

**ทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์
ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร**

**Attitude and perceived risk influencing the acceptance on
opening a digital savings account (GHB All Savings) through the
Government Housing Bank of customers in Bangkok**

**นางสาวอุไรวรรณ ลาภศิริ
สาขาวิชาการจัดการการเงินและธนาคาร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

Auraiwan Lapsiri

E-mail: auraiwannook@gmail.com

**Finance and Banking, Master of Business Administration,
Ramkhamhaeng University**

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ศึกษาทัศนคติที่มีผลเชิงบวกต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลเชิงลบต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และค่าสหสัมพันธ์แบบ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคคลที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ปัจจัยทัศนคติและปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงิน

ฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อค้นพบของงานวิจัย ธนาคารควรสร้างทัศนคติที่ดีให้กับลูกค้าว่าธุรกรรมธนาคารผ่านมือถือหรือเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นช่องทางที่เหมาะสมต่อการเปิดบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัล โดยการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงความสามารถของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ และควรลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและด้านประสิทธิภาพของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ โดยพัฒนาระบบของธนาคารบนมือถือที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และมีการทำงานที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้ามีความตั้งใจในการใช้บริการมากขึ้น

คำสำคัญ: ทัศนคติ การรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Abstract

This independent research aimed to examine how different personal factors influence the acceptance of opening a digital savings account (GHB All Savings) through different Government Housing Bank in each district of Bangkok. Research topics include a study on customers' positive and negative sentiments or attitudes towards certain factors that influence the acceptance of opening a digital savings account (GHB All Savings) through the Bangkok Government Housing Bank customers, especially in the Bangkok area. This study utilizing an web-based online questionnaire, data were collected from 400 existing-customers of the Government Housing Bank in Bangkok, then the data collected is analyzed by occurs frequency, percentage, mean and standard deviation. and inferential statistics (t-test, one-way ANOVA and multiple regression analysis) with the statistical significance level at 0.05 were used for data analysis.

This research had found that the differences in age, education level, and income had different attitudes on the acceptance on opening a digital savings account (GHB All Savings) through Government Housing Bank customers, especially in the Bangkok area. The attitudes and perceived risk had positive influences on the acceptance of opening a digital savings account (GHB All Savings) through the Bangkok Government Housing Bank with the statistical significance level at 0.05.

From the research findings, the bank should build attitude for customers by publicizing the abilities of opening a digital savings account (GHB All Savings) and should reduce the security and functional risk by developing the mobile banking system to be easy to understand and have multi-function in order to encourage customers to have more intention to use this service.

Keywords: Attitude, Perception of risk acceptance on opening a digital savings account (GHB All Savings) through Government Housing Bank.

บทนำ

ปัจจุบันสถาบันการเงินไทยกำลังเผชิญกับช่วงเปลี่ยนแปลงที่สำคัญจากปัจจัยรอบด้านที่เกิดขึ้น ทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนั้นล้วนส่งผลกระทบต่อโครงสร้าง รูปแบบธุรกิจ และการแข่งขันในระบบสถาบันการเงินในประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำมาซึ่งโอกาสในการยกระดับการบริการทางการเงิน โดยเฉพาะช่องทางใหม่ ๆ จากการใช้เทคโนโลยีที่ทำให้สถาบันการเงินสามารถให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ในอดีตการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่แพร่หลาย อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (Internet Banking) มีผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม แต่ส่วนมากมักทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็มเป็นหลัก กระทั่งแต่ละธนาคารเริ่มพัฒนาธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ หรือ โมบายแบงกิ้ง (Mobile Banking) ปัจจุบัน โมบายแบงกิ้งเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทำให้ทุกวันนี้เวลาลูกค้าต้องการเปิดบัญชีออมทรัพย์ใหม่ ลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปสาขาอีกต่อไป ยกเว้นลูกค้าที่ต้องการมีสมุดบัญชีธนาคาร ขณะที่ธนาคารต่าง ๆ เริ่มมีการยุบสาขาหรือควบรวมสาขาเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงเริ่มนำระบบการบัญชีดิจิทัลเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าปัจจุบัน โดยให้ดอกเบี้ยสูงเพื่อจูงใจ ทำให้คนที่มีเงินเก็บ เริ่มที่จะโยกเงินจากบัญชีออมทรัพย์ธรรมดา ไปยังบัญชีดิจิทัลเพื่อรับดอกเบี้ยที่สูงกว่า

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงเล็งเห็นว่าการออมเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตในอนาคต ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือ ธอส. จึงขอร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการออมให้กับคนไทยตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ด้วยการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากดิจิทัล สำหรับผู้ที่สนใจและบุคคลทั่วไป เพื่อเพิ่มทางเลือกในการเก็บออมที่สะดวกสบาย พร้อมได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจ ด้วยโครงการ GHB ALL Savings เงินฝากออมทรัพย์สำหรับบุคคลทั่วไป ซึ่งมีลักษณะพิเศษเป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL โดยไม่มีขั้นต่ำ ทำธุรกรรมฝาก-ถอนได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องมีสมุดคู่ฝาก ไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร เพิ่มความสะดวกสบาย และยังช่วยลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จากการเดินทางรวมถึงการสัมผัสกระดาษ ที่สำคัญผู้ฝากจะได้รับผลตอบแทน ดอกเบี้ยสูงสุดถึง 1.50% ต่อปี สำหรับยอดเงินฝากไม่เกิน 1 ล้านบาท และดอกเบี้ย 0.85% ต่อปี สำหรับยอดเงินฝากเกิน 1 ล้านบาทแต่ไม่ถึง 10 ล้านบาท โดยไม่เสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก ลูกค้าจึงสามารถมีบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ไว้ทำธุรกรรมโอน ฝาก ชำระเงินกู้ ที่มีสะดวกสบายและไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีอีกด้วย

การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ และศึกษา

อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่จะสามารถนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาระบบให้กับสถาบันการเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และเพื่อให้ลูกค้าของธนาคารเกิดประสบการณ์ที่ดีจากการใช้งานและยอมรับต่อการใช้บริการนี้ นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังเพื่อทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการนี้ เพื่อให้กลายเป็นการยอมรับการใช้เทคโนโลยี พร้อมทั้งเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่ไม่จำเป็นต้องมีสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ธนาคารอีกต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน
2. ทัศนคติมีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

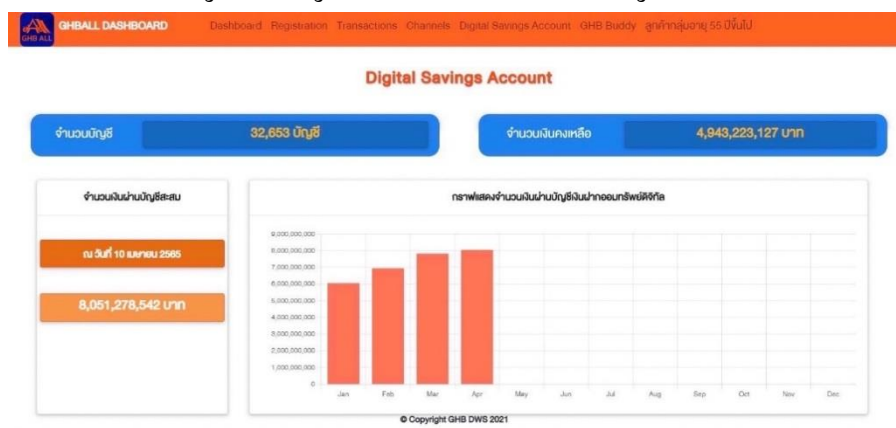
ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำหรับการวัดทัศนคติและการวัดการรับรู้ความเสี่ยงในงานวิจัยนี้ได้วัดทัศนคติของลูกค้าธนาคารจากโครงสร้างทัศนคติ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนของความเข้าใจ ส่วนของความรู้สึก และส่วนของพฤติกรรม และการวัดการรับรู้ความเสี่ยงออนไลน์

ใน 6 มิติ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ และความเสี่ยงด้านเวลา

ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 32,653 บัญชี เปิดบัญชี 1 บัตรประชาชน ต่อ 1 บัญชี



ภาพที่ 1 ข้อมูลการเปิดใช้บัญชีออมทรัพย์ดิจิทัล GHB All Saving

ที่มา : ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ข้อมูล ณ วันที่ 10 เมษายน 2565

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล ทำงานหรือพักอาศัยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณใช้สูตรของ Yamane

ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความสนใจใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2565 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ทัศนคติ** หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น หรือค่านิยมที่บุคคลหรือลูกค้าเชื่อว่า การใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) เป็นวิธีดำเนินการที่ทันสมัยมีความน่าสนใจและช่วยให้ชีวิตประจำวันลดขั้นตอนการทำธุรกรรมกับธนาคารสะดวกสบายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. **การรับรู้ความเสี่ยง** หมายถึง ระดับความไม่แน่นอนที่ผู้ใช้บริการต้องเผชิญซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน ในงานวิจัยนี้ คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงทางด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ และความเสี่ยงด้านเวลา

3. การยอมรับการใช้เทคโนโลยี หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการตัดสินใจที่จะยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) เพื่อใช้ในการชีวิตประจำวัน ในงานวิจัยนี้ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้

4. GHB All Saving หมายถึง บัญชีออมทรัพย์ดิจิทัลดอกเบี้ยสูงเปิดใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นความรู้ในทางการศึกษาเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้สามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวิจัยสำหรับนักวิจัยที่สนใจทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแนวทางในการเพิ่มองค์ความรู้และความเข้าใจที่จะช่วยอธิบายอิทธิพลที่มีต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการให้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

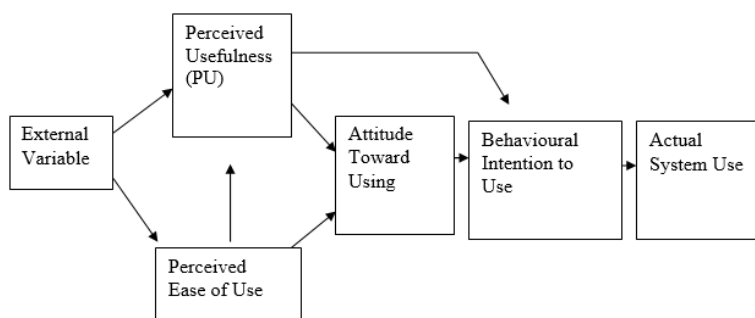
แนวคิด และทฤษฎี

ความหมายของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) หมายถึง การตรวจสอบว่ามีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ โดยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีคาดว่าผู้ใช้งานจะยอมรับระบบข้อมูลใหม่จากความตั้งใจใช้งานของผู้ใช้และความเชื่อมั่นในระบบงาน นอกจากนี้การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน เป็นเครื่องมือในการอธิบายผลลัพธ์ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานของผู้ใช้ ซึ่งการรับรู้ถึงการประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง ขอบเขตที่ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้ระบบงานจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ในขณะที่ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง ขอบเขตที่ผู้ใช้นั้นเชื่อว่าสามารถใช้งานระบบได้ง่าย และไร้ข้อจำกัดในการใช้งานระบบนั้น ๆ ซึ่งการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานนั้นถูกตั้งสมมติฐานว่า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ รวมทั้งการรับรู้ทั้ง 2 ประเภทได้รับอิทธิพลจากตัวแปรภายนอก (Yi-Shun Wang et al.,2003)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ถูกศึกษาและคิดค้น โดย Davis (1985) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการขยายทฤษฎีองค์ความรู้ใหม่และพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action: TRA) โดยมีจุดมุ่งหมายหลักของทฤษฎี คือ การอธิบายถึงปัจจัยมีอิทธิพลส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของบุคคลในการใช้งานระบบเทคโนโลยี ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 หัวข้อ ดังนี้

- 1) ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (External variables)
- 2) ทักษะที่มีผลกับการใช้งาน (Attitude toward using)
- 3) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use)
- 4) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness)

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคลในการใช้งานเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ดังนั้นจึงสามารถสรุปความสัมพันธ์ภายในแบบจำลองโครงสร้างได้ว่า ปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ประกอบกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ต่อการใช้งาน และการรับรู้ของทั้ง 2 ส่วนนี้ยังส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการใช้งานระบบ รวมทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์ต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีผลกับการใช้งานของระบบเทคโนโลยี จากทั้งหมดส่งผลให้เกิดความตั้งใจของพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ต้องการนำเสนอกลุ่มเป้าหมายมาเกิดการใช้งานขึ้นจริง ตามที่แสดงไว้ในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา : Davis (1989)

ความหมายของทัศนคติ หมายถึง สภาวะความรู้สึกความพร้อมเกี่ยวกับด้านจิตใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นมาได้ต้องอาศัยประสบการณ์และสภาวะความพร้อมจะเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาทำที่ของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น สิ่งของวัตถุ หรือสภาวะการณ์เหตุต่าง ๆ (Allport, 1968)

โครงสร้างทัศนคติ หมายถึง เป็นการทำความเข้าใจของความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติและพฤติกรรม นักจิตวิทยาจึงได้ออกแบบสร้างแบบจำลองขึ้นเพื่อที่จะศึกษาถึง โครงสร้างการเกิดขึ้นของทัศนคติ การกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ ของทัศนคติที่จะทำให้สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมที่จะคาดคะเน แต่แต่ละแบบจำลองมีทัศนคติที่แตกต่างกันเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติและวิธีการ ซึ่งองค์ประกอบส่วนต่าง ๆ ทั้งหมดนี้ มีกระบวนการจัดการหรือมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

โครงสร้างทัศนคติ จะประกอบไปด้วย 3 ส่วน รายละเอียด คือ

1. ส่วนด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนหนึ่งของแบบจำลององค์ประกอบของทัศนคติ 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อถือ ความรู้ และการรับรู้ซึ่งผู้บริโภคนงานวิจัยขึ้นนี้หมายถึง ลูกค้าน่าจะมีต่อความรู้สึกหรือความคิดส่วนใดส่วนหนึ่ง โดยส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบ

อันดับแรก ประกอบด้วยการรับรู้และความรู้ที่ได้รับจากการสะสมประสบการณ์ที่เกิดขึ้นต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูลความรู้ และผลกระทบต่อการเรียนรู้จะส่งผลให้กำหนดความเชื่อถือ หมายถึง สภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด คือการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ส่วนด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ส่วนของแบบจำลองโครงสร้างเกี่ยวกับองค์ประกอบทัศนคติทั้ง 3 ประการ ที่สามารถสะท้อนได้ถึงอารมณ์ หรือความรู้สึกของผู้บริโภคหรือลูกค้าธนาคารที่มีต่อความรู้สึกนึกคิดหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งส่วนของอารมณ์และความรู้สึกมีการศึกษาค้นพบโดยผู้ทำวิจัย และนำมาดำเนินการประเมินผลเบื้องต้นโดยใช้วิธีธรรมชาติ ซึ่งจะประเมินทัศนคติกับอย่างหนึ่งอย่างใดโดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว หรือการใช้เกณฑ์เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย การวิจัยดังกล่าวได้ระบุว่าสภาพของอารมณ์ที่เกิดขึ้นจะสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ทางด้านบวกหรือด้านลบแล้วแต่สถานการณ์ ซึ่งประสบการณ์ที่เกิดจะมีผลกระทบต่อด้านจิตใจ และผู้วิจัยใช้วิธีวัดการประเมินผลถึงทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยเกณฑ์ ยินดี-ไม่ยินดี ดี-ไม่ดี

3. ส่วนด้านพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior) หมายถึง ส่วนของแบบจำลองโครงสร้างของทัศนคติ 3 ประการ ที่สะท้อนถึงแนวโน้มหรือความน่าจะเป็นที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือหมายถึงลูกค้าธนาคาร ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรืออีกความหมาย คือความตั้งใจตัดสินใจจะซื้อ จากความหมายดังกล่าวส่วนของพฤติกรรมจะรวมไปถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นรวมทั้งพฤติกรรมและความตั้งใจซื้อของลูกค้าหรือผู้บริโภคด้วยคะแนนความตั้งใจของผู้ซื้อจะสามารถนำไปใช้เพื่อดำเนินการประเมินความน่าจะเป็นของการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค หรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความสามารถความรู้สึกในการประเมินแปลค่าความเสี่ยงที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคต้องเผชิญสำหรับการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งการมีความสามารถดังกล่าวที่แตกต่างกันของลูกค้านั้น เกิดผลกระทบที่ทำให้ลักษณะพฤติกรรมของลูกค้าแตกต่างกันออกไป ความไม่แน่ใจมั่นใจในผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจบริโภคหรือเลือกใช้บริการเป็นปัจจัยภายในที่เป็นสิ่งเร้าหรือเป็นการชะลอการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้บริโภค เป็นสภาวะการณ์ที่ลูกค้าหรือผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกขึ้นมาและเชื่อว่าเกิดเหตุความเสี่ยงขึ้น หากตัดสินใจเลือกบริโภคหรือเลือกใช้บริการ ผู้บริโภครับรู้และรู้สึกว่าจะเกิดผลเสียหายขึ้นหากเลือกตัดสินใจผิดพลาด เป็นเหตุผลให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคกระทำการชะลอหยุดคิดการตัดสินใจ เพื่อที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมให้มากขึ้นก่อนการตัดสินใจ (กษมา จินกุล, 2562)

ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง

Demirdogen (2010) ศึกษาและอธิบายถึง การพิจารณาความเสี่ยงมุมมองของลูกค้าหรือผู้บริโภค ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของความเสี่ยงที่สามารถรับรู้ได้เป็น 6 ประเภท ข้อมูลดังต่อไปนี้

ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ทศนคติ หรือความเชื่อที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมหรือจำนวนเงินที่อาจจะต้องสูญหายมากกว่าปกติจากการใช้บริการของธนาคารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต หรืออีกความหมายคือความรู้สึกว่าการตัดสินใจใช้บริการในตอนนี้อาจยังไม่เหมาะค่าบริการแพงไม่คุ้มค่า เพราะอาจจะมีบริการลักษณะแบบเดียวกันของธนาคารผู้ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตรายอื่นที่สามารถนำเสนออัตราค่าธรรมเนียม ความคุ้มค่าหรือสิทธิประโยชน์ด้านอื่น ๆ ที่ดีกว่า กรณีดังกล่าว ลูกค้าน่าจะไม่กระทำการตัดสินใจใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรก แต่จะทำการสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมจากธนาคารผู้ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตรายอื่น ๆ เพราะมีความคิดความเชื่อลักษณะว่าต้องมีธนาคารพาณิชย์รายอื่นที่ให้บริการเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมการดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่ถูกกว่า หรืออาจจะมีสาเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ถูกกลงได้

ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) คือ ประสิทธิภาพในการใช้บริการของธนาคารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนหลัก คือ การเชื่อมต่อระหว่างธนาคารผู้ให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตและผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider: ISP) และการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ถูกคัดเลือกรับใช้ อาทิ WiFi, GPRS, EDGE, ADSL เป็นต้น ทั้งนี้หากองค์ประกอบของการเชื่อมต่อทั้ง 2 ส่วน ทำหน้าที่ได้ไม่ดีพอก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการใช้งานของระบบธนาคารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เช่น ขอบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการที่เกิดจากผู้ให้บริการคือธนาคาร หรือระบบของการสื่อสารซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหาย อาทิ การถ่ายโอนเงินที่ไม่ตรงเวลา หรืออุปสรรคในการเข้าสู่ระบบหรือปัญหาการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ธนาคาร เป็นต้น ทั้งนี้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพยังรวมถึงความรู้สึกว่าหากตัดสินใจสมัครใช้บริการแล้วอาจจะใช้งานไม่เป็น ใช้ผิดวิธีแล้วก่อให้เกิดความเสียหาย หรือรวมทั้งเกรงว่าระบบการให้บริการจะไม่สามารถสร้างประโยชน์ได้จริงตามที่คาดหวังหรือตามความต้องการ

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) คือ ทศนคติ ความเชื่อ และความรู้สึกว่าอาจไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการที่เพียงพอ ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่าง ๆ เช่น การถูกขโมยทรัพย์สินมีค่าผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การถูกกลั่นแกล้งกระทำการแก้ไขข้อมูลเลขที่บัญชีในระหว่างการทำธุรกรรมทางการเงิน การถูกกลั่นแกล้งเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวโดยไม่รับอนุญาต เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงทศนคติ ความเชื่อด้านความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) คือ เกี่ยวข้องกับการรับรู้ระดับบุคคลที่เกิดขึ้นจากบุคคลอื่น ซึ่งมีอิทธิพลแสดงความคิดเห็นว่าลูกค้าควรจะใช้งานระบบใหม่ ๆ หรือไม่ อิทธิพลนี้สามารถกำหนดให้เกิดการยอมรับหรือสร้างพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ได้ และอิทธิพลทางสังคมสามารถเทียบเคียงได้กับค่าเฉลี่ยทางความคิดซึ่งถูกกำหนดจากความคิดเห็นของผู้อื่น ทั้งนี้การที่ลูกค้าจะตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตนั้น อาจมีเหตุผลมาจากการใช้งานของบุคคลในครอบครัวและอิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด

ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psychological Risk) คือ เป็นความรู้สึกว่าบริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตนี้อาจจะไม่เหมาะสมกับตนเองด้วยเหตุผลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ไม่เหมาะสมกับวัยของตนเอง หรือแม้แต่ความเสี่ยงที่เป็นผลกระทบต่อความรู้สึก อาทิ การมีประสบการณ์การใช้งานที่ไม่ตรงกับความคาดหวัง ประสบการณ์ความผิดพลาดจากการใช้งานในอดีต หรือการเกิดข้อผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อจิตใจถูกกระทบกระเทือนทำให้เกิดความเครียดหรือกังวลใจ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงด้านจิตใจ

ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) คือ การทำธุรกรรมทางการเงินแล้วไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง เกิดความผิดพลาดขึ้นในระหว่างการทำธุรกรรมหรือการสูญเสียเวลาจากการศึกษาเรียนรู้วิธีการใช้งานและการเข้าถึงบริการใด ๆ ของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝาก GHB ALL Savings

1. ให้ดอกเบี้ยสูงสุด 1.50% ต่อปี อย่างไรก็ตามบัญชีออมทรัพย์ทั่วไปส่วนใหญ่จะให้ดอกเบี้ยประมาณ 0.25% ต่อปี (ข้อมูลเดือนเมษายน 2564) แต่สำหรับเงินฝาก GHB ALL Savings ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ดอกเบี้ยสูงสุดถึง 1.50% ต่อปี เพียงลูกค้ามียอดเงินฝากคงเหลือไม่เกิน 1,000,000 บาท ก็จะได้รับอัตราดอกเบี้ย 1.50% ต่อปีทั้งจำนวน ส่วนกรณีที่มีเงินฝากคงเหลือมากกว่า 1,000,000 บาท จะได้รับอัตราดอกเบี้ยลดหลั่นกันไป ตามตารางนี้

ตารางที่ 1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก GHB ALL Savings

ยอดเงินฝากคงเหลือ	อัตราดอกเบี้ย (ต่อปี)
ไม่เกิน 1 ล้าน	1.50% ทั้งจำนวน
มากกว่า 1 ล้าน แต่ไม่เกิน 10 ล้าน	0.85% ทั้งจำนวน
มากกว่า 10 ล้านขึ้นไป	เท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์สูงสุดตามประกาศธนาคาร ณ ขณะนั้น ทั้งจำนวนปัจจุบัน เท่ากับ 0.25%

หมายเหตุ : อัตราดอกเบี้ยอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามประกาศดอกเบี้ยธนาคาร

ที่มา : ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ข้อมูล ณ 26 มีนาคม 2564

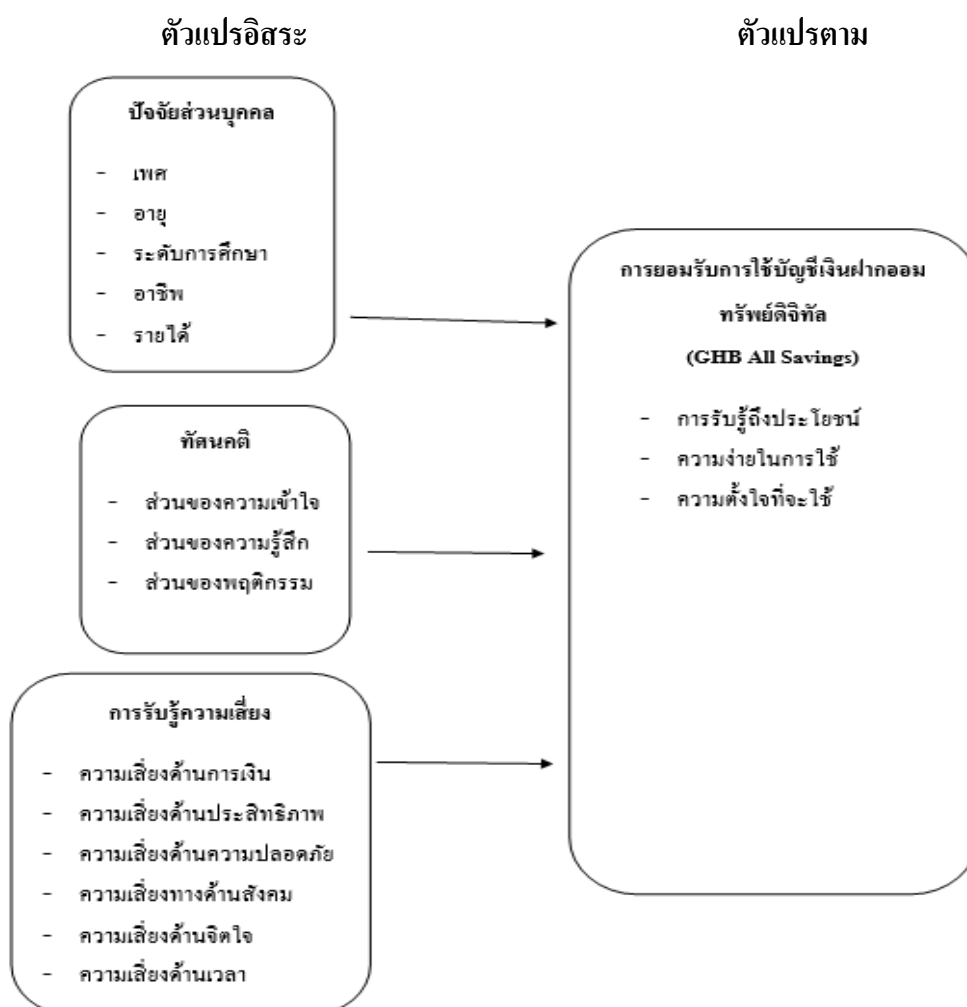
2. สามารถทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ก็สามารถทำรายการผ่าน Application GHB ALL ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีค่าธรรมเนียมเหมาะสมกับผู้ต้องการบัญชีเงินฝากที่มีความคล่องตัวสูง สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็วทันใจ และไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาทำการของธนาคาร

3. ไม่จำกัดจำนวนครั้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ GHB ALL Savings ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ไม่จำกัดจำนวนการทำธุรกรรมต่อเดือน ดังนั้นสามารถฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน เดือนละกี่ครั้งก็ได้ นอกจากนี้ก็ไม่มีเงื่อนไขว่าต้องทำธุรกรรมให้ครบตามจำนวนที่กำหนดจึง

จะได้รับดอกเบี้ยสูง ดังนั้นเพียงแค่ลูกค้าฝากเงินไว้ในบัญชีไม่เกิน 1 ล้านบาท ก็จะได้รับดอกเบี้ยสูงสุด 1.50% ต่อปีทั้งจำนวน ถึงจะมีการถอนเงิน โอนเงินออกไปก็ครั้งก็ตามก็ยังสามารถได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

4. ไม่เสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก เนื่องจากเป็นเงินฝากประเภทออมทรัพย์จากธนาคารของรัฐสำหรับบุคคลธรรมดาที่เปิดบัญชีออมทรัพย์ GHB ALL Savings จะมีสิทธิพิเศษ คือ ได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ยเงินฝากตามหลักเกณฑ์ของกรมสรรพากร จึงทำให้ได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแบบเต็มจำนวน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากข้อมูลจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัลมีจำนวนตัวเลขเปิดบัญชีที่ไม่แน่นอนมีการเพิ่มจำนวนตลอดเวลา ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรคำนวณ

ที่สามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran, 1997 โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม ร้อยละ 50 (0.50)

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด (ร้อยละ 95, Z = 1.96)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า n} &= \frac{(0.50)(1-0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกรวดเร็วในระยะเวลาที่มีจำกัด สำหรับสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันความผิดพลาด และเพื่อใช้สำหรับการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เงื่อนไขในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1. เป็นลูกค้าในสาขาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 57 สาขา (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565)
2. เป็นลูกค้าที่มีบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์อยู่ในจังหวัดกรุงเทพ
3. เป็นลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภทเชิงปริมาณ แบบสอบถามจะครอบคลุมปัจจัยสำคัญทั้ง 4 ส่วน รายละเอียดดังนี้

1. ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า จากนั้นทำการกำหนดเป็นรายข้อคำถาม แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพ โดยมาตรวัดเป็นแบบมาตรนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

2. ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อการยอมรับการใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ สำหรับการวัดความคิดเห็นของลูกค้ายุทธศาสตร์ต่อตัวแปรทัศนคติ

3. ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อการใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ สำหรับการวัดความคิดเห็นของลูกค้ายุทธศาสตร์ต่อตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยง

4. ส่วนปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดการยอมรับการใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ สำหรับการวัดความคิดเห็นของลูกค้ายุทธศาสตร์ต่อตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ศึกษาจากเอกสารตำรา รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คุชกูนิพนธ์ และวารสารที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
- กำหนดคำนิยามเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา จากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละตัวแปรแล้วระบุพฤติกรรมในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น
- พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตรประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น
- ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่
- ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online survey) โดยสร้างแบบสอบถามใน Google form และส่ง URL (Uniform resource locator) ให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน
2. ขอความร่วมมือจากลูกค้ายุทธศาสตร์อาคารสงเคราะห์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 4 สาขา จากวิธีคัดเลือกด้วยการจับสลาก ที่มีความสนใจใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารฯ โดยการส่งลิงค์ที่เก็บแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกล่องข้อความในเฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) หรือช่องทางอื่น ๆ ของลูกค้าที่สะดวก และขอให้บุคคลเหล่านั้นช่วยประชาสัมพันธ์ต่ออีกทางหนึ่ง รวมถึงการโพสต์ลิงค์ที่เก็บแบบสอบถามที่เฟซบุ๊กส่วนตัวของผู้วิจัยด้วยกำหนดเวลาในการเก็บแบบสอบถามให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 2 เดือน คือ เดือนพฤษภาคม ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2565

3. นำแบบสอบถามที่เก็บได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปประมวลผลทางสถิติต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติในการบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)
2. การวิเคราะห์สถิติเกี่ยวกับตัวแปรปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงต่อการเปิดบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัล GHB All Saving ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้ง 2 ปัจจัย เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการแจกแจงของแต่ละตัวแปร ซึ่งจากการวิเคราะห์จะใช้สถิติเพื่อใช้บรรยายให้ทราบ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ทำการศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จะดำเนินการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นอกจากนั้นการกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลความหมายค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ข้างต้น สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากการคำนวณสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ตารางที่ 2 เกณฑ์การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยของส่วนปัจจัยทัศนคติ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง และปัจจัยการยอมรับการเปิดบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัล GHB All Saving ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์

ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง	ระดับการยอมรับการเปิดบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัล
4.51 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มากที่สุด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.51 - 4.50	เห็นด้วย	มาก	เห็นด้วย
2.51 - 3.50	ไม่แน่ใจ	ปานกลาง	ไม่แน่ใจ
1.51 - 2.50	ไม่เห็นด้วย	น้อย	ไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.50	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	น้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Saving) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะใช้สถิติเปรียบเทียบวิธี T - Test สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้เปรียบเทียบกันไม่เกิน 2 กลุ่ม และใช้ F-Test สำหรับการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป พร้อมทั้งอธิบายความแปรปรวนด้วยการพิจารณาค่า Test of Homogeneity of Variances หากพบว่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันจะทำการพิจารณาสถิติ ANOVA ต่อไป และทำการพิจารณาเปรียบเทียบด้วยสถิติ LSD

4. การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีต่อปัจจัยการยอมรับการเปิดบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Saving) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ใช้วิธีทดสอบพหุระดับถดถอยสมการ (Regression) แบบปกติ (Enter) ที่ระดับความเชื่อมั่น (Confidence Interval 95%)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 175 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 306 คน มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 115 คน มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 177 คน และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 220 คน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติ

การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติของลูกค้าที่ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวม พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับของปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึก มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรม และด้านความเข้าใจ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

การวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าที่ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสาเหตุที่ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อยอาจมีผลมาจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลังซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาล จึงอาจทำให้ลูกค้ามีความเชื่อใจไว้วางใจในการใช้บริการ และจากการวิจัยด้านปัจจัยการยอมรับยังจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงลดลงได้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับ

ของค่าเฉลี่ยปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านจิตใจ และความเสี่ยงด้านสังคม

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings)

การวิเคราะห์การยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับของค่าเฉลี่ยปัจจัยการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ด้านการรับรู้ประโยชน์มากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการตั้งใจใช้งาน

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และสถานภาพยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า เกิดขึ้นจำนวน 6 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 อายุ 20-29 ปี กับ อายุ 40-49 ปี คู่ที่ 2 อายุ 20-29 ปี กับ อายุ 60 ปีขึ้นไป คู่ที่ 3 อายุ 30-39 ปี กับ อายุ 50-59 ปี คู่ที่ 4 อายุ 30-39 ปี กับ อายุ 60 ปีขึ้นไป คู่ที่ 5 อายุ 40-49 ปี กับ อายุ 50-59 ปี และคู่ที่ 6 อายุ 40-49 ปี กับ อายุ 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ระดับแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษاپริญญาตรี

รายได้ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) จำแนกตามระดับรายได้เป็นรายคู่ พบว่า เกิดขึ้นจำนวน 5 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระดับรายได้ 10,000-20,000 บาท กับ รายได้ 30,001-40,000 บาท คู่ที่ 2 รายได้ 10,000-20,000 บาท กับ รายได้ 40,001-50,000 บาท คู่ที่ 3 รายได้ 10,000-20,000 บาท กับ รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป คู่ที่ 4 รายได้ 20,001-30,000 บาท กับ รายได้ 30,001-40,000 บาท และคู่ที่ 5 รายได้ 20,001-30,000 บาท กับ รายได้ 40,001-50,000 บาท

อาชีพ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า เกิดขึ้นจำนวน 6 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คู่ที่ 2 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพพนักงานบริษัท คู่ที่ 3 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน คู่ที่ 4 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพอื่น ๆ คู่ที่ 5 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพพนักงานบริษัท และคู่ที่ 6 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพอื่น ๆ

สถานภาพ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า เกิดขึ้นจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 สถานภาพโสด กับ สถานภาพหย่าร้าง และคู่ที่ 2 สถานภาพสมรส กับ สถานภาพหย่าร้าง

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติที่มีต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทศนคติมีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครในเชิงบวก ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครในเชิงลบ ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยทศนคติ มีผลต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเชิงบวก ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ จำเป็นที่จะต้องสร้างทศนคติที่ดี ในการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เช่น ฝาก ถอน โอน ควรพัฒนาด้านโครงสร้างอุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน และสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค และภาคธุรกิจว่าระบบออมทรัพย์ดิจิทัลนี้มีความปลอดภัยในการใช้งานมากกว่าการใช้เงินสด และมีผลตอบแทนดอกเบี้ยมากกว่าออมทรัพย์รูปแบบทั่วไป ทั้งในแง่ระบบป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น ป้องกันการ Hack หรือปลอมแปลงตัวตนของผู้ทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งความเชื่อมั่นที่เพิ่มมากขึ้นจะนำมาซึ่งจำนวนการเปิดบัญชีและธุรกรรมทางการเงินที่สูงขึ้น ท้ายที่สุดการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นจะดันให้เศรษฐกิจขยายตัวตามไปในยุคดิจิทัลนี้

2. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อการยอมรับการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ผ่านธนาคารอาคารสงเคราะห์ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือธนาคารฯ ควรที่จะนำเสนอรูปแบบความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการทำงานของการรักษาข้อมูลความ

เป็นส่วนตัวของลูกค้า และจะต้องทำการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งทดสอบความผิดพลาด เพื่อที่จะให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพลดความเสี่ยงในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) ความไว้วางใจในการใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เชื่อว่ามีผลต่อการยอมรับการใช้งาน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ตลอดจนค่านิยมและความทันสมัยของเทคโนโลยีของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน

2. เนื่องจากการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม อาจมีข้อจำกัดด้านรายละเอียดของผลการวิจัย ดังนั้นควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ทราบถึงทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของผู้บริโภคต่อการยอมรับการใช้งานเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล (GHB All Savings) ซึ่งผู้สัมภาษณ์สามารถให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นที่จำเป็นต่อกลุ่มตัวอย่างผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อลดปัญหาในกรณีที่ถูกสัมภาษณ์ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการยอมรับการใช้งานที่อาจส่งผลให้การวิจัยคลาดเคลื่อนได้

เอกสารอ้างอิง

กษมา จินกุล. (2562). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา.

(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จิฎาดา แก้วแทน. (2563). การศึกษาการยอมรับการใช้งานชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชไมพร ขนานแก้ว. (2561). ทัศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ E-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Allport, G W. (1968). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: John Welly and Sons.

Davis, F. (1985). *A TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL FOR EMPIRICALLY TESTING NEW END-USER INFORMATION SYSTEMS: THEORY AND RESULTS*. (Doctor of Philosophy), B.S., Industrial Engineering, Wayne State University.

Demirdogen, O., Yaprakli, S., Yilmaz, M. K. & Husain, J. (2010). *Customer Risk Perceptions of Internet Banking - A Study in Turkey*. The Journal of Applied Business Research, 26, 57-65.

Yi-Shun Wang, Yu-Min Wang, Hsin-Hui Lin, & Tzung-I Tang. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501-519.