทุกเพศ ทุกวัย มากยิ่งขึ้น ผู้คนสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันได้ ทั่วทุกมุมโลก ทุกที่ทุกเวลา เป็นโลก ที่ไร้พรมแดน (สุธีรา ชัยรักษา, 2563) จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เกี่ยวข้องโดยตรงกับการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ความรอบรู้ การจัดระบบประมวลผล โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเสนอสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ทำให้ความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายมากขึ้น สร้างโอกาสให้ภาคธุรกิจเติบโตช่วยให้ประหยัดต้นทุน และสร้างการเปลี่ยนแปลง (Transform) ขนาดใหญ่ ในทางกลับกันหากผู้ใดปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ไม่ทัน ก็ย่อมสูญเสียโอกาสหรือตกขบวนสู่โลกอนาคตได้ ไม่เว้นแม้แต่ธนาคารเองที่ก็ได้รับผลกระทบ จากกระแสของเทคโนโลยีเช่นกัน ปัจจุบันสถาบันการเงินไทยกำลังเผชิญกับช่วงเปลี่ยนแปลงที่สำคัญรอบด้านที่เกิดขึ้น ทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนั้นล้วนส่งผลกระทบต่อ โครงสร้าง รูปแบบธุรกิจ และการแข่งขัน ในระบบสถาบันการเงินในประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น นำมาซึ่งโอกาส ในการยกระดับการบริการทางการเงิน โดยส่วนของภาคธนาคารจึงมีการปรับรูปแบบในการเปิดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Savings หรือ E-Savings) เดิมทีเริ่มให้บริการขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2545 แต่เนื่องด้วยขณะนั้น อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่แพร่หลายจึงยังไม่เป็นที่น่าสนใจ (กิตตินันท์ นาคทอง, 2563) ต่อมาการทำธุรกรรม New Normal บริการนี้นับเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในการเปิดบัญชีใหม่โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสาขาของธนาคาร และสามารถสมัครใช้บริการในการทำธุรกรรมการเงินด้วยตนเองที่บ้านได้อย่างปลอดภัยซึ่งจะเห็นได้ว่าการเปิดบัญชีออนไลน์กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ตามทิศทางของเทคโนโลยีและสอดคล้องกับการใช้ชีวิตรูปแบบใหม่หลีกเลี่ยงการพบปะผู้คนจำนวนมาก ซึ่งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์นี้ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่สนใจได้ ยิ่งไปกว่านั้นจุดเด่นของผลิตภัณฑ์นี้คือ ไม่มีการกำหนดขั้นต่ำในการเปิดบัญชี สามารถทำธุรกรรมได้ผ่านออนไลน์ตลอดเวลา และยังเปิดบัญชีได้ทันทีเมื่อต้องการ อีกทั้งให้ผลตอบแทนอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูงกว่าการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ปกติแต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากยังเป็นรูปแบบที่ใหม่สำหรับบางคน อาจทำให้ต้องศึกษาข้อมูลหลายๆด้าน อาทิเช่น สิทธิประโยชน์และข้อจำกัด วิธีการขั้นตอนในการเปิดบัญชีการยืนยันตัวตน การใช้เทคโนโลยีตลอดจนความปลอดภัยเพื่อใช้ในการตัดสินใจที่จะสมัครใช้บริการ

ปัจจุบันทางภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนาบริการพร้อมเพย์สำหรับประชาชนชาวไทย ให้สามารถใช้บริการโอนเงิน แบบฟรีค่าธรรมเนียมต่างๆและเชื่อมโยงกับการคืนเงินภาษีโดยได้รับความร่วมมือ กับทางธนาคารต่างๆด้วย การทำธุรกรรมต่างๆในปัจจุบันมีหลากหลายช่องทาง เช่น ผ่านตู้เอทีเอ็ม ผ่านอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่และผ่านธนาคารสาขาต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสะดวก และความพร้อมของแต่ละคน จากการสำรวจของ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) Internet & Mobile Banking ยังคงเป็นช่องทาง digital payment ที่ได้รับความนิยมและเติบโตสูงสุด โดยมีจำนวนบัญชีถึง 136.1 ล้านบัญชีข้อมูล ณ สิ้น ธ.ค. 2566 การใช้ Internet & Mobile Banking มีปริมาณการใช้งานสูงถึง 29.4 พันล้านรายการคิดเป็นมูลค่า 105.3 พันล้านบาท ส่วนการใช้ Mobile Banking

