

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

#### 4.1 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาร

##### 4.1.1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาร

สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศหญิงและเพศชาย ร้อยละ 58.30 และ 41.70 ตามลำดับ มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 63.80 รองลงมา ร้อยละ 27.80 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 65.50 รองลงมา ร้อยละ 34.00 จบสูงกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 65.50 รองลงมา ร้อยละ 27.30 รับราชการ ร้อยละ 40.50 มีรายได้มากกว่า 30000 บาทต่อเดือน รองลงมา ร้อยละ 24.80 มีรายได้อยู่ในช่วง 10001-20000 บาทต่อเดือน (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.1)

##### ตารางที่ 4.1

##### สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	233	58.30
ชาย	167	41.80
อายุ (ปี)		
21-30	255	63.80
31-40	111	27.80
41-50	24	6.00
51-60	10	2.50
การศึกษา		
มัธยมศึกษา	2	0.50
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	262	65.50

สูงกว่าปริญญาตรี	136	34.00
อาชีพ		
ข้าราชการ	109	27.30
พนักงานบริษัท	262	65.50
ธุรกิจส่วนตัว	14	3.50
อื่น ๆ	15	3.80
รายได้ (บาทต่อเดือน)		
ต่ำกว่า 10,000	51	12.80
10,001-20,000	99	24.80
20,001-30,000	88	22.00
มากกว่า 30,000	162	40.50

#### 4.1.2 พฤติกรรมการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

พฤติกรรมการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 36.30 มีสมุดธนาคารจำนวน 2 เล่ม รองลงมา ร้อยละ 31.50 มีสมุดธนาคาร มากกว่า 3 เล่ม โดยร้อยละ 53.00 มีการปรับปรุงสมุด 1-2 ครั้งต่อปี รองลงมา ร้อยละ 20.80 ปรับปรุงจำนวน 3-4 ครั้งต่อปี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.50 ปรับปรุงสมุดด้วยเครื่องอัตโนมัติ รองลงมา ร้อยละ 11.50 ให้พนักงานปรับปรุง (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.2)

ตารางที่ 4.2  
พฤติกรรมการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

พฤติกรรมการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
จำนวนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร (เล่ม)		
1	50	12.50
2	145	36.30
3	79	19.80
มากกว่า 3	126	31.50
การปรับสมุดบัญชีเงินฝาก (ครั้ง)		
1-2	212	53.00
3-4	83	20.80
มากกว่า 4	55	13.80
ทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมกับธนาคาร	50	12.50
วิธีการปรับปรุงสมุดบัญชีเงินฝาก		
เครื่องอัตโนมัติ	294	73.50
ให้พนักงานปรับปรุง	46	11.50
ปรับปรุงพร้อมกับการทำธุรกรรม	37	9.30
ไม่มีการปรับปรุงสมุดบัญชีเงินฝาก	23	5.80

#### 4.1.3 ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าธนาคาร

ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าธนาคาร พบว่า ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารในภาพรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (SD.=.79) ซึ่งจากการพิจารณาย่อยรายประเด็น พบว่า การที่ต้องเปลี่ยนสมุดบัญชีเงินฝากทุกครั้งทั้งหมดเล่มเป็นปัญหาระดับสูง ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (SD.=1.10) รองลงมาเป็นการเสียเวลาในการนำสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารไปปรับปรุงตามการเคลื่อนไหวของบัญชีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (SD.=1.09) (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.3)

ตารางที่ 4.3  
ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก

ประเด็น	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1) ต้องเปลี่ยนสมุดบัญชีทุกครั้งที่หมดเล่ม	3.76	1.10	สูง
2) เสียเวลาในการนำสมุดบัญชีไปปรับปรุงตามการเคลื่อนไหวของบัญชี	3.26	1.09	ปานกลาง
3) ต้องพกพาสมุดทุกครั้งที่ทำธุรกรรมกับธนาคาร	3.25	1.23	ปานกลาง
4) สมุดบัญชีมีขนาดใหญ่พกพาไม่สะดวก	3.04	1.15	ปานกลาง
5) การรู้สึกว่าการระงับการเก็บรักษาสมุดบัญชีเงินฝาก	2.81	1.03	ปานกลาง
รวม	3.22	0.79	ปานกลาง

#### 4.1.4 การยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

การยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้การยอมรับเทคโนโลยีทดแทนในภาพรวมจัดอยู่ระดับสูง ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (SD.=0.65) ซึ่งจากการพิจารณาข้อย่อยรายประเด็นพบว่า เทคโนโลยีใหม่ควรมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 (SD.=0.66) รองลงมาคือเทคโนโลยีใหม่ควรใช้งานง่าย สะดวก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (SD.=.67) (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.4)

ตารางที่ 4.4  
การยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

ประเด็น	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1) เทคโนโลยีใหม่ควรมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.62	0.66	สูง
2) เทคโนโลยีอื่นที่นำมาทดแทนควรใช้งานง่าย สะดวก	4.61	0.67	สูง
3) เทคโนโลยีใหม่ควรทดแทนสมุดบัญชีธนาคารได้เป็นอย่างดี	4.14	0.98	สูง
4) ควรใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก	3.80	0.96	สูง
รวม	4.29	0.65	สูง

#### 4.1.5 การเลือกเทคโนโลยีทดแทน

การเลือกเทคโนโลยีทดแทนพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 61.30 เลือกเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด มากที่สุด รองลงมาร้อยละ 37.80 เลือกธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และ ร้อยละ 31.80 เลือกไบโอเมตริกซ์ โดยที่กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 64.00 ให้การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 24.80 ให้การยอมรับเทคโนโลยีใหม่แค่บางส่วน (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.5)

ตารางที่ 4.5

การนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาแทนสมุดบัญชีของธนาคาร

การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
เทคโนโลยีที่เข้ามาทดแทน		
สมาร์ทการ์ด	245	61.30
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	149	37.30
ระบบ Biometrics	127	31.80
ไม่มีเทคโนโลยีใดเหมาะสม	14	3.50
การยอมรับเทคโนโลยีทดแทน		
ยอมรับได้	256	64.00
ยอมรับได้บางส่วน	99	24.80
ไม่แน่ใจ	45	11.30

4.1.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยได้กำหนดเป็นสมมติฐานทางสถิติคือ

$H_0$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านักธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน

$H_1$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านักธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน

ซึ่งสามารถแสดงผล จำแนกออกเป็นแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

4.1.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 16.72 ที่องศาอิสระเท่ากับ 6 และมีค่า p-value เท่ากับ .01 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.6)

ตารางที่ 4.6

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

อายุ (ปี)	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน						รวม
	ระดับต่ำ		ระดับปานกลาง		ระดับสูง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
21-30	4	100.00	1	12.50	250	64.40	255
31-40	-	-	7	87.50	104	26.80	111
41-50	-	-	-	-	24	6.20	24
51-60	-	-	-	-	10	2.60	10
รวม	4	100.00	8	100.00	388	100.00	400

$$\chi^2 = 16.72 \quad df = 6 \quad p\text{-value} = .010^{**}$$

\*\*p<.01

4.1.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 12.411 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 และมีค่า p-value เท่ากับ .015 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.7)

ตารางที่ 4.7

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

การศึกษา	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน						รวม
	ระดับต่ำ		ระดับปานกลาง		ระดับสูง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มัธยมศึกษา	-	-	-	-	2	0.5	2
ปริญญาตรี	4	100.00	1	12.50	257	66.20	262
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	7	87.50	129	33.20	136
รวม	4	100.00	100.00	100.00	388	100.00	400

$$\chi^2 = 12.411 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = .015^*$$

