

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามิติและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการธุรกรรมของธนาคารจากลูกค้า จากการศึกษานี้สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.60 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 49.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.60 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมของธนาคารน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.50

สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัยต่างๆ ของการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ

ลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นว่าระบบควรจะสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาการให้บริการของธนาคาร อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ระบบควรจะสามารถแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และระบบควรจะช่วยให้อลูกค้าสามารถเลือกเข้าใช้บริการในเวลาที่คุณลูกค้าสะดวกได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่ระบบช่วยให้การเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็สามารถเกิดความชำนาญ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ เช่น ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่ระบบมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ ระบบมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และระบบทำให้รู้สึกว่มีความปลอดภัยมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่ารระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าจะทดลองใช้ระบบดังกล่าว อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้า

ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นว่าหากธนาคารมีระบบดังกล่าวคุณจะทำแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการระบบดังกล่าวกับธนาคาร อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ จะใช้บริการระบบดังกล่าวอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และหากธนาคารมีระบบดังกล่าวกับระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน คุณจะเลือกที่จะใช้ระบบดังกล่าวมากกว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาดังกล่าวระดับความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้าพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน” ซึ่งการทดสอบสมมติฐานผลเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2008) ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่าการที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะรับรู้ถึงประโยชน์ในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาการให้บริการของธนาคาร ทำให้ระบบสามารถ

แจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการได้ และช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกเข้าใช้บริการในเวลาที่เหมาะสมได้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis et al. (1989), Eriksson et al. (2005), Mckechnie et al. (2006) และ Rigopoulos et al. (2008) ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่า การที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะรับรู้ถึงประโยชน์ในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็เกิดเป็นความชำนาญ ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ และระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis et al. (1989), Parveen and Sulaiman (2008) ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่า การที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องขึ้น ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม และระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis et al. (1989), Parveen and Sulaiman (2008) ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่าการที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็เกิดเป็นความชำนาญ ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ และระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Curran and Meuter (2005) ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่า การที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี ระบบ

มีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น และระบบทำให้รู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยมากขึ้น

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang et al. (2003), Pikkarainen et al. (2004), Curran & Meuter (2005), Eriksson et al. (2005), Lee et al. (2006), Chen (2008), Rigopoulos et al. (2008), Singer et al. (2008), Parveen and Sulaiman (2008) ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่า การที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องขึ้น ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม และระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีอิทธิพลกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Curran & Meuter (2005), Rigopoulos et al. (2008) ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถกล่าวได้ว่า การที่ลูกค้าของธนาคารออมสินจะเกิดเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากเทคโนโลยีนั้นต้องส่งเสริมให้ระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น และมีความรู้สึกว่าจะสนใจจะทดลองใช้ระบบดังกล่าว

และหากมองในภาพรวมแล้วจะพบว่าปัจจัยทุกๆ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งานในแง่การยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมคือ หากธนาคารมีระบบดังกล่าวลูกค้าจะแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการระบบดังกล่าวกับธนาคาร ลูกค้าจะใช้บริการระบบดังกล่าวอย่างเต็มใจ และหากธนาคารมีระบบดังกล่าวกับระบบที่ใช้งานอยู่เดิมลูกค้าจะเลือกที่จะใช้ระบบดังกล่าวมากกว่า แต่หากมองตามลำดับใช้ของกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้แล้วจะพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมากที่สุดคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ถึงแม้ว่าจากการวิเคราะห์แบบสอบถามแล้วจะพบว่า ลูกค้ามีความเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่สิ่งที่ยุทธศาสตร์ควรสนับสนุนมากที่สุดคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RFID จากกลุ่มลูกค้ามากที่สุด ส่วนคุณสมบัติของระบบในด้านของปัจจัยอื่นยุทธศาสตร์ก็ไม่ควรละเลย เพราะในการทดสอบสมมติฐานพบว่าทุกๆ ปัจจัยที่กล่าวมา ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าในธุรกิจธนาคารทั้งสิ้น

โดยสามารถสรุปคุณสมบัติของระบบที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่าจะใช้ถ้ามีระบบดังกล่าวจะใช้ด้วยความเต็มใจ และจะแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการกับธนาคารออมสินได้ดังนี้

1. ระบบควรจะสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาการให้บริการของธนาคาร
2. ระบบควรจะสามารถแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการได้
3. ระบบควรจะช่วยให้อูกค้าสามารถเลือกเข้าใช้บริการในเวลาที่ถูกค่าสะดวกได้
4. ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น
5. ระบบสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าถูกต้องมากขึ้น
6. ระบบสามารถทำให้ใช้เวลาในการมาใช้บริการฝาก-ถอนที่น้อยกว่าเดิม
7. ระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น
8. ระบบช่วยให้การเข้าใช้บริการง่ายมากขึ้น
9. ระบบใช้งานเพียงไม่กี่ครั้งก็สามารถเกิดความชำนาญ
10. ระบบง่ายแก่การเรียนรู้ในการใช้บริการ เช่น ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน
11. ระบบไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมาก
12. ระบบมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี
13. ระบบมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
14. ระบบทำให้มั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น
15. ระบบทำให้รู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยมากขึ้น
16. ระบบทำให้รู้สึกว่าการใช้บริการสะดวกขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาด้านการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาถึงความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของระบบดังกล่าว และควรมีระบบการบริการธุรกรรมดังกล่าวให้กลุ่มตัวอย่างได้ทดลองใช้ด้วย เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมกับธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่เท่านั้น ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมกับธนาคารออมสิน สาขาอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของลูกค้าในพื้นที่อื่นๆ ด้วย