

ศึกษาพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาของนักศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Behavioral Studies of Financial Technology Awareness:
A Case Study of Siam Technology College's Students

จักรกฤษณ์ ทิชะวานิชย์^{1*}

จินตนา บุญปริตร¹

Jakrit Tichavanich^{1*}

Jintana Boonparit¹

¹ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

* Corresponding author: Tel. 02-878-5052

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มุ่งเน้นการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน โดยอาศัยประชากรนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม และตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการสุ่มเลือกรายวิชาของสาขาการเงินและการธนาคารที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2560 โดยตัวแปรที่ศึกษา คือ พฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่าย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการใช้บริการจริง สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและหมุนแกน ปัจจัยด้วยวิธี Varimax ในส่วนการจัดกลุ่มนักศึกษาตามปัจจัยที่ได้เสนอใช้การวิเคราะห์กลุ่มด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ K-Means ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบของ Online Banking มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.07 (ในข้อคำถามย่อยที่มีการตอบเห็นด้วยอันดับที่หนึ่ง คือ คุณภาพเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึงสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกเบราว์เซอร์ เช่น IE, Safari, Firefox, Google, Chrome เป็นต้น) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลของ Online Banking อยู่ในระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.09 (ในข้อคำถามย่อยที่มีการตอบเห็นด้วยอันดับหนึ่ง คือ มีการให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งสามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพได้มากกว่าไม่ใช่ออนไลน์แบงก์กิ้ง (เช่น การซื้อขายกองทุน การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น) ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่ายของ Online Banking มีระดับความเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.03 (ในข้อคำถามย่อยที่มีการตอบเห็นด้วยอันดับหนึ่ง คือ การมีความยืดหยุ่นสามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ (เช่น computer, tablet, Smartphone เป็นต้น) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของ Online Banking มีความเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.25 (ในข้อคำถามย่อยที่มีการตอบเห็นด้วยอันดับหนึ่ง คือ สามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำธุรกรรม (เช่น ไม่ต้องกรอกเอกสารหรือแบบฟอร์มในการทำธุรกรรม เป็นต้น) ปัจจัยด้านการใช้บริการ Online Banking จริง มีความเห็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 (มีความเห็นอยู่ในระดับมากอันดับหนึ่ง คือ การปฏิบัติเพื่อช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม (เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภคที่ถูกกว่า เป็นต้น) โดยภาพรวมสามารถสรุปได้ว่านักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.04

คำสำคัญ: พฤติกรรมการรับรู้, เทคโนโลยีทางการเงิน, นักศึกษา, วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Abstract

A behavioral study of financial technology awareness of Siam Technology College's Students is used as a case is examined. The population is the students of Siam Technology College where sample used in this study come from a random selection of finance and banking subjects that students enrolled in the academic year 2017. The variables used were behavioral perceptions which composed of the system's quality, Information's quality, perception of easy-to-use, perceived benefits and practical service. For extracting the common factor, we employed the principal component analysis method with orthogonal rotation by Varimax method and clustered the group of students by K-means technique analysis. The study found that the system's quality of online banking maintained the average of 4.07 which the first subdirectory is the accessibility quality supported by all browsers such as IE, Safari, Firefox, Google, Chrome and etc. In addition, the information's quality of online banking maintained the average of 4.09 which the first subdirectory is to provide information to meet the needs of users, which can be used to optimize more than not using online banking such as fund trading, statement of credit card usage and etc. For the perception of easy-to-use for online banking, they maintained the average of 4.03 which the first subdirectory is the flexibility to support a wide range of applications such as computer, tablet, smartphone and etc. Moreover, the perceived benefits maintained the average of 4.25 which the first subdirectory is to help reduce the transaction time for example the clients does not need to fill out a document or transaction form. For the last aspect, the practical service maintained the average of 3.76 which the first subdirectory is to help reducing the transaction fees. Overall, it can be concluded that the Siam Technology College students had a high perceptual level of financial literacy which the overall mean was 4.04.

