

พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ
ของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร
Behavior and Technology Acceptance on Mobile Banking Services of
Generation X Users in Bangkae District in Bangkok

วิชาดา ไม้เงินงาม¹ และ สวรรยา ธรรมอภิพล²

Wichada Maingoengam¹ and Sawanya Thamma-apipon²

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

¹ Graduate student, Master of Arts Program in Public and Private Management, Faculty of Management Science,
Silapakorn University, Sanamchandra palace campus

² Lecturer, Faculty of Management Science, Silapakorn University, Sanamchandra palace campus

E-mail: wmaingoengam@gmail.com โทร. 0896601581

Received 06/02/2564

Revised 27/11/2564

Accepted 06/12/2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ 2) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค การยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ดำเนินการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Krungthai Next) และอยู่ในกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Krungthai Next) อยู่ในกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน 10 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา สรุปผล และนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 39-42 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท พฤติกรรมการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ พบว่าใช้เพื่อการโอนเงินมากที่สุด เฉลี่ย 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ ยอดเงินที่ใช้บริการ 1,001 - 3,000 บาท/ครั้ง ใช้บริการจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร โดยตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เพราะมีความสะดวกใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรค การยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแสดงผลของหน้าจอ ระบบการใช้งานที่ซับซ้อน ความกังวลในระบบความปลอดภัยและความเสถียรของระบบการใช้งาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี การให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ พฤติกรรม

Abstract

The Objectives of this research were 1) to study about customer's behavior of using on mobile banking 2) to study the acceptance of technology using mobile banking and 3) to study the

problems and barriers for technology using mobile banking acceptance of Generation X users in Bangkae, Bangkok. This research using questionnaire with the sample group of mobile banking (Krungthai Next) and belong to Generation X 400 users in Bangkae, Bangkok. The data were analyzed using statistics, percentage, standard deviation, and 10 interviewees of mobile banking customers (Krungthai Next) who are Generation X users in Bangkae, Bangkok. Data obtained were then analyzed to generate conclusions and to present results of this study in the descriptive form.

This research found that the most of the samples were female, aged between 39-42 years old, bachelor degree education, married status, private employee and has an income of 10,001 - 20,000 bath per month. The most of customer's behavior of using mobile banking that related with money transfers, 1-3 times per week, amount 1,001 - 3,000 bath per time, advised by the bank staff, the convenience that can be used anywhere and anytime is the reason for using mobile banking. The perceived usefulness about the acceptance of technology for using mobile banking that is the highest level, attitude towards using, and perceived ease of use. For the problems and barriers for technology using mobile banking acceptance and the perceived benefits for using mobile banking, is a perceived ease of use in use regarding screen display and complex operating systems, Including the attitude of use regarding concerns in the safety and stability of the system.

Keywords: Technological acceptance, Mobile banking, Generation X user, Behavior

1. บทนำ

สถานการณ์ของสังคมปัจจุบันถือเป็นยุคแห่งการสื่อสาร สังคมเครือข่าย กระแสของเทคโนโลยีไม่ได้มีผลกระทบแค่ภาคธุรกิจเท่านั้น แต่ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ล้วนเป็นเครื่องมือที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ช่วยย่อโลกให้แคบลง ท้นต่อข่าวสารข้อมูล และสามารถรับรู้ทุกความเคลื่อนไหวในสังคม ประกอบกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาและเข้ามามีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันมากที่สุด คงหนีไม่พ้น โทรศัพท์มือถือ เริ่มแรกใช้เป็นเพียงเครื่องมือสื่อสารระหว่างกัน แต่ในปัจจุบันได้ถูกพัฒนาการใช้ประโยชน์ให้มากกว่าเพื่อการติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิง การใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา การใช้ประโยชน์ในด้านการทำธุรกิจ หรือการใช้ประโยชน์ทางการเงิน ฯลฯ

ธุรกิจการเงินธนาคารในปัจจุบันมีความแตกต่างไปจากอดีตอย่างมาก เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า ธุรกิจใดไม่พร้อมหรือก้าวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลง ก็จะไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ธนาคารจึงไม่อาจจำกัดรูปแบบการให้บริการที่สาขาได้เหมือนเดิมอีกต่อไป เพราะเมื่อเทคโนโลยีมีบทบาทมากขึ้น ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบหน้าตาไปตามเทคโนโลยี จึงเกิดแนวคิดในการสร้างแอปพลิเคชันของธนาคารที่สามารถใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ หรือที่เรียกว่า โมบายแบงกิ้ง มาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เห็นได้จากสถิติการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ในปี 2560 จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบ Internet banking เพิ่มขึ้นจาก ปี 2556 มากกว่า 12 ล้านบัญชี และจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบ Mobile banking ในปี 2560 เพิ่มขึ้นจากปี 2556 มากกว่า 30 ล้านบัญชี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ทั้งในด้านปริมาณและมูลค่า แสดงให้เห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking) ได้รับความนิยมอย่างมาก (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) จากอัตราการเติบโตที่สูงต่อเนื่อง โดยจุดประสงค์หลักของการใช้งานเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินและการดูข้อมูล โดยเฉพาะการโอนเงินมากถึง 67% (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2560)

