

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับการดำเนินธุรกรรมในอุตสาหกรรมธนาคาร ปัจจัยทั้งหมดในงานวิจัยนี้รวบรวมมาจากการทบทวนวรรณกรรม โดยดัดแปลงมาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี เจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยี และเพิ่มปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989) คือ ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี

วิธีการวิจัย ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งแบบออนไลน์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 269 คน สามารถนำมาสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

5.1.2 ระดับของปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริก

ตารางที่ 5.1 สรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริก

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเห็น
การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness)	3.96	0.66	มาก
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceived Ease of Use)	4.00	0.81	มาก
เจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intention)	3.68	0.86	มาก
ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (Attitude Toward)	4.13	0.70	มาก
ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy)	3.29	1.03	ปานกลาง
ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Self-Efficacy)	3.76	0.77	มาก
ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี (Personal Innovativeness)	2.08	0.66	น้อย

จากการวิเคราะห์แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับธุรกิจธนาคาร มีดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีไบโอเมตริก (Perceived Usefulness)

การทำให้พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้น ก่อให้เกิดทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี และเจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยีได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ (Müller et al., 2008) เมื่อพนักงานมองเห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้น สิ่งนี้จะกลายเป็นแรงผลักดันให้เทคโนโลยีเป็นที่ยอมรับของตลาดได้ โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ทำได้โดยการประชาสัมพันธ์ หรือนำเสนอข้อมูลของเทคโนโลยี เช่น การนำเทคโนโลยีไบโอเมตริกมาใช้ ช่วยให้ไม่ต้องจดจำรหัสผ่าน สะดวก รวดเร็ว ทำธุรกรรมได้ง่ายขึ้น และช่วยป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลส่วนตัวได้

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีไปโอเมตริก (Perceived Ease of Use) การทำให้พนักงานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีนั้น ก่อให้เกิดทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีไปโอเมตริกเพิ่มมากขึ้นก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีไปโอเมตริกที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Davis et al. (1989) และ Adams et al. (1992) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีส่งผลโดยตรงและมีความสำคัญกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีและการใช้งานเทคโนโลยี โดยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานทำได้โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทคโนโลยี และวิธีการใช้งานเทคโนโลยี โดยมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา แนะนำ และสอนวิธีการใช้งานเบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ใช้งานและเทคโนโลยี ไม่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกลำบากหรือกลัวที่จะใช้งานเทคโนโลยี

3. ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีไปโอเมตริก (Attitude Toward) การทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ทำได้โดยการทำให้พนักงานรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีไปโอเมตริกนั้นง่าย และตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของหลายผู้วิจัย (Davis, 1989; Lu et al., 2003) เมื่อผู้ใช้คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและไม่คิดว่าการเรียนรู้วิธีการใช้งานเป็นเรื่องยากดังที่กล่าวมาข้างต้นบวกกับประโยชน์ที่ได้รับหลังจากเริ่มใช้งานเทคโนโลยีแล้ว จะช่วยให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมที่จะใช้งานเทคโนโลยีต่อไป

4. เจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยีไปโอเมตริก (Behavioral Intention) เจตนาของการจะใช้งานเทคโนโลยีนั้น เกิดจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Davis et al. (1989) ที่มองว่าเจตนาจะใช้งานเทคโนโลยีเป็นความเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติของแต่ละบุคคลกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและเจตนาไปในทิศทางบวกเนื่องจากการที่บุคคลมีความสนใจในเทคโนโลยีจะส่งผลต่อพฤติกรรม และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับกับเจตนาเป็นความสัมพันธ์

โดยตรงเพราะบุคคลที่มีความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นตระหนักว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้

5. ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy) การเพิ่มความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวให้กับข้อมูลทางการเงินของพนักงาน ก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ซึ่งจะนำไปสู่เจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยีได้ ดังที่กล่าวไปข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sathye (1999) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการขาดแรงกระตุ้นในเรื่องนี้เป็นเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าของธนาคารในประเทศออสเตรเลียไม่เลือกใช้ระบบออนไลน์ Banking การป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลส่วนตัวจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ จะเห็นได้จากข่าวความผิดพลาดของระบบการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่ง ทำให้ข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้าผิดพลาด จนกลายเป็นข่าวที่ได้รับความสนใจกับบุคคลทั่วไปเป็นอย่างมาก เพราะนั่นหมายถึงเงินออม หรือเงินลงทุนของพวกเขาหายไป ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงถือเป็นประโยชน์ของเทคโนโลยีที่สามารถช่วยปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าได้

6. ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี (Personal Innovativeness) การที่ระดับของความสนใจเทคโนโลยีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับน้อย ดังตารางที่ 5.1 ทำให้ไม่ก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี และไม่ก่อให้เกิดเจตนาของการจะใช้งานเทคโนโลยี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Parveen and Sulaiman (2005) ในมุมมองที่กลับกัน กล่าวคือถ้าบุคคลใดมีความสนใจในนวัตกรรมมากเท่าไรจะส่งผลถึงการยอมรับเทคโนโลยีง่ายขึ้น ซึ่งผลของงานวิจัยนี้พบว่าเมื่อพนักงานไม่มีลักษณะความสนใจเทคโนโลยี ทำให้ไม่ก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี และเจตนาของการจะใช้งานเทคโนโลยีด้วย

7. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Self-Efficacy) การทำให้ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีไบโอเมตริกเพิ่มขึ้นนั้น ก่อให้เกิดการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ซึ่งประสิทธิภาพของเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของเทคโนโลยี และการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด เช่น ด้วยคุณลักษณะที่เฉพาะตัว ปลอมแปลงได้ยาก ซึ่งเหมาะสมกับงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

5.1.3 กระบวนการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับการดำเนินธุรกรรมในอุตสาหกรรมธนาคาร

การยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกในมุมมองพนักงานบริษัทนั้น มีตัวชี้วัดการยอมรับคือ เจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยีไบโอเมตริก กล่าวคือเมื่อพนักงานบริษัทมีเจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยีแล้ว บุคคลนั้นก็มักจะกระทำตามเจตนา (Fishbein & Ajzen, 1975)

ซึ่งเจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยีไบโอเมตริก เป็นผลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีไบโอเมตริก เมื่อพนักงานบริษัทตระหนักถึงประโยชน์ เช่น เทคโนโลยีสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้ จะก่อให้เกิดเจตนาที่จะใช้งาน

การที่พนักงานบริษัทจะรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีนั้น ทำได้โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและความเหมาะสมของเทคโนโลยีกับรูปแบบการประกอบธุรกิจธนาคาร เช่น เทคโนโลยีทำให้งานมีความสะดวกและรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพ ข้อมูลถูกต้อง เทคโนโลยีเป็นที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมธนาคาร เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าธนาคาร

ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมธนาคาร ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้เริ่มจัดทำโครงการยุทธศาสตร์ด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนากระบวนการการทำงานและการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการพร้อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด และเมื่อลูกค้าธนาคารหลักนี้ไม่ได้กับการทำธุรกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนไป ดังนั้นธนาคารควรคำนึงถึงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อไม่ให้เกิดอคติและนำไปสู่การปฏิเสธเทคโนโลยี สิ่งที่ถูกค่าให้ความสำคัญคือ คุณลักษณะและประสิทธิภาพของเทคโนโลยี เนื่องจากเทคโนโลยีที่นำมาใช้อาจจะเริ่มนำมาใช้กับอุตสาหกรรมธนาคาร และยังไม่เป็นที่รู้จัก แม้ว่าเทคโนโลยีนั้นอาจจะเคยนำไปใช้ในอุตสาหกรรมอื่นแล้วก็ตาม ดังนั้นก่อนที่ธนาคารทำการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบใดๆ ก็ตาม จะต้องนำเสนอข้อมูลให้ลูกค้าได้รับรู้ก่อน เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านโฆษณา การให้คำแนะนำโดยพนักงานของธนาคาร เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีให้กับลูกค้าในเบื้องต้น โดยทางธนาคารควรทำการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับเทคโนโลยีก่อนนำมาใช้งานจริง เพื่อที่จะทราบถึงทิศทางการยอมรับเทคโนโลยีนั้น

ในระยะแรกของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ไม่ว่าจะเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบงานหรือออกผลิตภัณฑ์ใหม่นั้น ในขั้นตอนลองใช้ระบบใหม่ ธนาคารควรคงรูปแบบของระบบเก่าเอาไว้ด้วย เป็นการทำงานแบบคู่ขนานทั้ง 2 แบบ เพื่อให้ลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของทั้งระบบเก่า และใหม่ และเมื่อลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการใช้งานที่ง่ายขึ้นกว่าระบบงานเดิม ก็จะส่งผลต่อทัศนคติและเจตนาซึ่งนำไปสู่การยอมรับและเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะความสนใจเทคโนโลยีที่มีระดับความเห็นในทิศทางมาก หรือมากที่สุด เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานที่ว่าลักษณะความสนใจเทคโนโลยีส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี และเจตนาของการจะใช้งานเทคโนโลยี ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และทดสอบผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของผู้วิจัยท่านอื่น

2. ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือจากธุรกิจธนาคารซึ่งเป็นกรณีศึกษาที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับธุรกิจอื่นๆ นั้นมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการนำการศึกษายอมรับเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในธุรกิจต่างๆ ของประเทศไทยต่อไป