ได้รับความนิยมสูง แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนไทย ที่มีความคุ้นชินกับการใช้ digital payment ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้านี้ จะเห็นได้ชัดว่าปริมาณการเปิดบัญชีดิจิทัลลดลง เนื่องจากเกิดผู้ใช้บริการ มีความกังวลใจในการใช้งาน เหตุจากความสับสนของผู้ไม่หวังดี จึงไม่แปลกใจเลย ถ้าหากธนาคารต่างๆ มีการแข่งขันกัน จึงมีพัฒนาระบบ เพื่อให้เป็นผู้นำและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่
ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความสนใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล
3. ขอบเขตด้านเวลา
ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้โดยใช้ระยะเวลาทั้งหมด 3 เดือน คือ เดือนพฤษภาคม 2567 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567
4. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
ตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทักษะคติที่มีต่อการใช้ เจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้และการทำงานของระบบ

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและ รายได้ และปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพความ เสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ และความเสี่ยงด้านเวลา

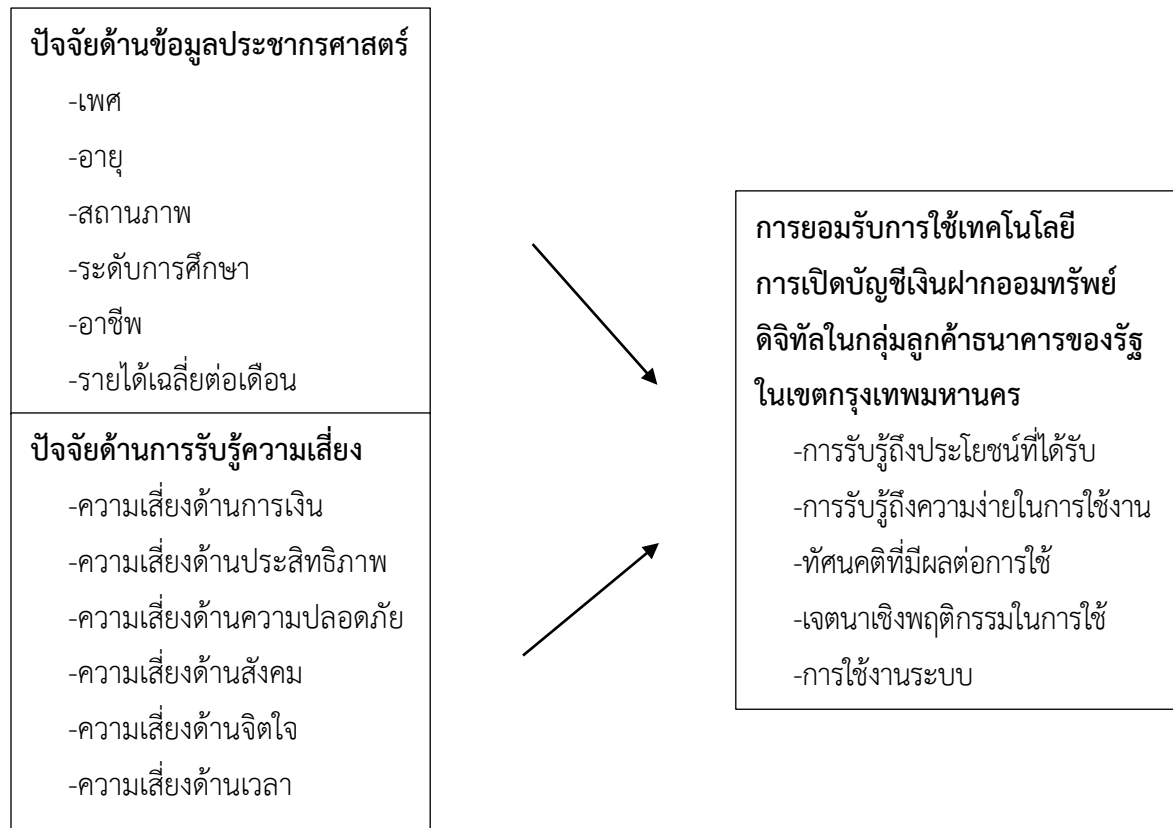
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่ม ลูกค้านาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่ม ลูกค้านาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านข้อมูลประชากรศาสตร์
3. เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้านาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

1. กลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันทำให้การยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ และความเสี่ยงด้านเวลา มีผลต่อการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

อนงลักษณ์ อินตาวงค์ (2561) ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากร ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Davis (1989) เป็นแบบจำลองที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีซึ่งถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) และเป็นแบบจำลองที่ถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายในการอธิบายพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (McFarland & Hamilton 2006) โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อ้างว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้ใช้ว่ามีการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) ในการใช้งาน ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้รับการพิสูจน์เชิงประจักษ์แล้วว่ามีความเที่ยงตรง สูง (Chau, 1996) และยังมีการศึกษาจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) สามารถอธิบายทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีได้ดี และสามารถนำไปปรับใช้ได้ง่ายกว่าทฤษฎี พฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) และทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (TRA) (Adams et al., 1992; Chau, 1996; Igbaria et al., 1995; Mathieson, 1991) นอกจากนี้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ยังมีพื้นฐานมาจากกรอบแนวคิดต้นทุน - ผลประโยชน์(cost-benefit paradigm) จากทฤษฎีการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม (Davis, 1989) โดยทั่วไปกรอบแนวคิดต้นทุน - ผลประโยชน์เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับ การแลกเปลี่ยน

ความรู้ความเข้าใจของบุคคลระหว่างความพยายามที่จำเป็นในการดำเนินการ กับผลที่ตามมาของการกระทำ (Jarvenpaa, 1989) การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบสารสนเทศเพื่อ Ref. code: 25616002030259XTB 7 การบริหาร (Management Information System: MIS) อ้างว่าบุคคลจะใช้แอปพลิเคชันหากได้ ประโยชน์ จากประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าความพยายามในการใช้แอปพลิเคชัน (Davis, 1989 อ้างใน, อรุโณทัย พยัคฆงพงษ์ (2560))

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยง

(Demirdogen ,2010 อ้างใน,ปรารธนาอารี มุฮัมหมัดอัลโคลเลซ (2563)) กล่าวว่า ประเภทการรับรู้ความเสี่ยง มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้า พบว่า นักวิจัยได้มีการจัดการแบ่งมุมมองของการรับรู้ในความเสี่ยงไว้หลายด้าน แต่ยังคงมีหลักการแนวความคิดที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งทำให้แจกแจงปัจจัยในความเสี่ยงที่สามารถรับรู้ได้ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวหรือจิตใจ และ ความเสี่ยงด้านเวลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันท์ธิดา ทองดี (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลภาพลักษณ์องค์กรการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มผู้บริโภคที่ใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท สถานภาพโสด และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง มีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้ประโยชน์ใช้สอย การรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับดี มีการตัดสินใจเลือกใช้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับดี โดยผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ที่ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และมีความเข้าใจต่อการรับรู้ ภาพลักษณ์องค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ความเข้าใจต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ที่ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้การใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มีระบบป้องกันข้อมูลของผู้ใช้งานโดยใช้รหัสผ่านเพื่อสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้งาน อีกทั้งการมีระบบรักษาความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้ได้อย่างปลอดภัยซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเลือกใช้ ที่ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (True Money Wallet)

