

องค์ประกอบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

THE FINANCIAL TECHNOLOGY ACCEPTANCE COMPONENTS OF COMMERCIAL BANKS IN THAILAND

องอาจ ชาณประสิทธิ์ชัย
Ong-art Chanprasitchai

สาขาการบริหารการเงิน คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Department of Financial Management, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University
E-mail: ongart.c@acc.msu.ac.th

Received:	June 4, 2021
Revised:	October 10, 2021
Accepted:	October 18, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาองค์ประกอบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการหรือทำธุรกรรมเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์อย่างน้อยหนึ่งครั้งจำนวน 388 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำนักของปัจจัยองค์ประกอบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปร 41 ตัวแปร สามารถแบ่งได้เป็น 14 กลุ่มตัวแปร (องค์ประกอบ) โดยมี 12 กลุ่มตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยมากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 70% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 70% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 70% ได้แก่ จำนวนผู้ใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไทยร่วมกับบริการอื่น ความง่ายในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย การรับประกันในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไทย ทัศนคติในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย บรรทัดฐานของบุคคลใกล้ชิด บรรทัดฐานของบุคคลที่ติดต่อกับบรรทัดฐานจากบุคคลอ้างอิงทางสังคม ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไทย และมี 2 กลุ่มตัวแปร การเติมเต็มของเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไทย และการตัดสินใจใช้บริการ

เทคโนโลยีการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ที่มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.6 คือ ปัจจัยส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 60%

คำสำคัญ

เทคโนโลยีทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์ การยอมรับเทคโนโลยี

ABSTRACT

This research is aimed to study the financial technology acceptance components of commercial banks in Thailand. Data were collected from 388 samples who had used banking technology service in Thailand. Convenience sampling was used, data were analyzed using descriptive and inferential statistics such as frequency, percentage, and Exploratory Factor Analysis (EFA).

The results found that the factor loading of the financial technology acceptance components which reflected from the values of the 41 variables. These variables can be divided into 14 groups of variables (components). There are 12 components that have a value of factor loading, variance, and coefficient of variation above 0.7. This shows that the correlation between variables and components is greater than 70%. Most of the variables accounted for more than 70% of the total variance, and each variable had a correlation between groups of more than 70%. The components including Perceived Number of Peers, Perceived Number of Cross-Platform, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security, Perceived Assurance, Attitude toward technology, Descriptive Norm, Junctive Norm, Subjective Norm, Behavior Intention, and Usage Behavior. Two variable groups have a value of factor loading, variance, and coefficient of variation above 60% including Perceived Complementarity and Usage Decision of financial technology.

Keywords

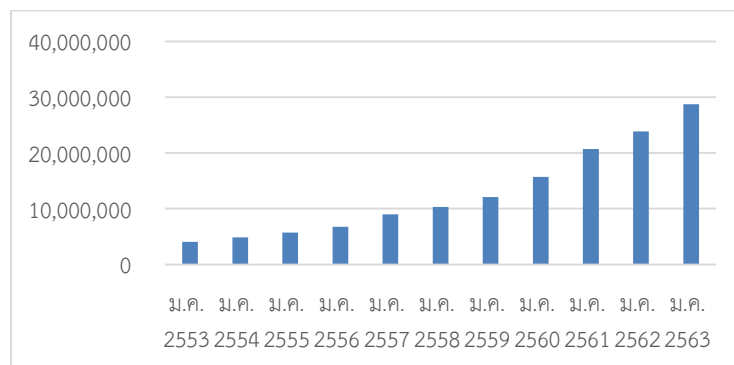
Financial Technology, Commercial Bank, Technology Acceptance

ความสำคัญของปัญหา

ทฤษฎีและแนวคิดด้านเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) กำลังได้รับความสนใจและมีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ท่ามกลางความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีครั้งใหญ่ ที่สถาบันการเงินหลายแห่งต่างให้ความสำคัญกับการสร้างและพัฒนาระบบอัจฉริยะในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาการให้บริการ

แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจแก่ผู้ให้บริการ โดยครอบคลุมกิจกรรมที่หลากหลายตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน ซอฟต์แวร์ทางการเงิน กระบวนการดิจิทัล และแพลตฟอร์มการชำระเงิน ทั้งนี้การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับบริการทางการเงินส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การลดต้นทุน การพัฒนาบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยไบโอเมตริกซ์เซทพอท ละครบบหลายภาษา นอกจากนี้สถาบันการเงินส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับการจัดการปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือ AI ระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์ หรือ Blockchain และผู้มีสิทธิเข้าถึงระบบ หรือ Identity ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคนี้ (PWC, 2017)

ประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ คือ การยอมรับของลูกค้าต่อการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญ การนำนวัตกรรม เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรและการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจากข้อมูลการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Internet Banking และ Mobile Banking ของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าในปี พ.ศ. 2562 มีผู้ใช้บริการชำระเงินผ่าน Internet Banking มากถึง 29,404,466 บัญชี และทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทยมากถึง 284,771,000 รายการ ซึ่งมีมูลค่ารายการรวม 26,278,000 ล้านบาท จากสถิติแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking ตั้งแต่ปี พ.ศ.2553 – 2563 ที่แสดงในภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงจำนวนบัญชีที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินผ่านช่องทาง Internet Banking เพิ่มมากขึ้น



ภาพที่ 1 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking
ที่มา : Bank of Thailand (2020)

ถึงแม้จะมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องของสถาบันการเงินต่าง ๆ เช่น การใช้ธนาคารดิจิทัล (Digital banking) การให้สินเชื่อดิจิทัล (Digital Lending) การใช้เทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ (Biometric technology) สำหรับกลุ่มที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ตลอดจนการนำนวัตกรรมทางการเงินมาใช้อีกหลากหลายรูปแบบ เช่น สกุลเงินเข้ารหัส (Cryptocurrency) การระดมทุนผ่านผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (Crowdfunding) และธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) โดยเฉพาะ

กลุ่ม Tech-Startup หรือกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงาน และที่น่าจับตามองเป็นพิเศษ คือ คอมพิวเตอร์เชิงควอนตัม (Quantum computer) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่นำเอาหลักกลศาสตร์ควอนตัมมาใช้ในการประมวลผลและจัดการฐานข้อมูล ด้วยความเร็วสูงกว่าที่เทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Chunhachinda, 2020) แต่ก็ยังมีผู้ใช้บริการอีกหลายกลุ่มที่ยังไม่สามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้อย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้นการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาและเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพื่อจะได้สามารถพัฒนาเทคโนโลยีและบริการเทคโนโลยีทางการเงินในหลากหลายรูปแบบและเป็นไปตามระดับขั้นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ที่ลูกค้านิยมใช้ ได้แก่ จัดการข้อมูลส่วนตัวและบัญชี การโอนเงิน การชำระเงิน การลงทุน การแจ้งเตือนรายการต่าง ๆ การสมัครบริการต่าง ๆ ธุรกิจเกี่ยวกับเช็ค LINE Connect Facebook Pay สินเชื่อ และธุรกิจเกี่ยวกับประกัน

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยของลูกค้าแต่ละกลุ่มอาจมีระดับการยอมรับที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะหากเทคโนโลยีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ ทักษะการใช้ชีวิต และการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคำนึงถึงการศึกษปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย อันจะนำมาซึ่งแนวทางที่ธนาคารพาณิชย์จะพัฒนาศักยภาพการเข้าถึงและการประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับระดับการยอมรับในเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการต่อยอดและประยุกต์ในงานวิชาการ และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านเทคโนโลยีทางการเงินได้ต่อไปในอนาคต

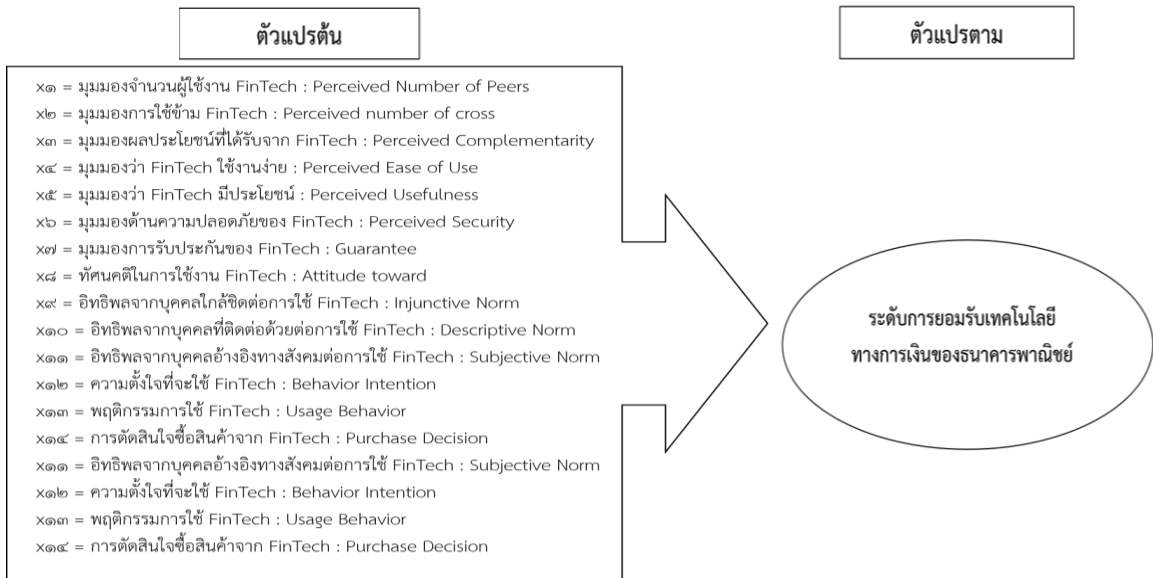
โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ปัจจัยใดบ้างที่เป็นองค์ประกอบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

โดยมีตัวแปรต้นคือ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์
ในประเทศไทย ตัวแปรตามคือ ระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เท่ากับ 0.78 และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.973 ประชากรคือคนไทยทุกคนที่เคยใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ คนไทยทุกเพศที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป และเคยมีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนที่ชัดเจนได้ จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน ซึ่งนักวิจัยเก็บข้อมูลมาได้ จำนวน 388 คน โดยใช้ในการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่ใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยใช้ในการเก็บแบบสอบถามทั้งแบบธรรมดาและออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เป็นการศึกษาว่าองค์ประกอบรวมที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปร หากตัวแปรใดไม่เข้ากลุ่มหรือไม่เกี่ยวข้องกันจะถูกรับการตัดทิ้ง แล้วหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และวิเคราะห์ความเที่ยงของโครงสร้าง (Construct Reliability) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของทั้ง 14 กลุ่มปัจจัย ทั้งหมดมีค่ามากกว่า 0.700 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โครงสร้างปัจจัยมีความเที่ยงสูง เนื่องจากความแปรปรวนของข้อคำถามในปัจจัยนั้น ๆ ได้ถูกนำมาใช้มากกว่าร้อยละ 70 เพื่อสร้างปัจจัยนั้น ๆ อันเป็นการสะท้อนว่าความแปรปรวนของตัวแปรในแต่ละปัจจัยถูกนำมาใช้ในระดับที่มากพอ กลุ่มตัวแปรที่ถูกนำมารวมกันเป็นปัจจัยต่าง ๆ มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวนรวม (%Total Variance) มากกว่า 0.7000 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 70% และเมื่อพิจารณาน้ำหนักของปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปร 41 ตัวแปร พบว่า กลุ่มตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าน้ำหนักของปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.7000 แสดงว่าแต่ละตัวแปรระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในกลุ่มตัวแปรทั้ง 14 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรกับปัจจัยในระดับค่อนข้างสูง (มากกว่า 70%) ยกเว้นมุมมองการเติมเต็มของเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Complementarity : PC) ที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Loading) = 0.6444 และการตัดสินใจการตัดสินใจใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Usage Decision: UD) มีค่าน้ำหนักปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Loading) = 0.6114 แสดงให้เห็นว่าแต่ละตัวแปรระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในกลุ่มตัวแปรทั้ง 2 กลุ่มตัวแปร มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรกับปัจจัยในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (มากกว่า 60%) ผลการวิจัยโดยรวมแสดงให้เห็นว่าทั้ง 14 องค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง

ตารางที่ 1 องค์ประกอบที่ 1 จำนวนผู้ใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	คนส่วนใหญ่ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน	0.8096
2	เทคโนโลยีทางการเงินมีความหลากหลายครบถ้วน	0.8777
3	เทคโนโลยีทางการเงินที่มีอยู่เพียงพอต่อความต้องการ	0.8552
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.7191		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8013		

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 จำนวนผู้ใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Number of Peers: PNP) มีตัวแปรจำนวน 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.8096 - 0.8777 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน เท่ากับ 0.7191 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8013 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับ

องค์ประกอบมีมากกว่า 80% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 70% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 80%

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 2 การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยร่วมกับบริการอื่น

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยสามารถใช้เชื่อมโยงร่วมกับบริการอื่น ๆ ได้จำนวนมาก	0.8681
2	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความหลากหลายในการเชื่อมโยงร่วมกับบริการอื่น ๆ	0.9137
3	สามารถใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเชื่อมโยงร่วมกับบริการอื่น ๆ ได้อย่างง่ายดาย	0.8735
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.7838		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8612		

จากตารางที่ 2 พบว่า องค์ประกอบที่ 2 การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยร่วมกับบริการอื่น (Perceived Number of Cross-Platform: PNCP) มีตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.8681 -0.9137 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวนเท่ากับ 0.7838 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8612 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 86% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 78% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 86%

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 3 การเติมเต็มของเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยใช้ในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานอื่น เช่น ซื้อสินค้าออนไลน์	0.8074
2	การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยสามารถเติมเต็มชีวิต	0.8386
3	การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยทำให้ได้รับสิทธิประโยชน์บางอย่างมากกว่าปกติ	0.7604
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.6444		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.7171		

จากตารางที่ 3 พบว่า องค์ประกอบที่ 3 การเติมเต็มของเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Complementarity: PC) มีตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.7604 - 0.8386 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน เท่ากับ 0.6444 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.7171 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 76% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 64% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 71%

ตารางที่ 4 องค์ประกอบที่ 4 ความง่ายในการการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยสามารถเรียนรู้ได้อย่างง่ายดาย	0.8905
2	ระบบปฏิบัติการของเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย	0.9010
3	สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้อย่างรวดเร็ว โดยมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	0.8191
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.7585		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8335		

จากตารางที่ 4 พบว่าองค์ประกอบที่ 4 ความง่ายในการการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Ease of Use : PEOU) มีตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.8191 - 0.9010 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน เท่ากับ 0.7585 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8335 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 86% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 78% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 86%

ตารางที่ 5 องค์ประกอบที่ 5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินธนาคารพาณิชย์
ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีประโยชน์ ทำให้ชีวิตของท่านมีความสุขมากขึ้น	0.8862
2	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยช่วยลด ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่	0.8638
3	การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยช่วย ให้บริหารจัดการด้านการเงินได้ดีขึ้น	0.8424
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.7471		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8278		

จากตารางที่ 5 พบว่า องค์ประกอบที่ 5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Usefulness: PU) มีตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.8424 - 0.8862 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน เท่ากับ 0.7471 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8278 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 84% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 74% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 82%

ตารางที่ 6 องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์
ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการยืนยัน ตัวตนผู้ใช้ที่ดี	0.8433
2	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการ ป้องกันการขโมยข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เชื่อถือได้	0.8461
3	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีระบบการ ชำระเงินที่ปลอดภัย	0.8788
4	เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่ท่านใช้อยู่ มีการยืนยันความถูกต้องของการทำรายการทุกครั้ง	0.8289
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.7217		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8701		

จากตารางที่ 6 พบว่า องค์กรประกอบที่ 6 ความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Security: PS) มีตัวบ่งชี้จำนวน 4 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์กรประกอบระหว่าง 0.8289 - 0.8788 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน เท่ากับ 0.7217 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8701 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์กรประกอบมีมากกว่า 82% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 72% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 87%

ตารางที่ 7 องค์กรประกอบที่ 7 การรับประกันในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์กรประกอบ
1	ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการช่วยเหลือและติดตามปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร	0.9225
2	ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความรับผิดชอบหากเกิดความผิดพลาดจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร	0.9225
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.851		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8249		

จากตารางที่ 7 พบว่า องค์กรประกอบที่ 7 การรับประกันในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Assurance: PA) มีตัวบ่งชี้จำนวน 2 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์กรประกอบ 0.9225 เท่ากัน มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.8510 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8249 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์กรประกอบ 92% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 85% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 82%

ตารางที่ 8 องค์กรประกอบที่ 8 ทศนคติในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์กรประกอบ
1	การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นสิ่งที่ดี	0.8852
2	การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นสิ่งที่ฉลาด	0.8548
3	การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นสิ่งที่ทันสมัย	0.8743
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.7596		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8403		

จากตารางที่ 8 พบว่า องค์ประกอบที่ 8 ทักษะคติในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Attitude toward technology : ATT) มีตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.8548 - 0.8743 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน เท่ากับ 0.7596 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8403 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 85% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 75% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 84%

ตารางที่ 9 องค์ประกอบที่ 9 บรรทัดฐานของบุคคลใกล้ชิด

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	สมาชิกในครอบครัวใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	0.9131
2	เพื่อนใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	0.9131
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.8338		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.7969		

จากตารางที่ 9 พบว่าองค์ประกอบที่ 9 บรรทัดฐานของบุคคลใกล้ชิด (Descriptive Norm) มีตัวบ่งชี้จำนวน 2 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.9131 เท่ากัน มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.8338 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.7969 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบ 91% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 83% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 79%

ตารางที่ 10 องค์ประกอบที่ 10 บรรทัดฐานของบุคคลที่ติดต่อด้วย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	คนส่วนใหญ่ที่ท่านติดต่อด้วยใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	0.9153
2	คนส่วนใหญ่ที่ท่านติดต่อด้วยแนะนำให้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	0.9153
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.8204		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8899		

จากตารางที่ 10 พบว่าองค์ประกอบที่ 10 บรรทัดฐานของบุคคลที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm) มีตัวบ่งชี้จำนวน 2 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.9153 เท่ากัน มีค่าสัดส่วนของความ

แปรปรวนเท่ากับ 0.8204 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8899 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 91% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 82% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 88%

ตารางที่ 11 องค์ประกอบที่ 11 บรรทัดฐานจากบุคคลอ้างอิงทางสังคม

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	คนส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นทางเลือกที่ดี	0.8923
2	คนส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นทางเลือกที่ชาญฉลาด	0.9210
3	คนส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญกับท่านควรใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	0.9038
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.8378		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8012		

จากตารางที่ 11 พบว่าองค์ประกอบที่ 11 บรรทัดฐานจากบุคคลอ้างอิงทางสังคม (Subjective Norm) มีตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.8923 - 0.9210 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน เท่ากับ 0.8378 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8012 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 89% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 83% แต่แต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 80%

ตารางที่ 12 องค์ประกอบที่ 12 ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์
ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยอย่างต่อเนื่องในอนาคต	0.8802
2	ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยเป็นหลักแทนการใช้บริการผ่านสาขาธนาคาร	0.8803
3	ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยในหลาย ๆ บริการ	0.9026
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.7882		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8637		

จากตารางที่ 12 พบว่าองค์ประกอบที่ 12 ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไทย (Behavior Intention : BI) มีตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.8802 - 0.9026 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวนเท่ากับ 0.7882 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8637 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 88% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 78% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 86%

ตารางที่ 13 องค์ประกอบที่ 13 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	ใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นประจำ	0.8993
2	แนะนำให้คนอื่น ๆ ใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	0.8993
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.8088		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.7635		

จากตารางที่ 13 พบว่าองค์ประกอบที่ 13 มีตัวบ่งชี้จำนวน 2 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.8993 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวน เท่ากับ 0.8088 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.7635 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบ 89% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถ

อธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 80% แต่แต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 76%

ตารางที่ 14 องค์ประกอบที่ 14 การตัดสินใจใช้บริการเทคโนโลยีการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ข้อ	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ
1	ตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพราะได้ศึกษาข้อมูลมาอย่างดี	0.8207
2	ตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพราะใคร ๆ ก็ใช้	0.7830
3	ตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพราะมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ	0.7895
4	ตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพราะความสะดวกสบาย	0.7010
5	ตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพราะเชื่อมั่นในความปลอดภัย	0.8098
ค่าสัดส่วนของความแปรปรวน 0.6114		
ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8377		

จากตารางที่ 14 พบว่า องค์ประกอบที่ 14 การตัดสินใจใช้บริการเทคโนโลยีการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Usage Decision: UD) มีตัวบ่งชี้จำนวน 5 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.7010 - 0.8207 มีค่าสัดส่วนของความแปรปรวนเท่ากับ 0.6114 และค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย 0.8377 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบมีมากกว่า 70% ตัวแปรส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 61% และแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรมากกว่า 83%

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีประเด็นที่สอดคล้อง/ขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีตดังนี้ (1) จำนวนผู้ใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Number of Peers: PNP) (2) การใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยร่วมกับบริการอื่น (Perceived Number of Cross-Platform : PNCP) (3) การเติมเต็มของเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Complementarity: PC) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Qasim & Abu-Shanab (2016) ซึ่งพบว่าเครือข่ายภายนอกมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์มือถือ (4) ความง่ายในการการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived

Ease of Use: PEOU) (5) ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Usefulness : PU) สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าความง่ายในการการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารอิสลามสำหรับกลุ่มตัวอย่างในประเทศมาเลเซีย (Shaikh, Qureshi, Noordin, Shaikh, Khan, & Shahbaz, 2020) และของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี (Boonyu & Ramnut, 2019) และใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (Nurittmont, 2019) (6) ด้านความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Security: PS) (7) การรับประกันในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Perceived Assurance: PA) (8) ทศนคติในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Attitude toward technology: ATT) สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Meyliana, Fernando & Surjandy (2019) ซึ่งพบว่าทัศนคติและความรู้สึกที่ปลอดภัยมีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของกลุ่มตัวอย่าง (9) บรรทัดฐานของบุคคลใกล้เคียง (Descriptive Norm) (10) บรรทัดฐานของบุคคลที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm) (11) บรรทัดฐานจากบุคคลอ้างอิงทางสังคม (Subjective Norm) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Yousafzai, Foxall, & Pallister (2007) ที่พบว่าบรรทัดฐานทางสังคมอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีการเงิน แต่ขัดแย้งกับการค้นพบของ (Shaikh, Qureshi, Noordin, Shaikh, Khan, & Shahbaz, 2020) ที่พบว่าบรรทัดฐานทางสังคมไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารอิสลามในประเทศมาเลเซีย (12) ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Behavior Intention: BI) (13) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Usage Behavior: UB) และ (14) การตัดสินใจใช้บริการเทคโนโลยีการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (Usage Decision: UD) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bashir & Madhavaiah (2014) ที่พบว่าความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างชาวอิหร่านโดยใช้ระบบการแนะนำเป็นองค์ประกอบสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ผู้วิจัยวิเคราะห์ความเที่ยงของโครงสร้าง (Construct Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของทั้งหมด 14 องค์ประกอบ มีค่ามากกว่า 0.7000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์ประกอบมีความเที่ยงสูง เนื่องจากความแปรปรวนของข้อคำถามในปัจจุบันนี้ ๆ ได้ถูกนำมาใช้มากกว่าร้อยละ 70 เพื่อสร้างองค์ประกอบนั้น ๆ อันเป็นการสะท้อนว่าความแปรปรวนของตัวแปรในแต่ละปัจจัยถูกนำมาใช้ในระดับที่มากพอ ค่าสัดส่วนความแปรปรวนรวม (%Total Variance) ส่วนใหญ่มากกว่า 0.7000 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนใหญ่สามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดได้มากกว่า 70% น้ำหนักของปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปร 41 ตัวแปรส่วนใหญ่มากกว่า 0.7000 แสดงว่าแต่ละตัวแปรระดับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในกลุ่มตัวแปรทั้ง 14 กลุ่ม มีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรกับปัจจัยในระดับค่อนข้างสูง (มากกว่า 70%)

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย 41 ตัวแปร สามารถแบ่งกลุ่มได้เป็น 14 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบล้วนเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติยอมรับและใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติมต่อจากที่ศึกษาไปแล้วคือ การยอมรับการเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารกับเทคโนโลยีอื่น เช่น โซเชียลมีเดียต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบการรับประกันในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยให้น้ำหนักความสำคัญต่อบรรทัดฐานจากบุคคลอ้างอิงทางสังคม บรรทัดฐานของบุคคลใกล้ชิด และบรรทัดฐานของบุคคลที่ติดต่อกับตามลำดับ ดังนี้

1) ธนาคารพาณิชย์ไทยจึงควรมีการวางแผนและดำเนินการช่วยเหลือและติดตามปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดจากการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและเกิดความไว้วางใจ เป็นการกระตุ้นให้มีการยอมรับและใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมากขึ้น

2) ธนาคารพาณิชย์ไทยควรตระหนักว่า การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าคุณส่วนใหญ่ คนในครอบครัว และคนรู้จัก ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์มีผลเป็นอย่างมากต่อการเลือกใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร ดังนั้น การสร้างการรับรู้ การกระตุ้นการใช้งาน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือการสร้างแพลตฟอร์มต่าง ๆ จึงควรพิจารณาการสร้างเครือข่ายกลุ่มคนต่าง ๆ ตลอดจนการเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการแนะนำต่อ ๆ กัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะการพิจารณาลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่มีการนำนวัตกรรมที่ทันสมัยและมีศักยภาพสูงเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน องค์การจำเป็นต้องพิจารณาบริบทต่าง ๆ อย่างรอบด้านและรัดกุม โดยเฉพาะศักยภาพการรองรับเทคโนโลยีดังกล่าว ความพร้อมของผู้ให้บริการและการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีทางการเงินดังกล่าว ดังนั้น ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปจึงควรพิจารณาในด้านการศึกษาปัจจัย องค์ประกอบ และความพร้อมระบบนิเวศของเทคโนโลยีทางการเงินของประเทศไทย (Financial Technology Ecosystem) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาระบบการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในระดับต่อไป

References

- Bank of Thailand. (2020). **Payment transactions via mobile banking and Internet banking services**. Retrieved from https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH
- Bashir, I. & Madhavaiah, C. (2014). Determinants of young consumers' intention to use internet banking services in India. **vision: The Journal of Business Perspective**. 18(3), 153-163.
- Boonyu, S. & Ramnut, S. (2019). A model of casual antecedents affected on using financial technology of SME Bank Users in Ratchaburi Province. **Western University Research Journal of Humanities and Social Science**. 5(3), 299-314.
- Chunhachinda, P. (2020). Digital transformation and the progress of Thailand's fintech. **Suthiparithat Journal**. 33(106), 251-264.
- Meyliana, M. Fernando, E. & Surjandy, S. (2019). The influence of perceived risk and trust in adoption of fintech services in Indonesia. **CommIT (Communication and Information Technology) Journal**. 13(1), 31-37.
- Nurittmont, W. (2019). 'itthiphon khōng kānyōmrap theknōlōyī thī mī tō phruttikam kānchai bōrīkān thurakam thāng kānngōēn phān 'æp phlikhēchan bon thōrasap khluānthī [The influence of technology acceptance on financial transaction service behavior through mobile phone application]. **Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies**. 8(2), 189-199.
- PWC. (2017). **PWC Global fintech report 2017. Insights from PwC's global asset and wealth management practice**. Exploring the impact of FinTech. PwC AWM Insights January 2017. London: PricewaterhouseCoopers Publishing.
- Qasim, H. & Abu-Shanab, E. (2016). Drivers of mobile payment acceptance: The impact of network externalities. **Information Systems Frontiers**. 18(5), 1021-1034.
- Shaikh, I., Qureshi, M. A., Noordin, K., Shaikh, J., Khan, A., & Shahbaz, M. (2020). Acceptance of Islamic financial technology (FinTech) banking services by Malaysian users: an extension of technology acceptance model. **Foresight**, 22(3), 367-383.
- Yousafzai, S., Foxall, G. & Pallister, J. (2007). Technology acceptance: a meta-analysis of the TAM: Part 1. **Journal of Modelling in Management**. 2(3), 251-280.