Keywords: Behavioral Awareness, Financial Technology, Student, Siam Technology College

ความสำคัญของปัญหา

ด้วยสภาพแวดล้อมการบริหารงานเชิงธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ด้วยส่วนหนึ่ง เพราะนวัตกรรมทางการจัดการด้านการเงินที่กำลังส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และการทำธุรกิจ เป็นการ ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของการเงิน โดยเป็นการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ทำให้ธุรกิจการเงินเปลี่ยนแปลง ไปอย่างสิ้นเชิงทั้งระบบการชำระเงินและระบบการหักเงิน (Payment & Settlement) เช่น การจ่ายเงินด้วย บัตรเครดิต, รูดผ่านเครื่องรูดอิเล็กทรอนิกส์, จ่ายด้วยบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์, จ่ายเงินผ่านทาง Paypal หรือ จ่ายเงินด้วยระบบการเงินต่างๆ ทั้งการจ่ายเงินผ่านทาง สมาร์ทโฟน เครื่องรูดบัตรเครดิต เป็นต้น เช่น Rabbit pay, mPay, AliPay, LINE pay หรือ การโอนเงินข้ามประเทศ ผ่านบริษัททั่วไป ที่ให้ข้อเสนอดีกว่า การพัฒนานี้ทำให้การทำธุรกิจมีความสะดวกและเชื่อมโยงถึงกันได้ทุกสถาบันการเงิน อีกทั้ง สามารถวางแผน

ทางการเงินโดยใช้แอปพลิเคชันในการช่วยวางแผนการลงทุน การใช้บริการ Mobile POS ที่เปลี่ยน สมาร์ทโฟนให้เป็นเครื่องรูดบัตรเครดิต ลูกค้าเข้าถึงการให้คำปรึกษาทางการเงินผ่านทางระบบออนไลน์ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ช่วยลดความเสี่ยงและต้นทุนทางการเงิน ความสะดวกและการเข้าถึงบริการที่ เรียกว่า “Anywhere-Anytime-Anydevice” อย่างแท้จริง และต่อไปก็จะเชื่อมต่อกับระบบการเงินของประเทศอื่นๆ ทั่วทั้งเอเชียอย่างแน่นอน ในอนาคต เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology : FinTech) เข้ามาเกี่ยวข้องกับธุรกิจทุกๆ ประเภทในประเทศไทยเป็นอย่างมาก เพราะต่อไปเมื่อระบบการเงินได้เปลี่ยนไปเป็นแบบการจ่ายเงินผ่านระบบออนไลน์มากกว่าเงินสด ถ้าร้านค้าไหนไม่มีเครื่องรูดบัตร หรือไม่ได้ทำระบบการจ่ายเงินที่รองรับรูปแบบการจ่ายเงินออนไลน์หลายๆ ประเภท เช่น Visa, Master Card, Rabbit Pay, mPay, LINE Pay หรือ Alipay (จากทาง Alibaba ของ Jack Ma) ก็อาจจะมีปัญหาได้ ซึ่งหากขาดความสะดวกในการใช้จ่ายเงินของลูกค้าอาจทำให้เสียลูกค้าบางส่วนไป จากสาเหตุและความสำคัญข้างต้น อีกทั้ง ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้หนึ่งที่ปฏิบัติงานสอนที่มีความเกี่ยวข้องกับรายวิชาทางด้านเศรษฐกิจ และการเงิน จึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาของนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม เพื่อเป็นการหาข้อมูลเพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามให้พร้อมต่อพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานในวิชาชีพการเงินและการธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน โดยกรณีศึกษาของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาของนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบ Checklist ประมาณค่า 5 ระดับ ประชากร คือ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามได้ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสุ่มแบบคัสเตอร์ยกห้องเรียน นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาของสาขาการเงินและการธนาคารในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา จำนวน 227 คน

ตัวแปรที่ศึกษา คือ พฤติกรรมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่าย (Perception of ease of use)

สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และ การวิเคราะห์กลุ่ม (Clustering Analysis)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้แก่ผู้ทรงคุณพิจารณานำแบบสอบถามที่ผ่านแล้วนำไปเก็บข้อมูลโดยดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2561 โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามในแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาของนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ผู้วิจัยใช้ 2 วิธีดังนี้

1) ใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) โดยมีการหมุนแกนปัจจัยให้ตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีการ Varimax with Kaiser Normalization ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาปัจจัย คือ ค่า Eigenvalues ต้องมากกว่า 1 และค่า Factor Loading ต้องมีค่ามากกว่า 0.640 ตามเกณฑ์ของ :Comrey A.L.; & H.B. Lee. (1992)

2) ใช้วิธีการวิเคราะห์กลุ่มแบบ K-Means ในการการจัดกลุ่มนักศึกษาตามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยจะโดยกำหนดจำนวนรอบมากที่สุด (Maximum Iteration) เท่ากับ 25 และกำหนดสัดส่วนของระยะห่างที่สั้นที่สุด (Convergence Criterion) เท่ากับ 0 โดยทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบวิธีการวิเคราะห์กลุ่มแบบ K-Means หลายครั้ง เพื่อพิจารณาหาจำนวนกลุ่มที่สามารถอธิบายความได้อย่างเหมาะสมที่สุด จากค่า Final Cluster Centers โดยกำหนด $K = 2, 3, \dots, 8$ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้แปลงข้อมูลคะแนนปัจจัยให้เป็นค่ามาตรฐาน (Standardized) ก่อนที่จะทำการทดสอบด้วยวิธี K-Means

ผลของการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษานักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตาราง คำอธิบายผล และความหมาย ดังนี้

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 227 ชุด จากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลและได้ผลวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1: ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
1	เพศ			
	1.1 ชาย	58	25.55	2
	1.2 หญิง	169	74.45	1
	รวม	227	100.0	
2	สาขาวิชาที่ศึกษา			
	2.1 การเงินและการธนาคาร	5	2.20	5
	2.2 คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	63	27.75	2

ข้อที่	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
	2.3 การตลาด	37	16.30	4
	2.4 การจัดการทั่วไป	54	23.79	3
	2.5 การบัญชี	68	29.96	1
	2.6 อื่นๆ	-	-	
	รวม	227	100.0	
3	ช่วงอายุ			
	3.1 20 – 25 ปี	7	3.08	3
	3.2 มากกว่า 25 - 30 ปี	153	67.40	1
	3.3 มากกว่า 30 ปี	67	29.52	2
	รวม	227	100.0	
4	ระยะเวลาในการศึกษาระดับปริญญาตรี			
	4.1 1 ปี	10	4.41	4
	4.2 2 ปี	19	8.37	3
	4.3 3 ปี	151	66.52	1
	4.4 4 ปี	39	17.18	2
	4.5 อื่น ๆ (เกินกว่า 4 ปี)	8	3.52	5
	รวม	227	100.0	

จากตาราง แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 227 ฉบับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 74.45 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 25.55 โดยเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 68 คน สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจจำนวน 63 คน สาขาวิชาการจัดการทั่วไป จำนวน 54 คน สาขาวิชาการตลาด จำนวน 37 คน การเงินและการธนาคาร จำนวน 5 คน อยู่ในช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมา คือ อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 30 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 ส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 66.52 และอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.18

การวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาพฤติกรรมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษานักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามจะนำเสนอในรูปตารางการวิเคราะห์พร้อมแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยความหมายและลำดับในแต่ละด้าน ได้ถูกแสดงดังนี้

ตารางที่ 2: แสดงค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ด้านคุณภาพระบบของ Online Banking

รายการ	Factor Loading	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
คุณภาพระบบ (System Quality) (Eigenvalues = 12.434)				
1.1 ความรวดเร็วของระบบ การแสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว (เช่น ผลการโอนเงิน ผลการชำระค่าสินค้า เป็นต้น)	0.814	4.15	0.94	มาก

1.2 ความสามารถในการเข้าถึงการรองรับระบบการทำงานได้ทุกเบราว์เซอร์ (เช่น IE, Safari, Firefox, Google, Chrome และอื่นๆ เป็นต้น)	0.873	4.23	0.91	มาก
1.3 ความสะดวกในการหาใช้บริการ	0.746	3.79	0.93	มาก
1.4 การให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (เช่น อัตราดอกเบี้ยมาจากแหล่งอ้างอิง ที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น)	0.813	4.11	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพระบบ		4.07	0.92	มาก

จากตารางปัจจัยด้านคุณภาพระบบของ Online Banking พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่ามีความเห็นด้วยกับคุณภาพเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึง และสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกเบราว์เซอร์ (เช่น IE, Safari, Firefox, Google, Chrome และอื่นๆ เป็นต้น) เป็นอันดับที่ 1 ส่วนข้อคำถามที่มีความคิดเห็นด้วยลำดับรองลงมา คือ เกี่ยวกับความเร็วของระบบ สามารถแสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว (เช่น ผลการ โอนเงิน ผลการชำระค่าสินค้า เป็นต้น)

ตารางที่ 3: แสดงค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ด้านคุณภาพข้อมูลของ Online Banking

รายการ	Factor Loading	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
คุณภาพข้อมูล (Information Quality) (Eigenvalues = 10.421)				
2.1 ให้ข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจทำธุรกรรมได้ (เช่น รายละเอียดค่าธรรมเนียมการใช้บริการ)	0.877	3.96	0.91	มาก
2.2 มีการอัปเดตข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา (เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินต่างประเทศ เป็นต้น)	0.831	4.13	0.96	มาก
2.3 มีข้อมูลทันต่อการใช้งานทุกครั้งตามที่ผู้ใช้งานต้องการ (เช่น ต้องการทราบประวัติการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน แต่กลับมีข้อมูลแค่เพียง 3 เดือน เป็นต้น)	0.785	3.99	0.89	มาก
2.4 ให้ข้อมูลที่มีความจำเป็นเบื้องต้น (เช่น ยอดเงินคงเหลือ รายการเดินบัญชี เป็นต้น)	0.796	4.19	0.84	มาก
2.5 ให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้ใช้สามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพได้ มากกว่าไม่ใช้ออนไลน์แบงก์กิ้ง (เช่น การซื้อขายกองทุน การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น)	0.893	4.21	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพข้อมูล		4.09	0.96	มาก

จากตารางปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลของ Online Banking พบว่าระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่า มีการให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพได้มากกว่าไม่ใช้ออนไลน์แบงก์กิ้ง (เช่น การซื้อขายกองทุน การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น) ส่วนในลำดับรองลงมา คือ คุณภาพเกี่ยวกับให้ข้อมูลที่มีความจำเป็นเบื้องต้น

(เช่น ยอดเงินคงเหลือ รายการเดินบัญชี เป็นต้น) และคุณภาพเกี่ยวกับการอัปเดตข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา (เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินต่างประเทศ เป็นต้น) ตามลำดับ

ตารางที่ 4: แสดงค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่ายของ Online Banking

รายการ	Factor Loading	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่าย (Perception of Ease of Use) (Eigenvalues = 8.332)				
3.1 สามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	0.855	3.93	0.99	มาก
3.2 ออนไลน์แบงก์กิ้งมีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย	0.869	3.89	0.81	มาก
3.3 ออนไลน์แบงก์กิ้งมีรูปแบบที่มีความทันสมัย น่าใช้งาน (เช่น รูปแบบ/การออกแบบ Theme สี เป็นต้น)	0.811	3.74	1.01	มาก
3.4 สามารถให้บริการตลอดเวลา (เช่น ให้บริการได้ทุกวัน และตลอด 24 ชั่วโมง)	0.834	4.11	0.87	มาก
3.5 มีความยืดหยุ่นสามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ (เช่น computer, tablet, Smartphone เป็นต้น)	0.788	4.35	0.82	มาก
3.6 สามารถตอบสนองต่อ Life Style ของผู้ใช้ (เช่น ไม่ต้องรอธนาคารเปิดทำการ หรือ เร่งรีบเพื่อให้ทันเวลาก่อนธนาคารปิดทำการ เป็นต้น)	0.857	4.23	0.71	มาก
3.7 มีช่องทางในการสมัครใช้บริการที่หลากหลาย (เช่น สาขาของธนาคาร, ตู้ ATM , Online Banking เป็นต้น)	0.813	4.18	0.88	มาก
3.8 มีการโฆษณาให้เป็นที่รู้จักผ่านสื่อต่างๆ (เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต รวมถึงสื่อออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น)	0.844	3.87	0.97	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้การใช้งานง่าย		4.03	0.89	มาก

จากตารางปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่ายของ Online Banking พบว่าระดับความเห็น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อย่อย พบว่าการมีความยืดหยุ่นสามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ (เช่น Computer, Tablet, Smartphone เป็นต้น) ส่วนลำดับรองลงมา คือ สามารถตอบสนองต่อ Life Style ของผู้ใช้ (เช่น ไม่ต้องรอธนาคารเปิดทำการ หรือ เร่งรีบเพื่อให้ทันเวลาก่อนธนาคารปิดทำการ เป็นต้น) และมีช่องทางในการสมัครใช้บริการที่หลากหลาย (เช่น สาขาของธนาคาร, ตู้ ATM , Online Banking เป็นต้น) ตามลำดับ

ตารางที่ 5: แสดงค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของ Online Banking

รายการ	Factor Loading	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
--------	----------------	-----------	----------------------	-------

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) (Eigenvalues = 3.451)				
4.1 มีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน	0.805	4.24	0.76	มาก
4.2 ช่วยให้การบริหารจัดการการเงินได้ง่ายขึ้น	0.844	4.03	0.83	มาก
4.3 ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินแทนการทำธุรกรรมแบบเดิม (เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ATM เป็นต้น)	0.826	4.38	0.80	มาก
4.4 ช่วยลดระยะเวลาในการทำธุรกรรม (เช่น ไม่ต้องกรอกเอกสารหรือแบบฟอร์มในการทำธุรกรรม เป็นต้น)	0.786	4.42	0.79	มาก
4.5 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สิทธิประโยชน์พิเศษอย่างสม่ำเสมอ (เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมรายปี ส่วนลดบัตรชมภาพยนตร์ เป็นต้น)	0.824	4.18	0.91	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ประโยชน์ของ Online Banking		4.25	0.77	มาก

จากตารางปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของ Online Banking ซึ่งมีความเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่า สามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำธุรกรรม (เช่น ไม่ต้องกรอกเอกสาร หรือ แบบฟอร์มในการทำธุรกรรม เป็นต้น) ลำดับรองลงมา คือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินแทนการทำธุรกรรมแบบเดิม (เช่น เคาน์เตอร์ ธนาคาร ATM เป็นต้น) และมีประโยชน์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน ตามลำดับ

ตารางที่ 6: แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ด้านการใช้บริการจริง (Actual Use) ของ Online Banking

รายการ	Factor Loading	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ปัจจัยด้านการใช้บริการจริง (Actual Use) (Eigenvalues = 1.864)				
5.1 ท่านใช้งานออนไลน์แบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้เครื่องปรับสมุดบัญชีเงิน การฝากเงินโดยใช้ตู้อัตโนมัติ	0.866	3.35	08	มาก
5.2 ท่านแนะนำออนไลน์แบงก์กิ้งให้แก่ผู้อื่น	0.745	3.17	0.86	มาก
5.3 ตู้บริการอัตโนมัติต่างๆ มีความพร้อมในการให้บริการ และสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	0.822	3.68	0.98	มาก
5.4 มีบริการที่หลากหลาย (เช่น บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีบริการโอนเงิน บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ซื้อ/ขายกองทุน เป็นต้น)	0.836	4.11	0.83	มาก
5.5 มีการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน (เช่น การเปิดเผยเลขที่บัญชีบางส่วน)	0.758	3.87	0.95	มาก
5.6 ช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม (เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภคที่ถูกกว่า เป็นต้น)	0.787	4.23	0.87	มาก

5.7 Call Center ให้บริการท่านด้วยความเต็มใจและใส่ใจ (Service Mind)	0.743	3.92	0.83	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยด้านการใช้บริการจริงของ Online Banking		3.76	1.11	มาก

จากตารางปัจจัยด้านการใช้บริการจริงของ Online Banking ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่า การปฏิบัติเพื่อช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม (เช่น การชำระค่า สาธารณูปโภคที่ถูกกว่า เป็นต้น) ซึ่งเป็นเหตุผลอันดับที่ 1 ส่วนลำดับรองลงมา คือ มีบริการที่หลากหลาย (เช่น บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี บริการโอนเงิน บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ บริการเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ซื้อ/ขายกองทุน เป็นต้น)

ตารางที่ 7: การจัดกลุ่มนักศึกษา ภาควิชาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามตามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินตามค่า Final cluster Centers

ปัจจัย	กลุ่ม	
	ผู้ที่เน้นความมีประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	ผู้ที่เน้นความหลากหลายของฟังก์ชัน
1. คุณภาพระบบ	0.573	-0.331
2. คุณภาพข้อมูล	0.415	-0.605
3. การรับรู้การใช้งานง่าย	-0.123	0.569
4. การรับรู้ประโยชน์	0.541	-0.468
5. การใช้บริการจริง	-0.432	0.359
จำนวนคน (ร้อยละ)	163 (71.80)	64 (28.20)

จากการจัดกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามตามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม จาก 5 ปัจจัย คือ 1) ผู้ที่เน้นความมีประสิทธิภาพของเทคโนโลยี มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คุณภาพระบบและปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีทางการเงิน ดังนั้น นักศึกษาในกลุ่มดังกล่าวควรได้รับการประชาสัมพันธ์ถึงข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยและมาตรการป้องกันภัยทางเทคโนโลยีทางการเงิน รวมถึงความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษามีการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินให้มากขึ้น ซึ่งเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของนักศึกษาในกลุ่มนี้ที่เน้นความปลอดภัยและประสิทธิภาพ และ 2) กลุ่มผู้ที่เน้นความหลากหลายของฟังก์ชันการใช้งานของเทคโนโลยีทางการเงิน มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่ายและการใช้บริการจริง ดังนั้น นักศึกษาในกลุ่มดังกล่าวควรได้รับการกระตุ้นหรือผลักดันให้นักศึกษาในกลุ่มนี้ทราบถึงลักษณะของความก้าวหน้าของเทคโนโลยี พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่สามารถใช้ควบคู่กับการลงทุนทางการเงินไม่ว่าจะเป็น การจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต, รูดผ่านเครื่องรูดอิเล็กทรอนิกส์, จ่ายด้วยบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์, จ่ายเงินผ่านทาง Paypal หรือจ่ายเงินด้วยระบบการเงินต่างๆ ทั้งการจ่ายเงินผ่านทาง สมาร์ทโฟน เครื่องรูดบัตรเครดิต เป็นต้น

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษานักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบของ Online Banking มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.07 ซึ่งมีคุณภาพเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึงสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกเบราว์เซอร์ ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลของ Online Banking อยู่ในระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.09 ซึ่งปัจจัยการให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งสามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพได้มากกว่าไม่ใช่ออนไลน์แบงก์กึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรก ในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่ายของ Online Banking มีระดับความเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.03 ซึ่งมีความยืดหยุ่นสามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์เป็นหัวข้อที่สำคัญ และในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของ Online Banking มีความเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.25 ซึ่งมีปัจจัยในเรื่องความสามารถในการช่วยลดระยะเวลาในการทำธุรกรรมเป็นสำคัญ และในปัจจัยพิจารณาสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการใช้บริการ Online Banking จริง มีความเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 โดยมีเรื่องของการปฏิบัติเพื่อช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นอันดับแรก อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมสามารถสรุปได้ว่านักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.04 นอกจากนี้ ยังสามารถจัดกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามตามปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้ที่เน้นความความมีประสิทธิภาพของเทคโนโลยี มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบคุณภาพระบบและปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีทางการเงิน และ 2) กลุ่มผู้ที่เน้นความหลากหลายของฟังก์ชันการใช้งานของเทคโนโลยีทางการเงิน มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่ายและการใช้บริการจริง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษานักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป กล่าวคือ สามารถนำแนวทางจากการวิจัยครั้งนี้ ไปประยุกต์หรือพัฒนาเพื่อใช้ในการศึกษาในกลุ่มประชากรอื่นๆ เพื่อสามารถใช้ในการวางแผนทางด้านการเงินต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาภา หิมารัตน์ (2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์ วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [2] วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม จรัญสนิทวงศ์ กรุงเทพมหานคร.
- [3] Comrey A.L.; & H.B. Lee. (1992). A first course in factor analysis. 2nd ed. Hillisdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates