บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยการยอมรับการใช้สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานและลูกค้า เพื่อศึกษาเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก และเพื่อหาแนวทางการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝาก เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะใช้กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยทฤษฎีของยามาเน่ ปรากฏว่าได้กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จำนวน 400 ราย กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 377 ราย โดยใช้ในการสำรวจเพื่อหาปัจจัยการยอมรับการใช้สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อหาแนวทางการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝากแบบเดิม ส่วนในการศึกษาเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากนั้นจะสำรวจจากกลุ่มผู้บริหารและผู้ชำนาญการ จำนวน 50 ราย เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าธนาคารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดสร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ผ่านการหาค่าความตรงตามเนื้อหา และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ 0.85 สำหรับแบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการและ 0.90 สำหรับแบบสอบถามลูกค้าธนาคาร ส่วนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญนั้นจะใช้แบบสัมภาษณ์กับเครื่องบันทึกเสียง

5.1.1 บทวิเคราะห์จากกลุ่มลูกค้าของธนาคาร พนักงานปฏิบัติการ ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามกำหนดผู้ศึกษาได้นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิต (SPSS) สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ไคสแควร์ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร กับตัวแปรตามได้แก่

การยอมรับเทคโนโลยีทดแทน การยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด การยอมรับเทคโนโลยีธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ ส่วนการวิเคราะห์ความเป็นไปได้แต่ละทางเลือกนั้นใช้การวิเคราะห์ SWOT ผลการศึกษามีประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

5.1.1.1 <u>สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง</u> กลุ่มลูกค้าธนาคารพบว่า ประกอบด้วยเพศหญิงและเพศชาย ร้อยละ 58.30 และ 41.70 ตามลำดับ มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 63.80) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.50) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 65.50) มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 40.50) มีสมุดธนาคารจำนวน 2 เล่ม (ร้อยละ 36.30) มีการปรับปรุงสมุด 1-2 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 53.00) ปรับปรุงสมุดด้วยเครื่องอัตโนมัติ (ร้อยละ 73.50)

กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี (ร้อยละ 56.50) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 92.00) มีรายได้อยู่ช่วง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 71.90) มีประสบการณ์การทำงาน 1-2 ปี (ร้อยละ 51.50)

5.1.1.2 <u>ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝาก</u> ในกลุ่มลูกค้าของธนาคารพบว่าปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารประสบปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารในภาพรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.22, SD.=.79) ประเด็นการที่ต้องเปลี่ยนสมุดบัญชีเงินฝากทุกครั้งที่หมดเล่มเป็นปัญหาระดับสูงมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ =3.76, SD.=1.10) รองลงมาเป็นการเสียเวลาในการนำสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารไปปรับปรุงตามการเคลื่อนไหวของบัญชี ($\overline{X}$ =3.26, SD.=1.09)

ส่วนปัญหาจากการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า ปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารในภาพรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.97, SD.=.618) โดยมีประเด็นต้นทุนการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น และเป็นการยากที่จะตรวจสอบลายเซ็นต์ที่แท้จริงของลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ =3.30, SD.=1.06 และ1.10 ตามลำดับ) รองลงมาเป็นการตรวจสอบการปลอมแปลงทำได้ยาก ($\overline{X}$ =2.90, SD.=.89) สำหรับในส่วนของประเด็นปัญหาเพิ่มเติมนั้นพนักงานก็ได้แสดงความคิดเห็น (ผู้ที่ตอบคำถามร้อยละ 29.50) ถึงปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีแบบเก่าว่ามีปัญหาหลักๆใน 3 ด้านคือปัญหาจากตัวอุปกรณ์(ร้อยละ 88.14) ได้แก่ เครื่องพิมพ์ที่มีมาตรฐานไม่เท่ากัน สมุดบัญชีชำรุดง่าย จำนวนหน้าน้อยเกินไปและสมุดบางรุ่นใช้กับเครื่องอัตโนมัติไม่ได้ แถบแม่เหล็กไม่สมบูรณ์ เป็นต้น ปัญหาจากตัวลูกค้า(ร้อยละ 55.93) ได้แก่การไม่ดูแลสมุดบัญชีทำให้ขาด เปียกชื้น จนทำรายการไม่ได้ สมุดสูญหายบ่อย ลูกค้าลืมนำสมุดมาทำธุรกรรม การปลอมแปลงลายเซ็นต์ จำลายเซ็นต์ตนเองไม่ได้ และสุดท้ายปัญหาด้านระเบียบใน