กษมา จินุกุล และ ศศิวิมล สุขบท (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและ ความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจในการทำธุรกรรมการเงิน และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมการเงิน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ยังไม่เคยใช้บริการทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือกับทางธนาคารฯ จำนวน 385 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยง ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความไว้วางใจและความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อความไว้วางใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ และการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาและประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน สำหรับความไว้วางใจ ในด้านความสามารถมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิมนภัทร์ ฤทธิชัย และ สุภาพร คูพิมาย (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสระบุรี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทั้ง 9 สาขา ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 343 คน สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample t-test, One-way ANOVA, Pearson Product-Moment Correlation Coefficient และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความเสี่ยงโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการใช้เทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การรับรู้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีด้านการใช้งานง่ายมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยธนาคารควรมีการยกระดับการเข้าถึงการให้บริการทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีขั้นตอนการพิสูจน์อัตลักษณ์ของผู้เป็นเจ้าของและยังเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุมได้จากมิจฉาชีพ อีกทั้งสร้างการรับรู้และการยอมรับให้ผู้บริการมั่นใจที่จะใช้บริการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวิจัยตัดขวาง คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลทั่วไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความประสงค์ต้องการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลธนาคารของรัฐ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่สนใจเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล ซึ่งเป็นการเปิดบัญชีทางออนไลน์โดยใช้สูตรคำนวณของโคชราน Cochran (1963) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 385 ตัวอย่าง และคำนวณเพิ่มอีก 5% เท่ากับ 15 ตัวอย่าง เพื่อความแม่นยำและป้องกันความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้า หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
2. จากนิยามคำศัพท์เฉพาะนำมากำหนดการสร้างข้อคำถาม ให้สัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมาใช้ในการวัดผล
3. นิยามคำศัพท์เฉพาะจากตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม อธิบายความหมายของตัวแปรแต่ละตัวเพื่อนำมาใช้วัดผล
4. จัดทำแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากนิยามคำศัพท์เฉพาะ มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำถามเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านเวลา มีทั้งหมด 12 คำถาม เป็นคำถามในลักษณะประเมินค่าความเห็นด้วย 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้ เจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้และการใช้งานระบบมีทั้งหมด 10 คำถาม เป็นคำถามในลักษณะประเมินค่าความเห็นด้วย 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแบบเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะมีทั้งหมด 1 คำถาม

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้วผู้วิจัยนำเสนอข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และร้อยละ

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นคำถามปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

ข้อมูลส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ ข้อมูลที่แตกต่างกัน ทำให้การยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลแตกต่างกันโดยใช้สถิติการสอบแบบ t-test

ข้อมูลส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ข้อมูลที่แตกต่างกัน ทำให้การยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล แตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

ข้อมูลส่วนที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจและความเสี่ยงด้านเวลา มีผลต่อการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ข้อมูลส่วนที่ 4 เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้ เจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ และการใช้งานระบบ มีผลต่อการเปิด

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,001-30,000 บาท

2. จากการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย รองลงมา คือ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับ

3. จากการศึกษาระดับความสำคัญของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่าย ในการใช้งาน และทัศนคติที่มีผลต่อการใช้ รองลงมาคือ ด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้ และด้านการใช้งานระบบ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบประเด็นที่สามารถมาอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทำให้การยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าจากข้อมูลจะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่แตกต่างต่อลักษณะทางบุคคลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มาช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้กับธนาคารของรัฐ เนื่องจากการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลเป็นช่องทางการออมเงินวิธีหนึ่ง ซึ่งทุกคนสามารถเป็นบัญชีได้จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงลักษณ์ อินตาวงค์ (2561) เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบบำนาญของบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ต่อเดือน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากร ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านจิตใจ และความเสี่ยงด้านเวลา มีผลต่อการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากข้อมูลจะแสดงให้เห็นถึงข้อแตกต่าง ทำให้ลูกค้ามีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน มักจะมีความไม่แน่ใจ ในผลลัพธ์ที่จะมีผลมาจากการตัดสินใจซื้อหรือ เลือกใช้บริการ เป็นระดับของความรู้สึกที่ผู้บริโภค สามารถรับรู้ขึ้นมา หรือเกิดมีความเชื่อว่าจะมีความเสี่ยง เกิดขึ้น เมื่อมีการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการไปแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกร ปาลกะวงศ์ (2558) เรื่อง การรับรู้และการจัดการความเสี่ยงในการซื้ออาหารผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยง คือ ความสามารถประเมินค่า ด้านความเสี่ยงที่ลูกค้า ต้องเผชิญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งความสามารถรับรู้ดังกล่าวของลูกค้าจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีผลกระทบทำให้ลูกค้ามีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน มักจะมีความไม่แน่ใจ ในผลลัพธ์ที่จะมีผลมาจากการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการ เป็นระดับของความรู้สึกที่ผู้บริโภค สามารถรับรู้ขึ้นมา หรือเกิดมีความเชื่อว่าจะมีความเสี่ยงเกิดขึ้น เมื่อมีการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการไปแล้ว ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ว่าอาจจะ มีความเสียหายเกิดขึ้นได้ เมื่อมีการตัดสินใจพลาด ไป ดังนั้น ผู้บริโภคจึงต้องหาข้อมูลก่อนซื้อหรือใช้บริการจริง

3. การยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานทัศนคติที่มีต่อการใช้ เจตนาเชิงพฤติกรรมในการใช้และการทำงานระบบมีผลต่อการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจุบันลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากทางออนไลน์ได้ ในแง่ของความสะดวกสบายที่มีมากขึ้น ประหยัดระยะเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุธิดา นุริตมนต์ (2562) ที่ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษา การยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการเงิน คือ ความเชื่อมต่อนุ่มนองต่อการเกิดค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนเงินที่อาจเกิดความสูญเสียจากการใช้บริการ หรือเป็นความรับรู้ถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการในขณะที่ตัดสินใจนั้น

อาจจะไม่คุ้มค่า เพราะอาจจะมีบริการประเภทเดียวกันของผู้ให้บริการรายอื่น แต่การใช้เทคโนโลยีเข้ามา มีบทบาทในการทำธุรกรรม จะช่วยทำให้อัตราค่าบริการลดลง มาช่วยจะทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม ได้หรืออาจไม่เสียค่าก็เป็นได้

2. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ คือ ประสิทธิภาพของการทำธุรกรรมรูปแบบออนไลน์ผ่าน แอปพลิเคชัน เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และการเข้าถึงเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้งาน ซึ่งคุณภาพการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ที่ลูกค้าเลือกใช้ หากองค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนมีการเชื่อมต่อกันทำหน้าที่ได้ไม่ดีพอก็จะมี ผลกระทบให้เกิด ปัญหาต่อการใช้งาน ทั้งนี้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้ใช้งานว่าถ้า ตัดสินใจ สมัครใช้บริการแล้วไม่สามารถใช้งานได้ตามความต้องการ หรือมีวิธีใช้งานที่ไม่ถูกต้อง มักจะมีความเสียหายตามมา หรือระบบการให้บริการไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายที่ผู้ให้บริการได้ กำหนดไว้

3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย คือ ความเชื่อ และความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการทำธุรกรรมการเงินรูปแบบออนไลน์ เช่น ระบบล่ม การถูกโจรกรรม ทรัพย์สินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, การถูกโจรกรรมข้อมูลโดยการเปลี่ยนรหัสผ่าน การถูกลักลอบ เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้น ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้งาน มั่นใจในการทำธุรกรรมทางออนไลน์ นอกจากนี้ยังรวมถึง ทัศนคติความเชื่อ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดี สร้างแรงดึงดูด สร้างแรงจูงใจ สร้างความสะดวกความรวดเร็ว และบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ความเสี่ยงด้านสังคม เป็นการรับรู้ที่มาจากบุคคลรอบข้าง ซึ่งมีอิทธิพลแสดงความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการควรที่จะใช้งานระบบใหม่ ๆ หรือไม่ เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรม ซึ่งความมีอิทธิพลของ บุคคลรอบข้างนี้สามารถกำหนดให้มีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกถึงความทันสมัย

5. ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวหรือจิตใจ เป็นความกังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ที่ถูกลักลอบการนำข้อมูลส่วนตัว ถูกนำไปใช้โดยมิได้รับอนุญาต จากเจ้าของข้อมูลหรือถูกลักลอบสวม ตัวตนแทนเจ้าของข้อมูล เพื่อสวมตัวตนเข้าระบบใช้งาน รวมทั้งความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการทั้งผู้ให้บริการ รูปแบบทางออนไลน์และผู้ให้บริการเครือข่ายการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีมาเกี่ยวข้องจะช่วยจัดเก็บรักษา ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการให้มีความปลอดภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานในการใช้บริการ หรือสร้างประสบการณ์การเปิดบัญชีที่ดี

6. ความเสี่ยงด้านเวลา คือ การทำธุรกรรมที่ผลลัพธ์ที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายอย่างที่คิด อาจเกิดการสูญเสียเวลาในการเรียนรู้ วิธีการใช้งานด้วยตนเองและการเข้าถึงบริการทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งแต่ละบุคคลมักจะมีความสามารถในการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านที่ไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การใช้งาน รวมทั้งความรู้ของผู้ใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยงดังกล่าวนี้จะส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้บริการ

แต่การใช้เทคโนโลยีมาเกี่ยวข้องนั้น จะอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการทำงาน ทำให้สามารถทำธุรกรรมได้ทันเวลา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐที่ยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษากลุ่มลูกค้าของทุกสถาบันทางการเงิน

2. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าธนาคารของรัฐที่ยอมรับการใช้เทคโนโลยีการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรศึกษากลุ่มลูกค้าในจังหวัดอื่นๆเพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษา

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปใช้การวิจัยตัวแปรเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควบคู่กับตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กษมา จินกุล และ ศศิวิมล สุขบท (2562) การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

กิตตินันท์ นาคทอง (2563) เปรียบเทียบ “บัญชีดิจิทัล” 2563 แบบไหนดีกว่ากัน? ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://mgronline.com/columnist/detail/9630000111503>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2566) ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2567, จาก [https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research and publications/reports/payment-report/bi-monthly-report/Bi_monthly_report_Vol24-2023_December.pdf](https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research_and_publications/reports/payment-report/bi-monthly-report/Bi_monthly_report_Vol24-2023_December.pdf).

นันท์ธิดา ทองดี (2561) อิทธิพลพหุลักษณะองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้จ่ายกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิมนภัทร์ ฤทธิชัย และ สุภาพร คูพิมาย (2564) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสระบุรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ.

ปรารภนาอาารี มูฮัมหมัดอัลโคลเลซ (2563) การยอมรับเทคโนโลยีพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์และการรับรู้ ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้สกุลเงินดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปราโมทย์ ลือนาม. (2554). แนวความคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 9(1), 9-17. ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2567, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr/article/view/11933/10754>.

พงศกร ปาลกะวงศ์ (2558) การรับรู้และการจัดการความเสี่ยงในการซื้ออาหารผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

สุธิรา ชัยรักษา (2563) อ้างถึงใน นธิภาส จันทรศร (2565) ปัจจัยการรับรู้ดิจิทัลและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสลากดิจิทัลผ่าน แอปพลิเคชันเป้าตังของผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานคร <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4553/1/641220044.pdf>.

อนงลักษณ์ อินตาวงศ์ (2561) ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบบำนาญของบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ งานวิจัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อรุณทัย พยัคฆงพงษ์ (2560) แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 11, 15:128-136.

อรรถพงศ์ งานขยัน (2561) ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีการรับรู้ความเสี่ยงและ แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้บริการออนไลน์แอปพลิเคชัน ทูรมันนี่วอลเล็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.