\*p&lt;.05

4.1.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 4.681 ที่องศาอิสระเท่ากับ 6 และมีค่า p-value เท่ากับ .585 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.8)

ตารางที่ 4.8

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

อาชีพ	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน						รวม
	ระดับต่ำ		ระดับปานกลาง		ระดับสูง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ข้าราชการ	1	25.00	-	-	108	27.80	109
พนักงานบริษัท	3	75.00	8	100.00	251	64.70	262
ธุรกิจส่วนตัว	-	-	-	-	14	3.60	14
อื่น	-	-	-	-	15	3.90	15
รวม	4	100.00	8	100.00	388	100.00	400

$$\chi^2 = 4.68 \quad df = 6 \quad p\text{-value} = .585^{NS}$$

NS &gt;.05

4.1.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 7.547 ที่องศาอิสระเท่ากับ 6 และมีค่า p-value เท่ากับ .273 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.9)

ตารางที่ 4.9

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

รายได้ (บาทต่อเดือน)	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน						รวม
	ระดับต่ำ		ระดับปานกลาง		ระดับสูง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 10,000	-	-	-	-	51	13.10	51
10,001-20,000	1	25.00	-	-	98	25.30	99
20,001-30,000	-	-	3	37.50	85	21.90	88
สูงกว่า 30,000	3	75.00	5	62.50	154	39.70	162
รวม	4	100.00	8	100.00	388	100.00	400

$$\chi^2 = 7.54 \quad df = 6 \quad p\text{-value} = .273^{NS}$$

NS &gt;.05

4.1.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารกับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 25.411 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.10)

## ตารางที่ 4.10

ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารกับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน  
สมุดบัญชีเงินฝาก

ระดับปัญหา	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน						รวม
	ระดับต่ำ		ระดับปานกลาง		ระดับสูง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำ	1	25.00	-	-	22	5.70	23
ปานกลาง	3	75.00	7	87.50	94	24.20	104
สูง	-	-	1	12.50	272	70.10	273
รวม	4	100.00		100.00		100.00	

$$\chi^2 = 25.41 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = .000^{**}$$

\*\*p<.01

4.1.7 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด โดยได้กำหนดเป็นสมมติฐานทางสถิติคือ

$H_0$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด

$H_1$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด

ซึ่งสามารถแสดงผล จำแนกออกเป็นแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

4.1.7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 8.636 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ .035 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.11)

ตารางที่ 4.11

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ตการ์ดทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

อายุ (ปี)	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
21-30	154	62.90	101	65.20	255
31-40	74	30.20	37	23.90	111
41-50	15	6.10	9	5.80	24
51-60	8	5.20	2	0.80	10
รวม	155	100.00	245	100.00	400

$$\chi^2 = 8.63 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .035^*$$

\*p&lt;.05

4.1.7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ตการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ .431 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .806 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ตการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.12

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ตการ์ดทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

การศึกษา	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มัธยมศึกษา	1	0.40	1	0.60	2
ปริญญาตรี	158	64.50	104	67.10	262
สูงกว่าปริญญาตรี	86	35.10	50	32.30	136
รวม	245	100.00	155	100.00	400

$$\chi^2 = .43 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .806^{NS}$$

NS &gt;.05

4.1.7.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 1.034 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ .793 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.13)

ตารางที่ 4.13

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

อาชีพ	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ข้าราชการ	66	26.90	43	27.70	109
พนักงานบริษัท	161	65.70	101	65.70	262
ธุรกิจส่วนตัว	10	4.10	4	2.60	14
อื่น ๆ	8	3.30	7	4.50	15
รวม	245	100.00	155	100.00	400

$$\chi^2 = 1.03 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .793^{NS}$$

NS >.05

4.1.7.4 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ .65 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ .885 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.14)

ตารางที่ 4.14

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

รายได้	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 10,000	30	12.20	21	13.50	51
10,001-20,000	59	24.10	40	25.80	99
20,001-30,000	53	21.60	35	22.60	88
สูงกว่า 30,000	103	42.00	59	38.10	162
รวม	245	100.00	155	100.00	400

$$\chi^2 = .65 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .885^{NS}$$

NS &gt;.05

4.1.8 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยได้กำหนดเป็นสมมติฐานทางสถิติคือ

$H_0$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

$H_1$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ซึ่งสามารถแสดงผล จำแนกออกเป็นแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

4.1.8.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการยอมรับเทคโนโลยีทางธนาคารอินเทอร์เน็ต เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ .843 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ .839 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.15)

ตารางที่ 4.15

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต  
ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

อายุ (ปี)	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
21-30	91	61.10	164	65.30	255
31-40	45	30.20	66	26.30	111
41-50	8	5.40	16	6.40	24
51-60	5	3.40	5	2.00	10
รวม	251	100.00	149	100.00	400

$$\chi^2 = .84 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .839^{NS}$$

NS >.05

4.1.8.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 2.776 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .250 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.16)

ตารางที่ 4.16

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

การศึกษา	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มัธยมศึกษา	1	0.70	1	0.40	2
ปริญญาตรี	90	60.40	172	68.50	262
สูงกว่าปริญญาตรี	58	38.90	78	31.10	136
รวม	149	100.00	251	100.00	400

$$\chi^2 = 2.77 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .250^{NS}$$

NS &gt;.05

4.1.8.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์ เท่ากับ 5.281 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ .152 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.17)

ตารางที่ 4.17

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต  
ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

อาชีพ	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ข้าราชการ	47	31.50	62	24.70	109
พนักงานบริษัท	89	59.70	173	68.90	262
ธุรกิจส่วนตัว	8	5.40	6	2.40	14
อื่น ๆ	5	3.40	10	4.00	15
รวม	149	100.00	251	100.00	400

$$\chi^2 = 5.28 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .152^{NS}$$

NS >.05

4.1.8.4 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ .937 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ .816 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.18)

## ตารางที่ 4.18

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต  
ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

รายได้	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 10,000	22	14.80	29	11.60	51
10,001-20,000	36	24.20	63	25.10	99
20,001-30,000	33	22.10	55	21.90	88
สูงกว่า 30,000	58	38.90	104	41.40	162
รวม	149	100.00	251	100.00	

$$\chi^2 = .93 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .816^{NS}$$

NS >.05

4.1.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ โดยได้กำหนดเป็นสมมติฐานทางสถิติคือ

$H_0$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์

$H_1$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์

ซึ่งสามารถแสดงผล จำแนกออกเป็นแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

4.1.9.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ .843 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ .839 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.19)

ตารางที่ 4.19

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการยอมรับเทคโนโลยีไปโอเมตริกซ์

ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

อายุ (ปี)	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
21-30	81	63.80	174	63.70	255
31-40	36	28.30	75	27.50	111
41-50	6	4.70	18	6.60	24
51-60	4	3.10	6	2.20	10
รวม	127	100.00	273	100.00	400

$$\chi^2 = .84 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .839^{NS}$$

NS &gt;.05

4.1.9.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับเทคโนโลยีไปโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 2.027 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .363 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีไปโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.20)

ตารางที่ 4.20

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับเทคโนโลยีไปโอเมตริกซ์ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

การศึกษา	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มัธยมศึกษา	-	-	2	0.70	2
ปริญญาตรี	79	62.20	183	67.00	262
สูงกว่าปริญญาตรี	48	37.80	88	32.20	136
รวม	127	100.00	273	100.00	400

$$\chi^2 = 2.02 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .363^{NS}$$

NS &gt;.05

4.1.9.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 3.98 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ .264 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.21)

ตารางที่ 4.21

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

อาชีพ	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ข้าราชการ	33	26.00	76	27.80	109
พนักงานบริษัท	80	63.00	182	66.70	262
ธุรกิจส่วนตัว	7	5.50	7	2.60	14
อื่น ๆ	7	5.50	8	2.90	15
รวม	127	100.00	273	100.00	400

$$\chi^2 = 3.98 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .264^{NS}$$

NS >.05

4.1.9.4 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ .246 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 และมีค่า p-value เท่ากับ 4.145 ซึ่งเป็นค่าที่สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รายละเอียดแสดงดังตาราง 4.22)

ตารางที่ 4.22

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

รายได้	ยอมรับ		ไม่ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 10,000	10	7.90	41	15.00	51
10,001-20,000	33	26.00	66	24.20	99
20,001-30,000	31	24.40	57	20.90	88
สูงกว่า 30,000	53	41.70	109	39.90	162
รวม	127	100.00	273	100.00	

$$\chi^2 = 4.14 \quad df = 3 \quad p\text{-value} = .246^{NS}$$

NS &gt;.05

## 4.1.10 ตารางสรุปผลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคาร

ตารางที่ 4.23

ตารางสรุปผลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคาร

	ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับ			
	เทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับ เทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด	ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับ เทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับ เทคโนโลยีไปเอเมตริกซ์
อายุ	สัมพันธ์	สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์
การศึกษา	สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์
อาชีพ	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์
รายได้	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์

#### 4.2 ผลการศึกษาจากกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร

##### 4.2.1 สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร

สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.50 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี รองลงมาร้อยละ 26.30 มีอายุ อยู่ในช่วง 25.30 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 92.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.90 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน รองลงมาร้อยละ 17.00 มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน และพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 51.50 มีประสบการณ์การทำงาน 1-2 ปี รองลงมาร้อยละ 19.10 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 4.24  
สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน (N=377)	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 25	213	56.50
25-30	99	26.30
31-40	47	12.50
41-50	8	2.10
สูงกว่า 50	10	2.70
การศึกษา		
อนุปริญญา (ปวส.)	6	1.60
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	347	92.00
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.40
รายได้ (บาทต่อเดือน)		
10,001-15,000	271	71.90
15,001-20,000	42	11.10
มากกว่า 20,000	64	17.00
ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)		
ไม่เกิน 1	57	15.10
1-2	194	51.50

3-4	39	10.30
5-6	15	4.00
มากกว่า 6	72	19.10

#### 4.2.2 ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพบว่า ในภาพรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (SD.=.618) และจากการพิจารณาย่อยรายประเด็นพบว่า ต้นทุนการให้บริการเพิ่มสูงขึ้นและเป็นการยากที่จะตรวจลายเซ็นที่แท้จริงของลูกค้ามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.30 (SD.=1.063 และ 1.100 ตามลำดับ) รองลงมาเป็นการตรวจสอบการปลอมแปลงทำได้ยากคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 (SD.=0.89)

ตารางที่ 4.25

#### ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก

ประเด็น	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1) ต้นทุนการให้บริการสูงขึ้น	3.30	1.06	ปานกลาง
2) การตรวจลายเซ็นที่แท้จริงของลูกค้าทำได้ยาก	3.30	1.10	ปานกลาง
3) การตรวจสอบการปลอมแปลงทำได้ยาก	2.90	0.89	ปานกลาง
4) เสียเวลาในการให้บริการมากขึ้น	2.86	1.07	ปานกลาง
5) มีขนาดไม่เหมาะสมต่อการพกพาและเก็บรักษา	2.51	1.07	ปานกลาง
รวม	2.97	.61	ปานกลาง

#### 4.2.3 ทางเลือกในการนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาแทนสมุดบัญชีของธนาคาร

ทางเลือกในการนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาแทนสมุดบัญชีของธนาคารพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ร้อยละ 58.90 เลือกใช้สมาร์ตการ์ด รองลงมาร้อยละ 51.50 เลือกใช้ระบบไบโอเมตริกซ์ และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 13.80 ยอมรับว่าไม่มีเทคโนโลยีใดเหมาะสมในขณะนี้

ตารางที่ 4.26  
การนำเทคโนโลยีอื่นเข้ามาแทนสมุดบัญชีของธนาคาร

การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
สมาร์ทการ์ด	222	58.90
ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	96	25.50
ระบบ Biometrics	194	51.50
ไม่มีเทคโนโลยีใดเหมาะสม	52	13.80

4.2.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด โดยได้กำหนดเป็นสมมติฐานทางสถิติคือ

$H_0$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด

$H_1$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด

ซึ่งสามารถแสดงผล จำแนกออกเป็นแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

4.2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 21.51 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.27

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

อายุ (ปี)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 25	75	48.40	138	62.20	213
25-30	50	32.30	49	22.10	99
31-40	17	11.00	30	13.50	47
41-50	3	1.90	5	2.30	8
สูงกว่า 50	10	6.50	-	-	10
รวม	155	100.00	222	100.00	377

$$\chi^2 = 21.51 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = .000^{**}$$

\*\*&lt;.01

4.2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่ามีค่าไคสแควร์เท่ากับ 10.81 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .004 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4.28

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาและการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

การศึกษา	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อนุปริญญา (ปวส.)	6	3.90	-	6	6
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	136	87.70	211	95.00	347
ปริญญาโท	13	8.40	11	5.00	24
รวม	155	100.00	222	100.00	377

$$\chi^2 = 10.81 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .004^{**}$$

\*\*&lt;.01

4.2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกับการยอมรับเทคโนโลยี สมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 19.95 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4.29

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

รายได้ (บาทต่อเดือน)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
10,001-15,000	104	67.10	167	75.20	271
15,001-20,000	10	6.50	32	14.40	42
สูงกว่า 20,000	41	26.50	23	10.40	64
รวม	155	100.00	222	100.00	377

$$\chi^2 = 19.95 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .000^{**}$$

\*\*<.01

4.2.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 16.59 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 และมีค่า p-value เท่ากับ .002 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4.30

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานและการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดของกลุ่ม

ตัวอย่างพนักงาน

ประสบการณ์ (ปี)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ไม่เกิน 1	12	7.70	45	20.30	57
1-2	79	51.00	115	51.80	194
3-4	20	12.90	19	8.60	39
5-6	5	3.20	10	4.50	15
มากกว่า 6	39	25.20	33	14.90	72
รวม	155	100.00	222	100.00	377

$$\chi^2 = 16.59 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = .002^{**}$$

\*\*&lt;.01

4.2.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยได้กำหนดเป็นสมมติฐานทางสถิติคือ

$H_0$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

$H_1$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ซึ่งสามารถแสดงผล จำแนกออกเป็นแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

4.2.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 16.13 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 และมีค่า p-value เท่ากับ .003 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4.31

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต  
ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

อายุ (ปี)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 25	170	60.50	43	44.80	213
25-30	60	21.40	39	40.60	99
31-40	35	12.50	12	12.50	47
41-50	8	2.80	-	-	8
สูงกว่า	8	2.80	2	2.10	10
รวม	281	100.00	96	100.00	377

$\chi^2 = 16.13$       df = 4      p-value = .003 \*\*

\*\*<.01

4.2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 8.42 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .015 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.32

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษและการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่ม

ตัวอย่างพนักงาน

การศึกษา	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อนุปริญญา (ปวส.)	4	1.40	2	2.10	6
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	265	94.30	82	85.40	347
ปริญญาโท	12	4.30	12	12.50	24
รวม	281	100.00	96	100.00	377

$$\chi^2 = 8.42 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .015^*$$

\*<.05

4.2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 7.16 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .028 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.33

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

รายได้ (บาทต่อเดือน)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
10,001-15,000	211	75.10	60	62.50	271
15,001-20,000	25	8.90	17	17.70	42
สูงกว่า 20,000	45	16.00	19	19.80	64
รวม	281	100.00	96	100.00	377

$$\chi^2 = 7.16 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .028^*$$

\*<.05

4.2.5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 15.61 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 และมีค่า p-value เท่ากับ .004 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4.34

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานและการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

ประสบการณ์ (ปี)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ไม่เกิน 1	43	15.30	14	14.60	57
1-2	152	54.10	42	43.80	194
3-4	19	6.80	20	20.80	39
5-6	11	3.90	4	4.20	15
มากกว่า 6	56	19.90	16	16.70	72
รวม	281	100.00	96	100.00	377

$\chi^2 = 15.61$        $df = 4$        $p\text{-value} = .004^{**}$

\*\*<.01

4.2.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีเทคโนโลยีไปโอเมตริกซ์ โดยได้กำหนดเป็นสมมติฐานทางสถิติคือ

$H_0$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไปโอเมตริกซ์

$H_1$ : ปัจจัยอายุ การศึกษา รายได้ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไปโอเมตริกซ์

ซึ่งสามารถแสดงผล จำแนกออกเป็นแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

4.2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 36.34 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4.35

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์  
ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

อายุ (ปี)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 25	77	42.10	136	70.10	213
25-30	59	32.20	40	20.60	99
31-40	32	17.50	15	7.70	47
41-50	5	2.70	3	1.50	8
สูงกว่า	10	5.50	-	-	10
รวม	183	100.00	194	100.00	377

$$\chi^2 = 36.34 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = .000^{**}$$

\*\*<.01

4.2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 8.58 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .014 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.36

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษและการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์  
ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

การศึกษา	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
อนุปริญญา (ปวส.)	6	3.30	-	-	6
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	169	92.30	178	91.80	347
ปริญญาโท	8	4.40	16	8.20	24
รวม	183	100.00	194	100.00	377

$$\chi^2 = 8.58 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .014^*$$

\* &lt; .05

4.2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่ามีค่าไคสแควร์เท่ากับ 7.94 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 และมีค่า p-value เท่ากับ .019 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.37

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

รายได้ (บาทต่อเดือน)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
10,001-15,000	128	69.90	143	73.70	271
15,001-20,000	15	8.20	27	13.90	42
สูงกว่า 20,000	40	21.90	24	12.40	64
รวม	183	100.00	194	100.00	377

$$\chi^2 = 7.94 \quad df = 2 \quad p\text{-value} = .019^*$$

\* &lt; .05

4.2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 44.33 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 และมีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์เข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

#### ตารางที่ 4.38

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานและการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์  
ของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

ประสบการณ์ (ปี)	ไม่ยอมรับ		ยอมรับ		รวม
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ไม่เกิน 1	69	37.70	125	64.40	194
1-2	32	17.50	25	12.90	57
3-4	17	9.30	22	11.30	39
5-6	7	9.30	22	11.30	39
มากกว่า 6	58	31.70	14	7.20	72
รวม	183	100.00	194	100.00	377

$$\chi^2 = 44.33 \quad df = 4 \quad p\text{-value} = .000^{**}$$

\*\*<.01

#### 4.2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้การยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทดแทน ระดับสูง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (SD.=.94) และธนาคารสมควรใช้เทคโนโลยีทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (SD.=.990)

ตารางที่ 4.39

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

ประเด็น	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1) การยอมรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทดแทน	3.70	.94	สูง
2) ธนาคารควรใช้เทคโนโลยีทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก	3.36	.99	ปานกลาง

4.2.8 เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก จะส่งผลกระทบต่อธนาคารมากน้อยแค่ไหน

เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีอื่นทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก จะส่งผลกระทบต่อธนาคารมากน้อยแค่ไหน พบว่าในภาพรวมจัดอยู่ระดับสูง ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (SD.=.63) และจากการพิจารณาย่อยรายประเด็นพบว่า ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของธนาคารดีขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.02 (SD.=.90) รองลงมาเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (SD.=0.68)

ตารางที่ 4.40

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

ประเด็น	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1) ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของธนาคารดีขึ้น	4.02	.90	สูง
2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.84	.68	สูง
3) ป้องกันการปลอมแปลงสมุดบัญชีเงินฝากได้มากยิ่งขึ้น	3.72	.96	สูง
4) ใช้เวลาในการทำธุรกรรมน้อยลง	3.71	.74	สูง
5) ลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อธนาคารเพิ่มขึ้น	3.62	.97	สูง
รวม	3.77	.63	สูง

#### 4.2.9 ปัญหาจากการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับสมุดบัญชีเงินฝาก ธนาคาร

ปัญหาจากการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารโดยมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของคำถามปลายเปิดนี้อยู่ที่ร้อยละ 29.50 ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

ตารางที่ 4.41

จำนวนผู้ที่ตอบคำถามประเด็นปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับสมุดบัญชีเงินฝาก

	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
ผู้ที่ตอบคำถาม	118	29.50
ผู้ที่ไม่ตอบคำถาม	282	70.50
รวม	400	100

ซึ่งจากจำนวนกลุ่มพนักงานจำนวน 118 คนที่ตอบคำถามประเด็นปัญหาเพิ่มเติมจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถสรุปประเด็นปัญหาออกมาได้ 3 กลุ่มคือ ปัญหาจากอุปกรณ์ ซึ่งจากกลุ่มของพนักงานที่ตอบคำถามทั้งหมดได้กล่าวถึงปัญหาจากตัวอุปกรณ์มากถึงร้อยละ 88.14 สำหรับปัญหาจากตัวลูกค้าพนักงานที่ตอบคำถามทั้งหมดได้กล่าวถึงปัญหาจากตัวลูกค้าร้อยละ 55.93 เป็นลำดับรองลงมา และกล่าวถึงปัญหาจากระเบียบในการปฏิบัติงานร้อยละ 47.46 เป็นลำดับสุดท้าย แต่โดยรวมแล้วพบว่าประเด็นปัญหาทั้ง 3 ด้านนี้มีพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการใช้สมุดบัญชีแบบเดิมมีปัญหาค่อนข้างมาก

## ตารางที่ 4.42

สรุปรายการปัญหาเกี่ยวกับสมุดบัญชีเงินฝากเพิ่มเติมจากพนักงานธนาคาร

ประเด็น	จำนวน (N=118)	ร้อยละ
<b>ปัญหาจากอุปกรณ์</b>		
- เครื่องพิมพ์มีหลายรุ่น ซึ่งมีมาตรฐานไม่เท่ากันทำให้พิมพ์ได้ไม่ตรงกับระยะบรรทัดและรูปแบบของตัวอักษรก็ไม่เหมือนกัน รวมทั้งหมึกซีดจาง	40	33.90
- อื่น ๆ เช่น สมุดบัญชีชำรุดง่าย มักติดขัดในเครื่องอัตโนมัติ แถบแม่เหล็กไม่สมบูรณ์ เป็นต้น	32	27.12
- สมุดบัญชีหลายรุ่นที่ใช้กับเครื่องอัตโนมัติไม่ได้ทั้งหมด	10	8.47
- สมุดมีปัญหาทำให้ลูกค้าไม่สามารถ บันทึกรายการด้วยตัวเองได้ ทำให้เสียเวลาต้องมาทำรายการกับเจ้าหน้าที่	6	5.08
- สมุดเย็บเล่มไม่เรียบร้อย สันของไม่เสมอกัน และสันสมุดแข็งเกินไปทำให้พิมพ์ไปแล้วตัวเลขหาย	6	5.08
- จำนวนหน้ามีน้อยเกินไปทำให้ต้องเสียเวลาเปลี่ยนสมุดบ่อยๆ	4	3.39
- สมุดมีขนาดที่หนาเกินไป ทำให้เอาเข้าเครื่องบันทึกรายการไม่ได้	4	3.39
- ลายเซ็นด้านหลังสมุดเมื่อส่องกับแสงจะเห็นชัดทำให้ปลอมแปลงลายเซ็นได้ง่าย	2	1.69
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>88.14</b>
<b>ปัญหาจากตัวลูกค้า</b>		
- ขาดการดูแลสมุดบัญชีทำให้ชำรุด เก่า ขึ้น สกปรก จนทำรายการไม่ได้	36	30.51
- สมุดสูญหายบ่อย	14	11.86
- ลูกค้าลืมนำสมุดบัญชีมาทำธุรกรรมกับธนาคาร	6	5.08
- ปลอมแปลงลายเซ็น	6	5.08

- จำลายเซ็นที่เคยเซ็นไว้กับธนาคารตอนเปิดบัญชีไม่ได้	4	3.39
รวม	66	55.93
ปัญหาด้านระเบียบในการปฏิบัติงาน		
- การตรวจสอบลายเซ็นทำได้ยาก ลายเซ็นมักไม่ตรงกับ ตอนเปิดบัญชี	18	15.25
- ขั้นตอนในการเปลี่ยนสมุดบัญชีเล่มใหม่ยุ่งยาก เสียเวลา	16	13.56
- การเปลี่ยนสมุดบัญชีข้ามสาขาไม่ได้	8	6.78
- ถ้าลูกค้าไม่ได้ update สมุดบ่อยๆ รายการจะถูกรวม แล้วลูกค้าก็ต้องมาขอ statement รายการย้อนหลัง	8	6.78
- พนักงานทำงานด้วยมาตรฐานที่แตกต่างกันเช่น บาง คนทำสมุดบัญชียับ หรือ พิมพ์รายการไม่ตรงบรรทัด ทำ ให้คนที่ปฏิบัติงานต่อทำงานยากขึ้นและเสียเวลาเพิ่มขึ้น ด้วย	4	3.39
- เมื่อลูกค้าเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวก็ต้องออกสมุดเล่ม ใหม่	2	1.69
รวม	56	47.46

#### 4.2.10 ตารางสรุปผลวิจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร

ตารางที่ 4.43

ตารางสรุปผลวิจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร

	ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่สามารถวัด	ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร	ความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีไปเอเมตริกซ์
อายุ	สัมพัทธ์	สัมพัทธ์	สัมพัทธ์
การศึกษา	สัมพัทธ์	สัมพัทธ์	สัมพัทธ์
รายได้	สัมพัทธ์	สัมพัทธ์	สัมพัทธ์
ประสบการณ์การทำงาน	สัมพัทธ์	สัมพัทธ์	สัมพัทธ์

#### 4.3 ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ ของธนาคาร

จากการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีทดแทน สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบ เเผชิญหน้า ผลการศึกษาประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

##### 4.3.1 การใช้งานสมุดบัญชีเงินฝากในปัจจุบัน

4.3.1.1 ด้านความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือมีปัญหาจากการที่ต้อง พกพาสมุดบัญชีเงินฝาก ซึ่งมีขนาดที่ไม่สะดวกต่อการพกพา และต้องเดินทางไปสาขาเพื่อทำ การ update ข้อมูลในสมุดบัญชีเงินฝาก แต่เนื่องจากสาขาของธนาคารกรุงเทพเองมีจำนวนมาก ทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกได้ค่อนข้างเยอะ

4.3.1.2 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากลูกค้ามีความเสี่ยงที่จะ ทำสมุดบัญชีหายหรือถูกขโมยไปทำธุรกรรมต่างๆได้โดยปลอมแปลงลายเซ็นต์ของเจ้าของสมุด บัญชี และปัญหาจากการปลอมแปลงข้อมูลในสมุดบัญชีเงินฝาก ที่ยากต่อการตรวจสอบของ พนักงานของธนาคาร

4.3.1.3 ด้านต้นทุนการให้บริการค่อนข้างสูง ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วคนทั่วไปต้องเปลี่ยน สมุดทุกๆ 6 เดือนถ้ามีการ update รายการอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีต้นทุนจากการ stock สมุด การบำรุงรักษาเครื่อง update สมุด ซึ่งถ้าคำนึงถึงต้นทุนในระยะยาวแล้วถือว่าเป็นต้นทุนที่สูง เกินไป

4.3.1.4 ปัญหาจากการให้บริการเป็นปัญหาค่อนข้างมาก ทั้งปัญหาจากการใช้เครื่อง update สมุดบัญชีอัตโนมัติที่มีการพิมพ์ทับ สีซีดจาง เครื่องหยุดให้บริการมีไม่เพียงพอต่อความ ต้องการของลูกค้า ปัญหาจากการเปิดบัญชีหรือเปลี่ยนสมุดบัญชีเงินฝากที่มีขั้นตอนยุ่งยาก ใช้ เวลาในการดำเนินการมาก และการทำธุรกรรมต่างๆ ต้องใช้สมุดบัญชีเงินฝากในการประกอบการ ทำธุรกรรม ซึ่งต้องใช้เวลาทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน และต้องไปทำธุรกรรมที่สาขาทุกครั้งทำ ให้เสียเวลาและไม่ได้รับความสะดวก

#### 4.3.2 ความคิดเห็นในการเปลี่ยนระบบสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

4.3.2.1 ควรเปลี่ยนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน

4.3.2.2 ควรเปลี่ยนสำหรับบัญชี Saving เนื่องจากคนไทยใช้บัญชีประเภทนี้ในลักษณะ Movement account คือผูกบัญชีกับรายการ Direct Debit , Direct Credit , Payment ต่างๆจำนวนมาก การใช้สมุดบัญชีจัดพิมพ์รายการทั้งหมดเหล่านี้มีต้นทุนสูง ลูกค้าต้องเปลี่ยนสมุดบ่อยซึ่งไม่มี value added ในการทำรายการเหล่านี้เลย

4.3.2.3 ควรมองในส่วนของการใช้ร่วมกับสมุดบัญชีแบบเก่า ไม่ใช่การใช้แบบทดแทนอย่างสิ้นเชิง เนื่องจากคนไทยส่วนหนึ่งเคยชินกับระบบแบบเดิม ๆ ไม่อยากเปลี่ยนแปลง โดยอาจจะเริ่มจากกลุ่มลูกค้าในช่วงอายุระหว่าง 17-35 ซึ่งเป็นกลุ่มที่น่าจะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆได้ ดีก่อนแล้วดูผลตอบรับจากคนกลุ่มนี้เพื่อขยายผลไปยังกลุ่มอื่นต่อ ๆ ไป หรืออาจจะเริ่มเปลี่ยนระบบบัญชีเงินฝากโดยมีทางเลือกทั้งแบบเก่าและแบบใหม่ สำหรับกลุ่มที่เลือกแบบใหม่ก็อาจจะมีสิทธิพิเศษ ของที่ระลึกแจกให้ กลุ่มที่ยังเลือกใช้แบบเดิมก็ต้องยอมรับในต้นทุนค่าใช้จ่าย

#### 4.3.3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมกับประเทศไทย

4.3.3.1 เทคโนโลยีแรกที่เหมาะสมจะนำมาใช้คือ สมาร์ทการ์ด เนื่องจากคนไทยรู้จักเทคโนโลยีชนิดนี้กันดี และบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพก็ใช้เทคโนโลยีชนิดนี้ โดยจะเก็บข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลในการตรวจสอบตัวตนของลูกค้าไว้ใน Chip

4.3.3.2 เทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะมีการพัฒนาเพิ่มศักยภาพในการใช้งาน โดยให้สามารถใช้ทำธุรกรรมต่างๆได้อย่างครบถ้วนครอบคลุม โดยการนำ PKI technology เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัย ซึ่ง PKI Technology ตัวหนึ่งเป็นที่ยอมรับและกำลังจะบรรจุในกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยคือเทคโนโลยีลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์(Digital Signature Technology)

4.3.3.3 เทคโนโลยีไบโอเมตริกส์ เป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ในประเทศไทย แต่ก็มีมีการนำมาใช้ เช่น การสแกนลายนิ้วมือเก็บเป็นข้อมูลแสดงตัวตนในการทำบัตรประชาชน และการทำ E-passport แต่ในด้านของเทคโนโลยีในการตรวจสอบตัวตนที่แท้จริงนั้น มีการใช้กันน้อยมาก ซึ่ง

ถ้าสามารถนำมาใช้กับสมุดบัญชีธนาคารได้ก็จะเป็นการดีมากสำหรับการป้องกันการทุจริตในการทำธุรกรรมกับธนาคาร แต่น่าจะมีผลในระยะยาวเนื่องจากต้องมีการวิจัย ลงทุน และพัฒนาระบบเป็นระยะเวลาหนึ่งจึงจะสามารถนำมาใช้งาน

4.3.4 ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อธนาคารจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.3.4.1 ด้านการให้บริการจะส่งผลให้การบริการของธนาคารเป็น Automation / Self-Service มากขึ้นซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น

4.3.4.2 ในด้านของความปลอดภัย ทางธนาคารต้องจัดให้มีทีมผู้ตรวจสอบจากภายนอกเข้ามาตรวจสอบการทำงาน รวมถึงเทคโนโลยี และระบบที่ให้บริการ เพื่อให้เทคโนโลยีตัวใหม่ได้รับความเชื่อถือจากภายนอก และลูกค้าก็จะมีเชื่อมั่นมากขึ้น อย่างไรก็ตามทางธนาคารก็ต้องมีมาตรการในการตรวจสอบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

4.3.4.3 การปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ประจำสาขาจะมีเวลาในการทำงานด้าน Sales มากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องใช้เวลาไปกับการให้บริการเกี่ยวกับสมุดบัญชี

4.3.4.4 ด้านต้นทุน เนื่องจากกระยะแรกที่มีการเปลี่ยนแปลงต้นทุนค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องลงทุนในด้าน Infrastructure บุคลากรที่มีความรู้ในการออกแบบระบบสนับสนุน และ บำรุงรักษา แต่ต้นทุนเหล่านี้จะลดลงในระยะยาว

4.3.5 ปัจจัยที่ส่งผลให้เทคโนโลยีทดแทนตัวใหม่ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว

4.3.5.1 การยอมรับของลูกค้า เนื่องจากคนไทยสมัยใหม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้น ถ้าเป็นเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับช่วงเวลา เช่น เทคโนโลยีสมาร์ตการ์ด หรือเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต คาดว่าจะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

4.3.5.2 Marketing Campaign ของธนาคาร ซึ่งเป็นกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าเปลี่ยนมาใช้สมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องอาศัยหลักการของ Pricing หรือ Promotion เข้ามากระตุ้นลูกค้า

4.3.5.3 ความปลอดภัยของระบบ ต้องสร้างความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยของระบบให้ยอมรับกันในวงกว้าง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยต้องร่วมมือกับ IT / Vender / Partner ที่ได้รับการยอมรับกันในวงกว้างเช่น Microsoft / VISA

4.3.5.4 กลุ่มของผู้ใช้งาน Internet ที่เพิ่มมากขึ้นในประเทศไทยคาดว่าจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้งานธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นกับการพัฒนาช่องทางการให้บริการที่เพิ่มขึ้นด้วยเพื่อให้สามารถลดการใช้สมุดบัญชีแบบเดิมได้อย่างแท้จริง

4.3.5.5 กฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยซึ่งตอนนี้ยังไม่มีข้อกำหนดและมาตรฐานที่ชัดเจนทำให้ไม่มีกฎหมายคุ้มครอง และยากต่อการพัฒนา

4.3.5.6 การลงทุนในการเปลี่ยนเทคโนโลยีที่ต้องอาศัยการลงทุนที่สูงและบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีระบบสมุดบัญชีเงินฝากแบบเดิมเป็นสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

4.3.5.7 การใช้งานที่สะดวกและง่าย ซึ่งมีผลต่อลูกค้าโดยตรง เนื่องจากถ้ามีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากลูกค้าจะไม่ยอมรับ

4.3.5.8 การเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี เนื่องจากการเป็นผู้ริเริ่มก่อนก็จะมีโอกาสในการแข่งขันที่ดีกว่าเริ่มทีหลัง แต่ก่อนเริ่มดำเนินการทางธนาคารจะต้องอาศัยการวางแผนที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างแท้จริง

#### 4.4 วิเคราะห์โอกาสและความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ของเทคโนโลยีสมุดบัญชีเงินฝาก อิเล็กทรอนิกส์

วิเคราะห์โอกาสและความเป็นไปได้ทางธุรกิจในกรอบของ SWOT analysis ของเทคโนโลยีทดแทน สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารในแต่ละรูปแบบได้ดังนี้

##### 4.4.1 เทคโนโลยีสมาร์ตการ์ด

###### ตารางที่ 4.44

ตารางการวิเคราะห์ SWOT ของเทคโนโลยีสมาร์ตการ์ด

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความน่าเชื่อถือ</li> <li>- ความสามารถในการเก็บข้อมูล</li> <li>- รองรับกับงานได้หลากหลาย</li> <li>- สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องใช้ควบคู่กับการกำหนดสิทธิ์</li> <li>- ต้องใช้คู่กับเครื่องอ่านบัตร</li> <li>- ต้นทุนการปรับเปลี่ยนสูง</li> </ul>
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอัตราการเจริญเติบโตเป็นวงกว้าง</li> <li>- เครื่องอ่านบัตรราคาไม่แพง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขาดการรองรับด้านกฎหมาย</li> <li>- วงจรชีวิตเทคโนโลยีที่รวดเร็ว</li> <li>- ลูกค้าไม่คุ้นเคยกับการใช้งาน</li> </ul>

##### 4.4.1.1 จุดแข็ง (Strength)

- ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ มีมากกว่าบัตรแถบแม่เหล็ก ซึ่งง่ายต่อการชำรุดมากกว่า
- สามารถเก็บสะสมข้อมูลได้ปริมาณมาก
- สามารถนำข้อมูลเพื่อใช้รองรับกับการใช้งานด้านอื่น ๆ ได้หลากหลาย เช่น การขนส่ง การธนาคาร และบริการสุขภาพ
- สามารถนำบัตรมาเปลี่ยนข้อมูลเมื่อมีการยกเลิก และนำกลับมาใช้ใหม่ได้

#### 4.4.1.2 จุดอ่อน (Weakness)

- ต้องใช้ควบคู่กับการกำหนดรหัสผ่าน เพื่อที่จะได้แน่ใจว่าผู้ที่เข้าถึงข้อมูลนั้นคือคนที่มีสิทธิ์เข้าถึง

- การอ่านข้อมูลจากสมาร์ทการ์ดจำเป็นต้องใช้คู่กับเครื่องอ่านข้อมูล

- อันเนื่องมาจากการที่เป็นเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายนั้น หากมีการลงทุนนำระบบนี้มาใช้แล้วพบว่าไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ หรือไม่สมควรที่จะดำเนินการต่อ หากต้องการจะกลับมากำใช้เทคโนโลยีเดิม (Fallback procedure) จะต้องมีค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียไปอันมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงระบบนั้นต้องใช้ต้นทุนเป็นอย่างมาก

#### 4.4.1.3 โอกาส (Opportunity)

- โอกาสการเติบโตของเทคโนโลยีของบัตรสมาร์ทการ์ดเกิดขึ้นเป็นวงกว้าง เช่น การนำเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดมาเชื่อมต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce)

- เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดเป็นอุปกรณ์ที่มีราคาไม่แพง ใช้กำลังต่ำ ซึ่งสามารถต่อเชื่อมเพิ่มเติมเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่และในอนาคตมีแนวโน้มว่าค่าใช้จ่ายในการเพิ่มอุปกรณ์ดังกล่าวเข้ากับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเพอริเฟอรัล (Peripherals) จะต่ำลง

#### 4.4.1.4 อุปสรรค (Threat)

- ขาดการรองรับด้านกฎหมาย

- การล่าช้าของเทคโนโลยีกับความคุ้มค่าของการลงทุน ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีต่างก็พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นมาทดแทนเทคโนโลยีเก่า วงจรชีวิตของเทคโนโลยีก็สั้นลง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าต่อการลงทุน

- ลูกค้านำไม่คุ้นเคยกับการใช้งาน เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าต่างจังหวัด และผู้สูงอายุ

#### 4.4.2 เทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

##### ตารางที่ 4.45

##### ตารางการวิเคราะห์ SWOT ของเทคโนโลยีธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดี</li> <li>- ผู้พัฒนาระบบธุรกรรมมีความสามารถในการพัฒนาอยู่แล้ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขาดแคลนบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญ</li> <li>- ด้านความปลอดภัย</li> <li>- การพัฒนาของรูปแบบการทุจริต ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว</li> <li>- ต้องลงทุนในการพัฒนาระบบ</li> </ul>
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การขยายตัวของการใช้งานอินเทอร์เน็ต</li> <li>- มีการใช้กันอย่างแพร่หลายแล้วในต่างประเทศ</li> <li>- ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การไม่เชื่อมั่นในระบบความปลอดภัย</li> <li>- กฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังไม่ชัดเจน</li> <li>- วัฒนธรรมของคนที่ยังติดกับการใช้งานแบบเดิม ๆ</li> <li>- ผู้ใช้งานต้องมีความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต</li> </ul>

##### 4.4.2.1 จุดแข็ง (Strength)

- เป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดีเนื่องจากธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันนี้เพียงแต่ต้องมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยเพิ่มเติมมากขึ้นเพื่อให้สามารถพัฒนาการทำธุรกรรมทางธนาคารได้ครอบคลุมและสามารถทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝากได้อย่างยั่งยืน

- ผู้พัฒนาระบบธุรกรรมมีความสามารถในการพัฒนาอยู่แล้ว เนื่องจากธนาคารทางอินเทอร์เน็ตนี้ให้บริการอยู่แล้ว การจะพัฒนาช่องทางบริการที่เพิ่มขึ้น ก็มีทีมงานในการพัฒนาที่มีประสบการณ์อยู่แล้ว

#### 4.4.2.2 จุดอ่อน (Weakness)

- บุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย สำหรับระบบ ความปลอดภัย (Security) ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ เนื่องจากเรื่องของความปลอดภัยถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้นมาจะส่งผลเสียหายมากและกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารเป็นอย่างมาก ซึ่งบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในประเทศไทยที่ได้รับการยอมรับยังขาดแคลน ทำให้ต้องไปจ้างผู้เชี่ยวชาญจากต่างชาติเข้ามาช่วยพัฒนา

- การพัฒนาของรูปแบบการทุจริต ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมี การ Update ความรู้และโปรแกรมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

- ต้องลงทุนในการพัฒนาระบบ เนื่องจากระบบเดิมยังไม่สามารถทำธุรกรรมได้ครอบคลุมทั้งหมดจึงต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถทดแทนสมุดบัญชีแบบเดิมได้อย่างยั่งยืน

#### 4.4.2.3 โอกาส (Opportunity)

- การขยายตัวของการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเห็นได้จากนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้ทุกโรงเรียน ทุกอำเภอ ทุกตำบล มีอินเทอร์เน็ตใช้ ซึ่งจากจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มมากขึ้นจะช่วยส่งเสริมให้มีลูกค้าที่อยากจะใช้งานธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเมื่อมีอินเทอร์เน็ตกระจายทั่วพื้นที่ส่งผลให้การเดินทางไปยังที่ต่างๆ ก็ทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นด้วย

- มีการใช้กันอย่างแพร่หลายแล้วในต่างประเทศทำให้ไม่ยากที่จะส่งเสริมให้คนในประเทศไทยยอมรับและใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต แทนการใช้สมุดบัญชีแบบเดิม

- ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน เนื่องจากการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่ต้องเข้าคิว ไม่ต้องเดินทางไปยังที่ทำการสาขา ไม่จำกัดช่วงเวลาในการใช้งาน ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรม

#### 4.4.2.4 อุปสรรค (Threat)

- การไม่เชื่อมั่นในระบบความปลอดภัย เนื่องจากการใช้งาน ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีการเซ็นต์ชื่อรับรองทำให้บางกลุ่มคนไม่เชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัย

- กฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังไม่ชัดเจน ทำให้ส่งผลต่อ การพัฒนาระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ตขึ้นมา เพราะทำไปแล้วอาจจะต้องมาแก้ไขอีกเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดทางด้านกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์

- วัฒนธรรมของคนติดกับการใช้งานแบบเดิม ๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง

- ผู้ใช้งานต้องมีความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ถ้าเป็นกลุ่มของลูกค้าในต่างจังหวัด หรือผู้สูงอายุ อาจจะใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตไม่เป็นทำให้ไม่สามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้

#### 4.4.3 เทคโนโลยีไบโอเมตริกส์

##### ตารางที่ 4.46

ตารางการวิเคราะห์ SWOT ของเทคโนโลยีไบโอเมตริกส์

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สะดวกรวดเร็ว</li> <li>- เชื่อถือได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความไม่พร้อมสมบูรณ์ในกระบวนการ</li> <li>- ต้นทุนการปรับเปลี่ยน</li> </ul>
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลกระทบเชิงบวกทางเศรษฐศาสตร์</li> <li>- เกิดประโยชน์ในการเก็บรักษาข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดอาชญากรรมรูปแบบใหม่</li> <li>- ไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้</li> <li>- การรองรับด้านกฎหมาย</li> <li>- วงจรชีวิตเทคโนโลยี</li> </ul>

##### 4.4.3.1 จุดแข็ง (Strength)

- ด้านความสะดวกเร็ว นั้น การพิสูจน์ตัวตนด้วยวิธีการทางชีวภาพ (Biometrics) นั้นมีประสิทธิภาพที่ดีเพราะลักษณะทางชีวภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็เฉพาะของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็น ม่านตา ลายนิ้วมือ เสียง เป็นต้น ดังนั้นจึงเป็นการสะดวกที่จะนำสิ่งเหล่านี้มาใช้เพื่อพิสูจน์ตัวตน โดยที่ไม่จำเป็นต้องพกพา อุปกรณ์ใด ๆ เช่น กุญแจสำหรับรถจักรยานยนต์ รวมทั้งไม่ต้องจดจำ รหัสผ่านหรือรหัสลับ ต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการช่วยเพิ่มความปลอดภัยและป้องกันการสูญหายของบัตรผ่านหรือการลักลอบนำเอาบัตรผ่านไปใช้

- การพิสูจน์ตัวตนด้วยวิธีการทางชีวภาพ (Biometrics) นับว่าเป็นสิ่งที่สามารถเชื่อถือและมั่นใจในความถูกต้องได้ เพราะลักษณะทางชีวภาพดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ยากแก่การปลอมแปลงและลอกเลียนแบบ

#### 4.4.3.2 จุดอ่อน (Weakness)

- ความไม่พร้อมสมบูรณ์ในกระบวนการต่าง ๆ ของการพิสูจน์ตัวตนด้วยวิธีการทางชีวภาพ (Biometrics) ยังคงมีอยู่เนื่องด้วยความสามารถในการรองรับเทคโนโลยีซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่นั้นอาจทำให้เกิดปัญหาบางประการ เช่น การตรวจสอบที่มีข้อผิดพลาด หรือการไม่สามารถระบุปัญหาและแก้ไขปัญหาหากกระบวนการตรวจสอบเกิดความขัดข้อง

- อันเนื่องมาจากการที่เป็นเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายนั้น หากมีการลงทุนนำระบบนี้มาใช้แล้วพบว่าไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ หรือไม่สมควรที่จะดำเนินการต่อ หากต้องการจะกลับมาใช้เทคโนโลยีเดิม (Fallback procedure) จะต้องมีค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียไปอันมากเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงนี้อย่างสูง

#### 4.4.3.3 โอกาส (Opportunity)

- ผลกระทบเชิงบวกทางเศรษฐศาสตร์ นั้นจะมองในมุมที่ว่าหากมีการนำการพิสูจน์ตัวตนด้วยวิธีการทางชีวภาพ (Biometrics) มาใช้แล้วเป็นที่แน่นอนว่าภาพลักษณ์ขององค์กรและความเชื่อมั่นจากผู้ใช้ จะเพิ่มมากขึ้น นำมาซึ่งการขยายปริมาณฐานลูกค้าและรายได้จะเพิ่มขึ้นด้วย

- เกิดประโยชน์ในการเก็บรักษาข้อมูล ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะคงอยู่ตลอดไป ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่าจะสามารถนำข้อมูลทางชีวภาพเหล่านี้มาใช้ได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดเก็บข้อมูล ตัวอย่างเช่น รหัสลับ หากมีการตั้งในช่วงแรกว่า ควรมี 4 หลัก แต่ต่อมาเมื่อรหัสเหล่านั้นมีมากขึ้นเกินกว่าที่เลข 4 หลักจะรองรับได้ ระบบการเก็บรักษาและประมวลผลก็ต้องแก้ไขเพื่อความถูกต้อง

#### 4.4.3.4 อุปสรรค (Threat)

- เกิดอาชญากรรมรูปแบบใหม่ เพื่อการช่วงชิงลักษณะทางชีวภาพนั้น ซึ่งอาจจะสร้างความสูญเสียและทวีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ และความสำคัญของข้อมูลที่จะได้มา

- การไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ก็เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง เพราะการที่ข้อมูลทางชีวภาพซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคลนั้นถูกนำมาเก็บรวบรวมไว้เป็นจำนวนมาก จึงต้องมีนโยบายหรือข้อบังคับเพื่อให้เกิดความแน่ใจได้ว่า ข้อมูลเหล่านี้จะไม่ถูกนำมาใช้ในทางที่ผิด

- ขาดการรองรับด้านกฎหมาย

- ความล่าช้าของเทคโนโลยีกับความคุ้มค่าของการลงทุน ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีต่างก็พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นมาทดแทนเทคโนโลยีเก่า วงจรชีวิตของเทคโนโลยีก็สั้นลง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าต่อการลงทุน

#### 4.4.4 สมุดบัญชีแบบเดิม

##### ตารางที่ 4.47

ตารางการวิเคราะห์ SWOT ของสมุดบัญชีแบบเดิม

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ต้องมีการลงทุนเพิ่ม</li> <li>- พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง</li> <li>- การตรวจสอบตัวตนที่แท้จริงของเจ้าของสมุดบัญชีเงินฝากทำได้ยาก</li> </ul>
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง</li> <li>- เป็นมาตรฐานเดียวกันกับธนาคารอื่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการที่ล่าช้า</li> <li>- การปลอมแปลงสมุดบัญชี</li> </ul>

##### 4.4.4.1 จุดแข็ง (Strength)

- ไม่ต้องลงทุนเพิ่ม เนื่องจากเป็นบริการที่มีอยู่แล้ว
- พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงานอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องพัฒนาทักษะขึ้นมาใหม่

##### 4.4.4.2 จุดอ่อน (Weakness)

- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง เนื่องจากเป็นกระดาษ เมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลก็ต้องเปลี่ยนสมุดเล่มใหม่อยู่บ่อย ๆ และต้องมีเจ้าหน้าที่ของธนาคารคอยให้บริการ รวมทั้งต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งเครื่องปรับปรุงสมุดบัญชีแบบอัตโนมัติและการดูแลรักษาด้วย
- การตรวจสอบตัวตนที่แท้จริง ของเจ้าของสมุดบัญชีเงินฝาก ทำได้ยาก เนื่องจากเป็นกระดาษ และลายเซ็นที่เป็นลายน้ำด้านหลังของสมุดสามารถส่องกับแสงแล้วเห็นได้ชัด ทำให้สามารถปลอมแปลงลายเซ็นได้ง่าย

#### 4.4.4.3 โอกาส (Opportunity)

- เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากระบบสมุดบัญชีแบบนี้ได้ใช้กันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว ลูกค้าชอบที่จะได้เห็นข้อมูลเดินบัญชีของตนเองเป็นการพิมพ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- เป็นมาตรฐานเดียวกันกับธนาคารอื่น ทุก ๆ ธนาคารในประเทศไทยใช้สมุดบัญชีแบบเดียวกันหมด เมื่อต้องการยืนยันข้อมูลลูกค้าระหว่างกันจึงเป็นมาตรฐานเดียวกัน

#### 4.4.4.4 อุปสรรค (Threat)

- ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการที่ล่าช้า เพราะมีขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินการเยอะมาก ทำให้ต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก
- การปลอมแปลงสมุดบัญชี ทำได้ง่ายและยากต่อการตรวจสอบ