การปฏิบัติงาน(ร้อยละ 47.46) ซึ่งได้แก่การตรวจสอบลายเซ็นต์ที่ทำได้ยาก ขั้นตอนในการเปลี่ยนสมุดบัญชีเล่มใหม่ที่ยุ่งยากเสียเวลา การเปลี่ยนสมุดบัญชีข้ามสาขาไม่ได้ เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ ว่าการใช้งานสมุดบัญชีเงินฝากในปัจจุบัน มีความสะดวกและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นนี้เนื่องจากมีปัญหาจากการที่ต้องพกพาสมุดบัญชีเงินฝาก ซึ่งมีขนาดที่ไม่สะดวกต่อการพกพา และต้องเดินทางไปที่สาขาเพื่อทำการ update ข้อมูลในสมุดบัญชีเงินฝาก และลูกค้ามีความเสี่ยงที่จะทำสมุดบัญชีหายหรือถูกขโมยไปทำธุรกรรมต่างๆได้โดยปลอมแปลงลายเซ็นต์ของเจ้าของสมุดบัญชี และปัญหาจากการปลอมแปลงข้อมูลในสมุดบัญชีเงินฝาก ที่ยากต่อการตรวจสอบของพนักงานของธนาคาร รวมถึงต้นทุนการให้บริการค่อนข้างสูง นอกจากนี้มีปัญหาจากการให้บริการอื่น ๆ ค่อนข้างมาก เช่น ปัญหาจากการใช้เครื่อง update สมุดบัญชีอัตโนมัติที่มีการพิมพ์ทับ สีซีดจาง เครื่องหยุดให้บริการมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ปัญหาจากการเปิดบัญชีหรือเปลี่ยนสมุดบัญชีเงินฝากที่มีขั้นตอนยุ่งยากมากมาย ใช้เวลาในการดำเนินการมาก และการทำธุรกรรมต่างๆต้องใช้สมุดบัญชีเงินฝากในการประกอบการทำธุรกรรม ซึ่งใช้เวลาในการบริหารเป็นอย่างมากส่งผลให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอเป็นเวลานาน และต้องไปทำธุรกรรมที่สาขาทุกครั้งทำให้เสียเวลาและไม่ได้รับความสะดวก เป็นต้น

5.1.1.3 <u>การยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก</u> พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ให้การยอมรับเทคโนโลยีทดแทนในภาพรวมจัดอยู่ระดับสูง ($\overline{X}$ =4.29, SD.=.65) แต่เทคโนโลยีใหม่นั้นควรมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 (SD.=0.66) รองลงมาคือ เทคโนโลยีใหม่ควรใช้งานง่าย สะดวก ($\overline{X}$ =4.61, SD.=.67) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (SD.=.67) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ ตั้งศิริเจริญ (“การศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย”, การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549) โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ลูกค้าธนาคารจะเลือกใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต คือ เรื่องความปลอดภัยทางการเงินเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ

โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารเลือกเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดมากที่สุด (ร้อยละ 61.30) รองลงมาเลือกธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (ร้อยละ 37.80) และเลือกไบโอเมตริกซ์ (ร้อยละ 31.80)

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า อายุ การศึกษา และปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และปัจจัยอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับ กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดมากที่สุด (ร้อยละ 58.90) และจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไคสแควร์พบว่า อายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดทดแทนสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากการศึกษาทั้งสองกลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าของธนาคาร กับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จะเห็นได้ว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียร เชยประทับ (เสถียร เชยประทับ, การสื่อสารงานนวัตกรรม, น.43-44) ที่กล่าวว่า ผู้ทราบนวัตกรรมเร็วกว่ามีการศึกษาสูงกว่าผู้ทราบนวัตกรรมช้ากว่า

และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ได้เสนอให้เลือกใช้เทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเป็นอันดับที่ 1 เช่นกัน ซึ่งเหตุผลสำคัญที่เทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดมีความเหมาะสมที่สุดเนื่องจากคนไทยรู้จักเทคโนโลยีตัวนี้กันดี และบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพเองก็ใช้เทคโนโลยีนี้อยู่แล้ว แต่ก็มีกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 13.80 ยอมรับว่าไม่มีเทคโนโลยีใดเหมาะสมในขณะนี้ เนื่องจากลูกค้าในเมืองไทยยังไม่พร้อมที่จะรับเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บาลาจันเทอ สันธา นอฮัซลิน และ ราเชน (Balachandher, Santha, Norhazlin and Rajendra, “Electronic Banking in Malaysia: A Note on Evolution of Services and Consumer Reactions,” http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/0001-07.htm , Jan 2000.) ที่ศึกษากับกลุ่มประชากรชาวมาเลเซีย โดยจากการศึกษาพบว่า ถึงแม้จะมีเทคโนโลยีบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แล้วก็ตาม ชาวมาเลเซียก็ยังนิยมเดินทางไปใช้บริการที่สาขาของธนาคารอยู่

5.1.1.4 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับธนาคารหลังจากใช้เทคโนโลยีทดแทน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการมีทัศนคติต่อประเด็น จะส่งผลต่อภาพพจน์ของธนาคารดีขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.02, SD.=.90) รองลงมาคือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\overline{X}$ =3.84, SD.=.68) และประเด็นลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อธนาคารเพิ่มขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ =3.62, SD.=.97) ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญ ถ้าธนาคาร

นำเทคโนโลยีตัวใหม่มาใช้จะส่งผลให้การบริการของธนาคารเป็น Automation / Self-service มากขึ้นซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น เพิ่มความปลอดภัย รวมถึงพนักงาน เจ้าหน้าที่ประจำสาขาจะมีเวลาในการทำงานด้าน Sales มากขึ้นเนื่องจากไม่ต้องใช้เวลาไปกับการให้บริการเกี่ยวกับสมุดบัญชี อย่างไรก็ตามในระยะแรกที่มีการเปลี่ยนแปลงต้นทุนค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องลงทุนในด้าน Infrastructure บุคลากรที่มีความรู้ในการออกแบบระบบ Support และ Maintenance แต่จะลดลงในระยะยาว อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีตัวใหม่มาทดแทนจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การยอมรับของลูกค้า Marketing Campaign ของธนาคาร ความปลอดภัยของระบบ กลุ่มของผู้ใช้งาน กฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ การลงทุนในการเปลี่ยนเทคโนโลยี การใช้งานที่สะดวกและง่าย การเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

5.1.2 การวิเคราะห์ SWOT เทคโนโลยีทดแทน

5.1.2.1 สมาร์ทการ์ด พบว่า มีจุดแข็งจากความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเก็บข้อมูล ความสามารถรองรับงานได้หลากหลายและสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ มีจุดอ่อนจากการที่ต้องใช้ควบคู่กับการกำหนดสิทธิ์ เครื่องอ่านบัตรและต้นทุนปรับเปลี่ยนสูง แต่อย่างไรก็ตามยังมีโอกาสจากอัตราการเติบโตของเทคโนโลยีและเครื่องอ่านบัตรราคาไม่สูงมากนัก และมีอุปสรรคจากกฎหมาย วงจรชีวิตเทคโนโลยีที่สั้น