ธนาคารกรุงไทยเป็นสถาบันการเงินที่นำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม (Innovation) มาใช้ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีจุดมุ่งหมายเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่จะก้าวสู่การเป็น Digital Banking รองรับการแข่งขันอย่างรุนแรงจากสถาบันการเงินด้วยกันเองและผู้ให้บริการที่มีชื่อสถาบันการเงิน (Non-Bank) ที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งการตลาด รวมถึงเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ Thailand 4.0 สนับสนุนให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เห็นได้จากโครงการพร้อมเพย์ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการชำระเงินผ่าน QR Code ฯลฯ ถึงแม้การทำธุรกรรมบนโทรศัพท์มือถือจะเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการบางส่วนยังเกิดความไม่มั่นใจในการทำธุรกรรม ซึ่งเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น ความกังวลจากความปลอดภัยของระบบ และข้อมูลส่วนตัว (Nitin et al., 2014) การทำความเข้าใจและเรียนรู้ จะช่วยให้สามารถสื่อสารได้ตรงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ เช่นเดียวกับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีของคนในแต่ละเจนเนอเรชันก็ย่อมมีความแตกต่างกัน (เสมอนิมะเงิน, 2561) กล่าวว่า กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Gen-X) ซึ่งอยู่ในวัยทำงานมีอายุระหว่าง 39-54 ปี เป็นกลุ่มที่เติบโตมาในช่วงรอยต่อระหว่างการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความสามารถในการปรับตัว เริ่มนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งต่างจากคนกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby boomer) วัยผู้สูงอายุซึ่งมีพฤติกรรมในการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีค่อนข้างน้อย หรือ คนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Gen-Y) และคนกลุ่มเจนเนอเรชันแซด (Gen-Z) ที่เติบโตมาในยุคเทคโนโลยี จึงมีการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีในระดับมาก

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจนำคนกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์มาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย ว่ามีพฤติกรรมการยอมรับหรือปัญหา อุปสรรค มากน้อยในด้านใด เพื่อให้เป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่สังคมไร้เงินสด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค การยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ การยอมรับเทคโนโลยี และปัญหาอุปสรรคการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกพื้นที่ศึกษาแบบเจาะจง คือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Krungthai Next) และอยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (เกิดในปี พ.ศ. 2508 - 2523) มีอายุระหว่าง 39-54 ปี (ปี พ.ศ. 2562) ที่พร้อมยินดีให้ข้อมูลกับผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามส่วนที่เกี่ยวกับ

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ และความถี่ และแบบสอบถามส่วนที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาจัดกลุ่มค่าร้อยละตามลำดับ 5 4 3 2 1 และหาค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำมาจัดกลุ่มค่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับการแปลความหมายข้อมูล โดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุณนา, 2548)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= 5 - 1 / 5 = 0.80\end{aligned}$$

การแปลความหมายของระดับการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

- 4.21 - 5.00 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีฯ ระดับมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีฯ ระดับมาก
- 2.61 - 3.40 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีฯ ระดับปานกลาง
- 1.81 - 2.60 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีฯ ระดับน้อย
- 1.00 - 1.80 คะแนน หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีฯ ระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตโดยผู้วิจัย และการศึกษาเอกสารจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องแบบสามเส้าด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ หากไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบซ้ำอีกครั้งหนึ่ง (Recheck) หลังจากนั้นจะนำข้อมูลผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วไปจัดหมวดหมู่ของข้อมูลตามวัตถุประสงค์ก่อนนำไปวิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์การศึกษาด้านพื้นฐานของทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 อายุระหว่าง 39-42 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีสถานภาพสมรส (ทั้งจดทะเบียนและไม่จดทะเบียน) จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการโอนเงิน จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 ความถี่ในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เฉลี่ย 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 ใช้บริการช่วงเวลา 12.00 - 17.59 น. จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 ยอดเงินที่ใช้บริการในแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,001 - 3,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เพราะมีความสะดวกใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25

ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยการยอมรับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 4.18 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ พบว่าปัญหาและอุปสรรคการยอมรับเทคโนโลยีธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ โดยสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก มีปัญหาและอุปสรรค 2 ด้าน

คือ 1) ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ในเรื่องระบบการใช้งานและขั้นตอนที่ซับซ้อน รูปลักษณ์และการแสดงผล และ 2) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ในเรื่องประสิทธิภาพของเทคโนโลยี และระบบความปลอดภัย ดังนี้

1) การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน

การยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เมื่อกล่าวถึงการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับระบบการใช้งานและขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน กล่าวคือ ระบบของธนาคารมักไม่สามารถให้บริการได้ชั่วคราวหรือไม่เสถียร ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดาวน์โหลดเพื่อเข้าสู่ระบบเป็นเวลานาน อีกทั้งผู้ให้บริการยังมีความรู้สึกว่าการเข้าถึงข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงินนั้นมีความยาก ซับซ้อนหลายขั้นตอน เกิดความลำบากในการใช้ ทำให้ต้องติดต่อสอบถามพนักงานธนาคารเป็นประจำ ทั้งที่ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้งานระบบนั้นคือสิ่งที่ธนาคารต้องให้ความสำคัญ รวมถึงรูปลักษณ์และการแสดงผล ที่ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับรูปลักษณ์และการแสดงผลหน้าจอหลัก กล่าวคือ ผู้ให้บริการยังมีความรู้สึกว่า สีสนของหน้าจอไม่สดใส ไม่ชัดเจน ไม่มีความทันสมัย ให้ความรู้สึกลึกลับ ความล้าหลัง รวมถึงภาษาหรือคำถามที่ใช้สื่อสารสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกว่ายากต่อการเข้าใจ เนื่องจากมีค่าบางค่าที่เป็นค่าเฉพาะหรือทางลัดอยู่ ทำให้เข้าใจยากในบางขั้นตอน จึงมีผลต่อการค้นหา เพราะต้องใช้ระยะเวลามากขึ้น รวมทั้งขนาดและรูปแบบของตัวอักษรก็มีความไม่ชัดเจน เพราะไม่สอดคล้องตาเท่าที่ควร

2) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

การยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เมื่อกล่าวถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีปัญหาอยู่ 2 ประเด็น คือประสิทธิภาพของเทคโนโลยี และระบบความปลอดภัย โดยทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่วนใหญ่ต้องการให้ระบบมีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว แม่นยำและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากที่ผ่านมาในช่วงสิ้นเดือนหรือช่วงที่มีปริมาณการทำธุรกรรมจำนวนมาก ๆ จะพบปัญหาขัดข้องของระบบธนาคารบ่อย ทำให้เกิดความสับสน และความกังวลของผู้ใช้บริการ ซึ่งในบางครั้งการทำรายการนั้นยังคงค้างอยู่ไม่สามารถทำรายการต่อไปได้ รวมถึงระบบความปลอดภัยระหว่างการใช้งานและหลังการใช้งาน การสร้างความเชื่อมั่นในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

4. สรุปผลการวิจัย

1) พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการโอนเงินมากที่สุด โดยมีความถี่ในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เฉลี่ย 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่คุ้นชินกับเทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะยุคที่สังคมไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด คนไทยนิยมซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้นจึงใช้ธุรกรรมเพื่อการโอนเงินเป็นส่วนใหญ่ เพราะสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการซื้อการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือจึงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Krungthai Next) อาจจะไม่ทราบถึงลักษณะการให้บริการทำธุรกรรมประเภทอื่นมากพอ นอกเหนือจากธุรกรรมพื้นฐานที่ได้รับความนิยม เช่น การโอนเงิน สอบถามยอด เป็นต้น และจากผลการศึกษาเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการในช่วงเวลา 12.00 - 17.59 น. โดยยอดเงินที่ใช้บริการในแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,001 - 3,000 บาท มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชฎาภรณ์ เชาเสถียร (2557) ได้กล่าวว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ สะดวกในการทำธุรกรรม โดยใช้ บริการ KTB Netbank ทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้บริการที่บ้านในช่วงเวลา 12.00 - 17.59 น. และจากการศึกษาจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการสมัครใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือโดยการกรอกเอกสารสมัครที่สาขา อีกทั้งหน่วยงานราชการในเขตบางแคส่วนมากมีการโอนเงินเดือนผ่านสาขา จึงอาจทำให้ต้องพบเจอกับพนักงานธนาคารอยู่เป็นประจำและสาเหตุการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ เพราะมีความสะดวกใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ

จุฬารณีย์ ไร่อ่อน (2557) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้บริการบวหลวงไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าผู้ใช้บริการเน้นว่าการใช้บริการบวหลวงไอแบงก์กิ้งนั้นเนื่องจากใช้บริการได้ ทุกที่ ทุกเวลา

2) การยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ จากการศึกษาจะเห็นว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาารายด้าน จะเห็นได้ว่าด้านการยอมรับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากที่คนเรามักเลือกที่จะใส่ใจ หรือให้ความสำคัญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับตัวเองมาเป็นลำดับแรก ๆ เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวผู้ใช้งานเอง จึงทำให้การยอมรับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานสูงกว่าด้านอื่น ๆ และหากพิจารณา ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งเป็นด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณพร หวลมานพ (2558) ได้กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้ง พลัส ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความรู้สึกว่าการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสามารถตอบสนองวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบันได้ การพัฒนาประสิทธิภาพให้รองรับความทันสมัยของเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งความปลอดภัยในการใช้บริการก็เป็นเรื่องสำคัญควบคู่กับธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะใช้บริการผ่านช่องทางไหนก็ตาม ความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ หรือแม้กระทั่งการแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด มีผลต่อความทัศนคติของผู้ใช้งานทั้งสิ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของหนึ่งนุช ชีระรุจินท์ (2558) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพที่ดีทางการเงินมาควบคู่กับความปลอดภัยทางการเงิน สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทุกขั้นตอน สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทุกขั้นตอน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีระดับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะผู้ใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือรู้สึกว่าการบริการที่เป็นบริการที่ใช้งานได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ อินทุรงค์ (2559) ได้กล่าวว่า การยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสำคัญในระดับมาก พบว่าผู้ใช้งานระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์สามารถดำเนินการผ่านสื่่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกประเภท และมีฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ซับซ้อน โดยอาชีพและสถานภาพสมรส มีผลต่อการยอมรับด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

5. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

1. จากปัญหาค้นตอนที่ซับซ้อนและการแสดงผล ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการเงินควรศึกษาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้ง่าย ควรมีการอธิบายการใช้งานที่ชัดเจน และง่ายต่อการจดจำ เพื่อรองรับกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลาย
2. จากปัญหาความไม่เสถียรของระบบใช้เวลาในการทำธุรกรรมนาน ดังนั้นใช้เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงพัฒนาระบบปฏิบัติการให้มีความเสถียร มีคุณภาพไม่เกิดการขัดข้องบ่อยครั้ง ต้องสามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชม. เพื่อสามารถรองรับปริมาณผู้เข้าใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้
3. จากการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน จะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้ามีความกังวลในเรื่องมาตรการรักษาความลับของข้อมูล ดังนั้นธนาคารควรมีการสร้างเชื่อมั่นเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย และมาตรฐานการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า ว่าธนาคารจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลธุรกรรมของลูกค้าไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลออกสู่สาธารณะ
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันการเงินต้องประชาสัมพันธ์หรือสื่อสาร กระตุ้นให้ผู้ให้บริการเห็นถึงความจำเป็นของลักษณะการบริการธุรกรรมประเภทอื่น ๆ มากขึ้น เพื่อให้เกิดพฤติกรรมใช้บริการธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่น ๆ นอกจากธุรกรรมด้านพื้นฐานทั่วไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแคกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเจนเอเรชั่นดังกล่าวมีพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตที่เติบโตและเป็นไปตามบริบทของช่วงเวลาที่มัลักษณะเศรษฐกิจสังคม เทคโนโลยีและสภาพสิ่งแวดล้อมแบบหนึ่ง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้อาจมีความแตกต่างจากกลุ่มประชากรตัวอย่างกลุ่มเจนเอเรชั่นอื่น ๆ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่อาจมีการศึกษาในอนาคตต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ ไรวอน. 2557. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาผู้ใช้บริการบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยภูมรัตน์ เดชาเสถียร. 2557. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2561. รุกรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking. [Online]. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2562. เข้าถึงจาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID=688&language=th
- มัลลิกา บุณนาค. 2548. สถิติเพื่อการวิจัยและตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 6. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพฯ.
- วรรณพร หวลมานพ. 2558. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสมอ นิมเงิน. 2561. Generation กับพฤติกรรมการรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ. [Online]. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2562. เข้าถึงจาก http://www.prd.go.th/download/article/article_20180904112336.pdf
- เสาวลักษณ์ อินทสุข. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินแบบพร้อมเพย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. 2560. แอปธนาคารบนมือถือฮิต ผลสำรวจผู้ใช้สมาร์ทโฟน 69% ใช้ทำธุรกรรมการเงิน. [Online]. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2562. เข้าถึงจาก <http://www.thansettakij.com/content/142644>.
- หนึ่งนุช ธีระจินนท์. 2558. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขา เอ็มไพรวอร์เนอร์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Nitin, N. & Vikasm, N. & Nancy, G. 2014. A Study of adoption behavior mobile banking service by indian consumers. International Journal of Research in Engineering & Technology, 2(3): 209-222.