

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายสื่อสาร 3G ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยแบ่งเป็น วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบพรรณนา และประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและคำถามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (5 Likert Scale) และ ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ธนาคารบนมือถือผ่านโครงข่าย 3G ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

5.1 สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศชาย มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ เพศหญิง ร้อยละ 42.70 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาคือ 15-20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 31-40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และสูงกว่า 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิด

เป็นร้อยละ 27.70 และปริญญาโท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 รองลงมาได้แก่ 15,001-25,000 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 25,001-35,000 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 มากกว่า 45,000 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และ 35,001-45,000 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนมากที่สุด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ข้าราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 และ อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนมือถือ

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนมือถือดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการธนาคารบนมือถือ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 182คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงมาเคยใช้บริการธนาคารบนมือถือ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ที่เคยใช้บริการธนาคารบนมือถือมีระยะเวลาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการบนมือถือมากที่สุดได้แก่ บริการโอนเงิน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาได้แก่ บริการสอบถามยอด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 บริการชำระเงินและเติมเงินมือถือ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 บริการแจ้งเตือนผ่านทาง SMS จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และบริการอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักบริการธนาคารบนมือถือจากโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์/นิตยสาร มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 25.43 รองลงมาได้แก่ โฆษณาผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 23.29 โฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 คนในครอบครัว/เพื่อน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 16.88 การแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 15.81 และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้เก็บค่าบริการการใช้ธนาคารบนมือถือแบบตามใช้จริงมากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาได้แก่ แบบรายเดือน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 แบบเก็บรวมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าค่าบริการรายเดือนที่เหมาะสมที่สุดคือ 30 บาทต่อเดือน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมาได้แก่ 40 บาทต่อเดือน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 50 บาทต่อเดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และ 60 บาทต่อเดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารบนมือถือเพราะ สะดวกและง่ายต่อการใช้งานมากที่สุด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมาได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 16.86 มีความรวดเร็วในการทำรายการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 13.28 ชื่อเสียงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 12.93 มีความปลอดภัยสูง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 มีโปรโมชั่นที่หลากหลาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 โฆษณาให้เห็นถึงประโยชน์การใช้บริการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 8.66 และอื่นๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีบริการที่ใช้งานบนธนาคารบนมือถือด้านใช้แทนบัตรเพื่อรับส่วนลดมากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 12.01 รองลงมาได้แก่ สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 ใช้แทนตัวชมภาพยนตร์หรือคอนเสิร์ต จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 มีคู่มือส่วนลดพิเศษเฉพาะลูกค้าไทยพาณิชย์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 ติดต่อเจ้าหน้าที่ธนาคารได้ทันทีผ่านเมนูโดยตรง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 9.49 ใช้ซื้อตั๋วรถไฟแบบเติมเงินผ่านมือถือ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 9.32 จ่ายบิลได้ง่ายเพียงถ่ายรูปบาร์โค้ดจากมือถือ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 9.07 ใช้แทนเงินสดซื้อสินค้าตามร้านค้าทั่วไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 8.73 มีการเชื่อมเมนูเพื่อเลือกซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 6.63 ใช้แทนบัตรเครดิต จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 7.39 เลือกจัดกลุ่มเมนูที่ใช้บ่อยเพื่อสะดวก จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 5.21 และอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการใช้บริการธนาคารบนมือถือในลำดับที่ 1 คือการโอนเงินมากที่สุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 ส่วนลำดับที่ 2 คือชำระเงินและเติมเงินมือถือ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33 และลำดับที่ 3 คือบริการแจ้งเตือนผ่าน SMS จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลสรุปปัจจัยการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

ตารางที่ 5.1

ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบปัจจัยการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G โดยรวม

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสะดวกใช้งานง่าย	มาก
ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว	มากที่สุด
ด้านข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือ	มาก
ด้านคุณภาพสัญญาณของ 3G	มาก
ด้านความเพลิดเพลินในการใช้งาน	มาก
ด้านประโยชน์ในการใช้งาน	มากที่สุด
ด้านเจตนาในการใช้งาน	มาก
โดยรวม	มาก

โดยสรุปแล้วระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว, ประโยชน์ในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

1. ด้านความสะดวกใช้งานง่าย สรุปได้ว่าธนาคารบนมือถือใช้งานได้ง่ายและ ใช้ชำระสินค้าและบริการได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว สรุปได้ว่าธนาคารบนมือถือมีความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกชั้นตอน

3. ด้านข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารบนมือถือ สรุปได้ว่าผู้บริการ (ธนาคาร) ควรปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบการให้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ให้ธนาคารแจ้งข่าวสารต่างๆให้กับลูกค้าเป็นประจำ
4. ด้านคุณภาพสัญญาณของ 3G สรุปได้ว่า สามารถใช้โครงข่าย 3G ได้ทุกสถานที่ทุกเวลา, ความเร็วในการรับส่งข้อมูลมีความเสถียร, บริการ 3G เหมาะกับการใช้งานธนาคารบนมือถือมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
5. ด้านความเพลิดเพลินในการใช้งาน สรุปได้ว่าต้องการให้มีสะสมแต้มจากการเข้าใช้งาน, ความเพลิดเพลินทำให้สนใจใช้งานธนาคารบนมือถือ และต้องการให้มีการแจกของรางวัลเมื่อเข้าทำรายการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
6. ด้านประโยชน์ในการใช้งาน สรุปได้ว่าช่วยลดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรม, เทคโนโลยีธนาคารบนมือถือทำให้ท่านมีเวลามากขึ้น และเทคโนโลยีธนาคารบนมือถือมีประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
7. ด้านเจตนาในการใช้งาน สรุปได้ว่ามีลูกค้าความสนใจใช้งานและต้องการศึกษาการใช้งาน ธนาคารบนมือถืออย่างแน่นอน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกใช้งานง่าย, ด้านความเพลิดเพลินในการใช้งาน และด้านประโยชน์ในการใช้งาน ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่ายมีผลต่อเจตนาในการใช้งาน ธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2

เจตนาการใช้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G

ความคิดเห็น	ระดับ ความคิดเห็น
ยอมรับการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเครือข่าย 3G	มาก
รวมด้านเจตนาในการใช้งาน	มาก

จากตารางที่ 5.2 อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีระดับความคิดเห็นด้านเจตนาในการใช้งานโดยรวมและรายด้านการยอมรับใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเครือข่าย 3G มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเครือข่าย 3G ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงเริ่มต้นของพัฒนาเทคโนโลยี 3G ในประเทศไทย (Early Stage) ขอบเขตการศึกษาจึงจำกัดถึงทำการศึกษาการใช้ธนาคารบนมือถือผ่านเครือข่าย 3G เนื่องจากยังไม่สามารถวัดพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการได้ (Actual Use) เพราะอยู่ในช่วงของการทดลองใช้เทคโนโลยี 3G ผู้ให้บริการเครือข่ายยังไม่มีเปิด Commercial Launch อย่างเป็นทางการ ดังนั้นการศึกษารั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังปัจจัยพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้ใช้งาน (Actual Use) เพื่อให้ครอบคลุมตามโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) มากยิ่งขึ้นและควรขยายกลุ่มประชากรไปในเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

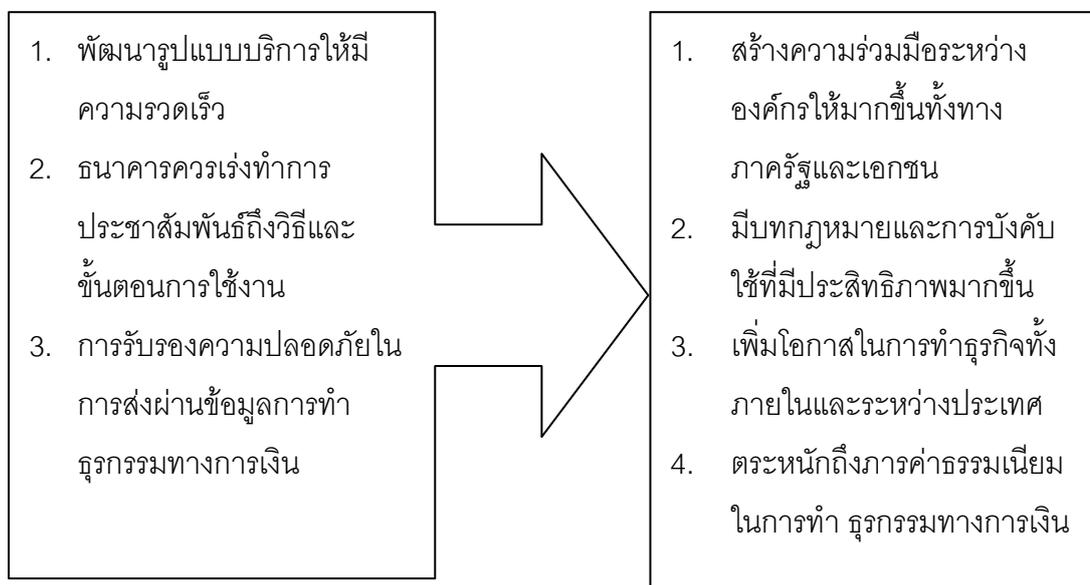
5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

ข้อจำกัดในการศึกษาคือเป็นช่วงเริ่มต้นของการพัฒนาเทคโนโลยี 3G (Early Stage) จึงไม่สามารถวัดปัจจัยพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการได้ (Actual Use)

5.4 แนวทางการพัฒนาการใช้ธนาคารบนมือถือ

ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้เล็งเห็นช่องทางใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านทางช่องทางใหม่ๆ เหล่านี้ โดยเฉพาะผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ ปัจจุบันมีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ในอนาคตที่มีการรองรับการใช้งานได้อย่างหลากหลายเช่นกัน ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่กลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ปัจจัย 4 จนแทบจะถือได้ว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ถือเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิต และเป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ธนาคารควรเร่งทำการประชาสัมพันธ์ถึงวิธีและขั้นตอนการใช้งานทำให้ผู้ใช้มองเห็นประโยชน์ในการใช้งานธนาคารบนมือถือ รวมถึงการรับรองความปลอดภัยในการส่งผ่านข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน และการมองถึงผลต่อกรขยายการใช้งานผ่านช่องทางนี้ รวมทั้งสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ในการรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรให้มากขึ้นทั้งทางภาครัฐและเอกชน โดยมีบทกฎหมายและการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจทั้งภายในและระหว่างประเทศ ด้วยการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย ธนาคาร ฯ จึงให้ความสนใจในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียน และแถบเอเชีย พร้อมทั้งมีความใส่ใจต่อลูกค้าด้วยการตระหนักถึงภาวะค่าธรรมเนียมในการทำ ธุรกรรมทางการเงินให้เหมาะสมและเป็นธรรมต่อลูกค้ามากขึ้น

รูปที่ 5.1 รูปแบบการพัฒนาธนาคารบนมือถือในอนาคต



5.5 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการใช้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G (Mobile Banking) เริ่มเป็นที่ สนใจและรู้จักมากขึ้นธนาคารและผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ลูกค้ายังมีความกังวลในเรื่องของด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวจึงควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ความเข้าใจในวิธีการใช้งานและสร้างกิจกรรมต่างๆเพื่อสร้างความเพลินเพลินในการใช้งานให้ลูกค้า รวมถึงอธิบายให้เห็นถึงประโยชน์ในการใช้บริการธนาคารบนมือถือผ่านเทคโนโลยีโครงข่าย 3G ในขณะเดียวกันธนาคารควรแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นและผลักดันในการใช้เทคโนโลยีต่อลูกค้า พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้อง