5.1.2.2 ธนาคารทางอินเตอร์เน็ต พบว่ามีจุดแข็งจากการเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ผู้พัฒนาระบบมีความสามารถในการพัฒนาระบบเป็นอย่างสูง มีจุดอ่อนด้านขาดแคลนบุคลากรเชี่ยวชาญความปลอดภัย ต้องลงทุนในระบบสูง แต่อย่างไรก็ตามมีโอกาสจากการขยายตัวของอินเตอร์เน็ต มีการใช้อย่างแพร่หลายในต่างประเทศและมีความสะดวก รวดเร็ว สุดท้ายอุปสรรคประกอบด้วยการไม่เชื่อมั่นต่อความปลอดภัย กฎหมาย วัฒนธรรม เป็นต้น

5.1.2.3 ไบโอเมตริกซ์ พบว่า มีจุดแข็งจากความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้เป็นอย่างสูง มีจุดอ่อนจากความไม่พร้อมในกระบวนการ ต้นทุนปรับเปลี่ยนสูง อย่างไรก็ตามมีโอกาสจากผลกระทบเชิงบวกทางเศรษฐศาสตร์ เกิดประโยชน์ในการเก็บรักษาข้อมูล และมีอุปสรรคจากกฎหมาย วงจรชีวิตเทคโนโลยี อาชญากรรมรูปแบบใหม่

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.2.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยอายุมีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยีทดแทน โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าจะยอมรับเทคโนโลยีทดแทนในระดับสูงมากกว่ากลุ่มที่มีอายุสูงกว่า ดังนั้นทางธนาคารควรเริ่มดำเนินการปรับเปลี่ยนสมุดบัญชีเงินฝากเป็นสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มของคนวัยรุ่ยถึงวันกลางคน ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 17-35 ปี โดยการจัดการส่งเสริมการขายที่จูงใจสำหรับคนในวัยนี้ หรือผ่านช่องทางที่คนในกลุ่มนี้สามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงกับพฤติกรรมของคนกลุ่มดังกล่าว

5.2.1.2 จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเลือกเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเป็นเทคโนโลยีทดแทนเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ฝ่ายนโยบายของธนาคารควรดำเนินการให้มีการนำเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดมาเป็นเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก

5.2.1.3 จากการวิเคราะห์ SWOT ของเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดพบว่า มีจุดแข็งด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเก็บข้อมูล รองรับงานได้หลากหลาย สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ ประกอบกับมีโอกาสจากการที่เทคโนโลยีดังกล่าวมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว และเครื่องอ่านบัตรราคาไม่สูงมากนัก ซึ่งเมื่อนำจุดแข็งและโอกาสทั้งหมดเหล่านี้มารวมกันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นในการนำเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทนผู้บริหารควรดำเนินการในระยะเวลอันใกล้นี้ เพื่อจะได้เป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารในด้านของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี

5.2.1.4 จากการวิเคราะห์ SWOT ของเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดพบว่า มีจุดแข็งด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเก็บข้อมูล รองรับงานได้หลากหลาย สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ แต่มีอุปสรรคจากการรองรับด้านกฎหมาย วงจรเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและลูกค้าไม่คุ้นเคย ดังนั้นในการนำเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาทดแทน ผู้บริหารควรดำเนินการโดยการนำจุดแข็งไปแก้ไขหรือหลีกเลี่ยงอุปสรรค โดยการสร้างมาตรฐานของการป้องกันและตรวจสอบการปลอมแปลงสมุดบัญชีขึ้นมาเพื่อป้องกันปัญหาทางด้านกฎหมาย และสำหรับวงจรเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนั้นเป็นธรรมชาติของโลกเทคโนโลยีอยู่แล้ว ถ้าทางธนาคารริเริ่มทำเร็ว ก็จะเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีนี้ มีความเชี่ยวชาญและสามารถรับมือกับการ

เปลี่ยนแปลงได้ดี สำหรับตัวลูกค้าเองที่อาจจะไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่นี้ก็ต้องมีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพไปยังลูกค้าเพื่อให้เกิดความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้อง

5.2.1.5 จากการวิเคราะห์ SWOT ของเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดพบว่า มีจุดอ่อนจากการที่ต้องควบคู่กับการกำหนดสิทธิ์ ต้องใช้คู่กับเครื่องอ่านบัตร ต้นทุนการปรับแปลี่ยนสูง และมีอุปสรรคจากการรองรับด้านกฎหมาย วงจรเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและลูกค้าไม่คุ้นเคย ดังนั้นก่อนนำเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเข้ามาใช้ผู้บริหารของธนาคารควรดำเนินการกำจัดจุดอ่อนเหล่านี้ และหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่มีอยู่ โดยการเรียนรู้ การศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูล เกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกับเทคโนโลยีสมาร์การ์ด เพื่อให้ทราบถึงวงจรชีวิตของเทคโนโลยี และสามารถวางแผนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเมื่อถึงช่วงเวลา โดยที่จะไม่กระทบกับของเดิม และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5.2.1.6 จากผลการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากลูกค้าและพนักงาน พบว่าธนาคารทางอินเตอร์เน็ตเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจ และทางพนักงานและผู้บริหารของธนาคารเองก็ได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มช่องทางในการทำรายการต่างๆให้มากขึ้น ให้สามารถทดแทนการใช้สมุดบัญชีเงินฝากได้ ซึ่งสอดคล้องกับ PKI Technology ซึ่งกำลังจะบรรจุในกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยด้วย อีกทั้งทางธนาคารเองก็มีบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตอยู่แล้ว กลุ่มเจ้าหน้าที่สำหรับพัฒนาระบบงานธนาคารทางอินเตอร์เน็ตก็มีพร้อม ดังนั้นทางธนาคารควรริเริ่มพัฒนา ธนาคารทางอินเตอร์เน็ตเพื่อเสนอเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับลูกค้า

5.2.1.7 เนื่องจากการพัฒนาระบบสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเทคโนโลยีใหม่สำหรับประเทศไทย และยังมีลูกค้าอีกกลุ่มหนึ่งที่ยังไม่พร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นธนาคารควรจะเสนอทางเลือกทั้งสมุดบัญชีแบบเดิม และสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงแรก แล้วค่อยขยายผลไปจนสามารถทดแทนสมุดบัญชีแบบเดิมได้

5.2.1.8 เทคโนโลยีไบโอเมตริกส์ เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่น่าสนใจและกำลังมีการพัฒนาเพื่อใช้งานในหลายๆด้าน ถึงแม้จะยังไม่สามารถพัฒนามาใช้กับสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในระยะเวลาอันใกล้นี้ได้ แต่ทางธนาคารก็ควรมีการส่งเสริมให้มีการศึกษาเทคโนโลยีทางด้านนี้ เพื่อจะได้มีความรู้ความสามารถเพื่อเป็นพื้นฐาน ในการที่จะพัฒนาเทคโนโลยีไบโอเมตริกส์มาใช้กับสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

5.2.1.9 จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสมุดบัญชีเงินฝากทั้ง 3 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างลูกค้า, กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และกลุ่ม

ผู้บริหาร พบว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันในทุกๆด้าน ทั้งเรื่องของการยอมรับเทคโนโลยีสมุดเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทการ์ดเป็นเทคโนโลยีทางเลือกเป็นอันดับแรก ด้านของความปลอดภัยของสมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันนี้ จะเป็นการยืนยันได้ว่าเมื่อธนาคารจะปรับเปลี่ยนไปใช้สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ จะได้รับการสนับสนุนจากทุกๆฝ่ายเป็นอย่างดีและ มีโอกาสสูงที่การพัฒนาเทคโนโลยีสมุดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์จะประสบความสำเร็จ และได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.2.2.1 ควรมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสาขาต่างจังหวัดให้มากขึ้น

5.2.2.2 ควรศึกษาด้วยเครื่องมือชุดเดียวกัน ซ้ำอีกครั้งใน 3 เดือนต่อมา แล้วเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้รับ

5.2.2.3 ในการเก็บข้อมูลควรมีการนำตัวอย่างเทคโนโลยีพร้อมกับการสาธิตวิธีการใช้ประกอบการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

5.2.2.4 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกับธนาคาร