

บทที่ 2

วิธีการศึกษาถึงปัญหา

2.1 วิธีการที่จะใช้ในการระบุปัญหา

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาเก็บข้อมูลถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ประกอบด้วย สภาพการใช้งานสมุดเงินฝากธนาคาร ผลกระทบจากการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร และแนวทางการยกเลิกใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งมีขั้นตอนในศึกษา ดังนี้

2.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้เป็นการศึกษากับกลุ่มประชากรผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งจะแบ่งกลุ่มของตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าที่มีสมุดบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้ปฏิบัติงานในการรับเปิดบัญชีใหม่และรับฝากถอนเงินจากลูกค้าของธนาคาร และกลุ่มผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อเลือกทางเลือกใหม่ในการยกเลิกการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก และเปลี่ยนมาใช้สมุดบัญชีในลักษณะของสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยประชากรทั้ง 3 กลุ่มแล้วใช้ทฤษฎีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1948) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = N/(1+ Ne^2).....(2.1)$$

กำหนดให้

n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล

N = จำนวนประชากร

E = ค่าความคลาดเคลื่อน กำหนดที่ + (-) 5% (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

2.1.1.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มของผู้ใช้สมุดบัญชีเงินฝากกับธนาคารจำนวน 13,000,000 คน แล้วแทนค่า จากสูตร ได้ดังนี้

$$n = 13,000,000 / (1 + [13,000,000 \times 0.05^2])$$

$$= 400 \text{ คน}$$

2.1.1.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มพนักงานปฏิบัติการจำนวน 6,500 คน แล้วแทนค่า จากสูตร ได้ดังนี้

$$n = 6,500 / (1 + [6,500 \times 0.05^2])$$

$$= 377 \text{ คน}$$

2.1.1.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากเป็นการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกจึงสุ่มเลือกมา 10 คนจากกลุ่มผู้บริหารทั้งหมด 50 คน

2.1.2 แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูล 2 ลักษณะคือ

2.1.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลด้านการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของธนาคารทั้งในและต่างประเทศเพื่อศึกษาถึงปัญหาของการใช้สมุดบัญชีเงินฝากของธนาคารต่าง ๆ และทางเลือกในการยกเลิกการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก การใช้สมุดบัญชีเงินฝากแบบอื่น ๆ ข้อดีและข้อเสียของการใช้สมุดบัญชีแบบต่าง ๆ ตลอดจนจนถึงข้อมูลจากงานวิจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว

2.1.2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลปฐมภูมิประเด็นสภาพการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ผลกระทบจากการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร แนวทางการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝาก ได้จากการเก็บข้อมูลในภาคสนาม (Field Survey) โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร กลุ่มระดับพนักงานปฏิบัติการ และผู้บริหารธนาคาร ด้วยแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (structured questionnaire) มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) จากนั้นเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างและกำหนดแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Purposive Selection) กล่าวคือ

- เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานและลูกค้า
- เพื่อศึกษาเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก
- เพื่อหาแนวทางการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝาก

ซึ่งจะทำการศึกษาจากประชากร 3 กลุ่ม และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม
ทฤษฎีของยามาเน่ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1

จำนวนประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มของประชากร	จำนวนประชากร (คน)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มผู้ใช้สมุดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร	13,000,000	400
กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ	6,500	377
กลุ่มผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ	50	10
รวม	13,006,550	787

วิธีการในการเลือกตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด จะทำการสุ่มโดยกำหนด
การสุ่มในแต่ละกลุ่มดังนี้

- กลุ่มผู้ใช้สมุดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร ใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยสุ่มเลือกจากลูกค้าที่เปิดบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นจำนวน 400 คน แบ่งเป็นสัดส่วนของผู้หญิงและผู้ชายเท่าๆกันคือกลุ่มละ 200 คน ในแต่ละกลุ่มจะแบ่งออกเป็น 3 ช่วงอายุคือ กลุ่มนักเรียน นักศึกษา กลุ่มคนวัยทำงาน และกลุ่มของผู้ใหญ่ที่โดยวัยกลางคนคือมีช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป กลุ่มละประมาณ 66 – 67 คน เพื่อให้ได้ประชากรที่หลากหลายและเหมาะสม
- กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิจารณญาณ (Judgement sampling) โดยสุ่มเลือกจากพนักงานปฏิบัติการในสาขาต่างๆในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล และมีจุดมุ่งหมายที่จะสุ่มเลือกจากพนักงานที่มีอายุงานหรือประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน
- กลุ่มผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่มีขนาดเล็ก มีกรอบของตัวอย่างที่ชัดเจน และสถานที่อยู่ของหน่วยต่างๆของประชากรไม่อยู่กันกระจัดกระจาย

สำหรับการเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ มีขั้นตอนดำเนินการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

การออกแบบสอบถาม ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับสอบถามลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 37 ข้อ ชุดที่ 2 สำหรับสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 32 ข้อ และชุดที่ 3 สำหรับกลุ่มผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ จะใช้แบบสัมภาษณ์โดยมีคำถามเป็นแนวทางกว้าง ๆ แล้วให้เขาตอบมาประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ รายละเอียดตามเอกสารในภาคผนวก

การทดสอบแบบสอบถาม มีวิธีการทดสอบแบบสอบถามดังนี้

การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ที่มีความรู้เรื่องแบบสอบถามช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา โครงสร้างและความสัมพันธ์ของคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

การหาความเที่ยง (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงความตรงตามเนื้อหาแล้ว จำนวน 20 ชุดไปทดลองสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง (Pre Test) ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยงด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Coefficient Alpha) (Cronbach J., 1960) โดยแบบสอบถามพนักงานธนาคารและแบบสอบถามลูกค้าธนาคารมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.85 และ 0.90 ตามลำดับ

การออกสัมภาษณ์ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าระหว่างกลุ่มตัวอย่างผู้ถูกสัมภาษณ์กับผู้ทำการสัมภาษณ์ โดยใช้แนวคำถามในแบบสอบถามเป็นหลัก

ส่วนประเด็นความเป็นไปได้ของเทคโนโลยีทดแทน ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย โดยผู้ศึกษาได้เตรียมประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าพร้อมกับบันทึกเทปการสัมภาษณ์ตลอดการสัมภาษณ์

2.1.3 สมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐาน (Hypothesis) คือ ข้อสมมุติ ข้อความเฉพาะที่ผู้วิจัยคาดคะเนคำตอบไว้ล่วงหน้าอย่างมีเหตุผล หรือข้อค้นพบในเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย โดยคำตอบที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรือจากประสบการณ์ของผู้วิจัยเอง

สมมติฐานทางสถิติ (Statistical Hypothesis) เป็นข้อความที่สมมุติขึ้นเพื่อทดสอบว่าสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ นั้นจริงหรือไม่ ซึ่งอธิบายในข้อเท็จจริงในรูปทางคณิตศาสตร์เกี่ยวกับ

ค่าพารามิเตอร์ของประชากร (Population Parameter) ตั้งแต่ 1 ค่าขึ้นไป โดยข้อสมมุติฐานอาจจะ เป็นจริงหรือเท็จ ไม่ทราบแน่นอนต้องศึกษาจากประชากรทั้งหมด หรือการสุ่มตัวอย่าง

สมมุติฐานสำหรับงานให้คำปรึกษา เรื่องสมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์กับการ ประยุกต์ใช้ในธนาคาร กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) นี้ได้กำหนดการศึกษาถึง สมมุติฐานในด้านต่างๆดังนี้

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อการยอมรับสมุดบัญชีเงินฝาก อิเล็กทรอนิกส์
- การใช้งานที่ง่ายและสะดวก มีผลต่อการยอมรับสมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์
- ความปลอดภัยของการใช้เทคโนโลยีใหม่ มีผลต่อการยอมรับสมุดบัญชีเงินฝาก อิเล็กทรอนิกส์

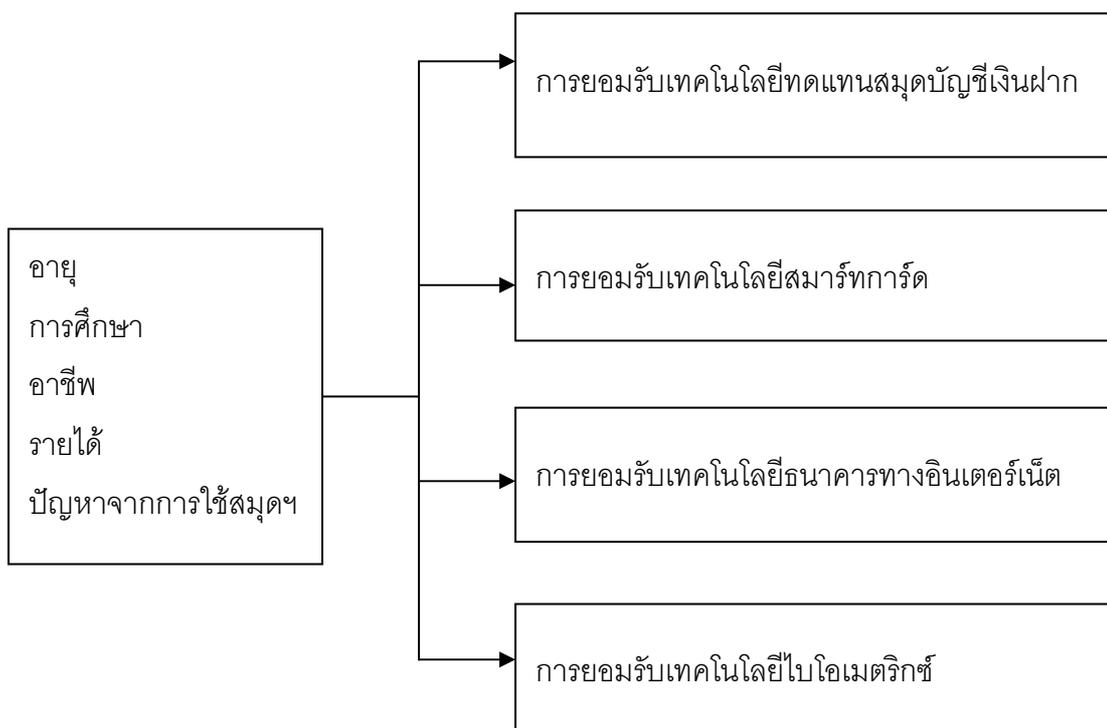
2.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามกำหนดผู้ศึกษาได้นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลโดย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้คือ

- ค่าร้อยละ
- ค่าเฉลี่ย
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- การวิเคราะห์ไคสแควร์ โดยกำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แล้วนำเสนอข้อมูลผลการศึกษาด้วยตารางโดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแบ่งเป็นช่วง ๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นระดับความคิดเห็น โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น (class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} = \frac{4}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

ดังนั้นในการจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อระดับการยอมรับ / ความคิดเห็น จัดได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 2.33	กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน / ความคิดเห็นระดับต่ำ
2.34 – 3.67	กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน / ความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน / ความคิดเห็นระดับสูง

2.1.5 สมมติฐานทางสถิติ

สำหรับการวิเคราะห์โคสแควร์ในงานวิจัยนี้ ได้กำหนดสมมติฐานทางสถิติโดยกำหนดให้ H_0 แทนสมมติฐานหลัก (Null Hypothesis : H_0) และ H_1 แทนสมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis : H_1) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. H_0 : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน
 H_1 : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน
2. H_0 : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด
 H_1 : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด
3. H_0 : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
 H_1 : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
4. H_0 : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์
 H_1 : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์
5. H_0 : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี

สมาร์ทการ์ด

H_1 : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่ม
ตัวอย่างพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี
สมาร์ทการ์ด

6. H_0 : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่ม
ตัวอย่างพนักงานธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

H_1 : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่ม
ตัวอย่างพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

7. H_0 : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่ม
ตัวอย่างพนักงานธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับ
เทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์

H_1 : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่ม
ตัวอย่างพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอ
เมตริกซ์

2.2 การศึกษาถึงปัญหาเฉพาะเจาะจง

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการศึกษาที่นำผลจากการศึกษาในขั้นตอนแรกมาศึกษาต่ออย่างเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ในประเด็นเกี่ยวกับทางเลือกทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อมกับเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สืบเนื่องจากเนื้อหาในส่วนนี้เกี่ยวกับเทคนิคพิเศษ จำเป็นต้องศึกษากับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีความรอบรู้เฉพาะด้าน จึงกำหนดเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรผู้บริหารของธนาคาร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับทางเลือกใหม่ ๆ และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญของ SCB easy card

2.2.2 กระบวนการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลในส่วนนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

2.2.2.1 ร่างประเด็นคำถาม โดยผู้ศึกษาได้เตรียม ร่างประเด็นคำถาม ต่าง ๆ ให้ครอบคลุมเนื้อหาทุกประเด็น โดยที่ประเด็นคำถามส่วนใหญ่จะมาจากผลการศึกษาในขั้นตอนแรกจากการทบทวนวรรณกรรม และจากการศึกษาเพิ่มเติมของผู้ศึกษาส่วนหนึ่ง พร้อมทั้งทดสอบแบบสัมภาษณ์ และปรับปรุงแก้ไข

2.2.2.2 นัดสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาประสานงานของนัดสัมภาษณ์กลุ่มประชากร พร้อมทั้งส่งสำเนาแบบสัมภาษณ์เพื่อให้กลุ่มประชากรได้เตรียมคำตอบล่วงหน้า

2.2.2.3 สัมภาษณ์ ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์พร้อมทั้งบันทึกเทปตลอดการสัมภาษณ์

2.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

สืบเนื่องจากการศึกษาในขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาให้เฉพาะเจาะจงมากที่สุด ดังนั้นผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการ SWOT Matrix ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก โดยการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ การประเมินสถานการณ์และศักยภาพเบื้องต้น จะทำการวิเคราะห์ 2 มุมมองคือ

2.2.3.1 Inside Out เป็นการวิเคราะห์จุดอ่อน และจุดแข็งของการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารและทางเลือกใหม่ ๆ โดยการวิเคราะห์จากปัจจัยภายในของธุรกิจและปัจจัยภายในธนาคาร ได้แก่

Strengths คือ จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ เป็นการพิจารณาถึงความสามารถของเทคโนโลยีในการตอบสนองของความต้องการของลูกค้าและประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

Weaknesses คือ จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ เป็นการพิจารณาถึงจุดด้อย ของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

2.2.3.2 Outside In เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาโอกาส และอุปสรรคของการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารและทางเลือกใหม่ ๆ โดยการวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอกของเทคโนโลยีนั้นๆ ได้แก่

Opportunities คือ โอกาสที่จะดำเนินการได้ เป็นการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการที่จะนำเทคโนโลยีนั้นๆมาใช้ และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

Threats คือ อุปสรรคหรือปัจจัยที่คุกคามเทคโนโลยีของสมุดบัญชีเงินฝากแบบใหม่ เป็นการพิจารณาถึงการพัฒนาของเทคโนโลยีทดแทนใหม่ ๆ การยอมรับของลูกค้าในเทคโนโลยีนั้นๆ หรือประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.4 การสรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำผลการวิเคราะห์ SWOT ที่ผ่านมาข้างต้นเข้าสู่กระบวนการสรุปผลและนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะของทางเลือกต่างๆ โดยกำหนดกรอบของการสรุปผลไว้ดังนี้

- สรุปผลการวิเคราะห์ SWOT ที่ผ่านมาข้างต้นให้กระชับ ตรงประเด็น
- พิจารณาถึงทางเลือกทดแทนต่าง ๆ
- เลือกเทคโนโลยีของสมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ที่เหมาะสม เพื่อทดแทนสมุดบัญชีแบบเดิม

นำเสนอทางเลือกของสมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์แบบต่างๆ