

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี (SCB EZ Saving)



สุรศักดิ์ บุญเฝ้า

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.บุญยิ่ง คงอาชาภัทร อาจารย์ที่ปรึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ที่ได้ให้ข้อมูลความรู้ ข้อเสนอแนะแนวความคิด และคำปรึกษา อันเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่อผู้วิจัย ในการแก้ไขข้อบกพร่อง และคอยชี้แนะแนวทางในการทำงานให้ลุล่วงด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา เป็นผู้ที่ผลักดันให้เกิดความคืบหน้าโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงยิ่งมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 206 ชุดที่สละเวลาและให้ความกรุณาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสัมภาษณ์ด้วยความเต็มใจยิ่ง และขอขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การกำลังใจอยู่เคียงข้างและให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา ตลอดจนเพื่อนๆ เพื่อนๆ ทุกคนที่ให้การกำลังใจและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน งานงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุรศักดิ์ บุญเผ่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

FACTOR AFFECTING USING SCB EZ SAVING ACCOUNT

สุรศักดิ์ บุญเผ่า 5950199

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: บุญยิ่ง คงอาษาภัทร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุรวัฒน์, Ph.D., จุล ธนศรีวานิชชัย, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการธุรกรรมทางการเงิน และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต และสามารถเปิดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์เป็นของตนเองได้ จำนวน 206 คนใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก และใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-35 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแปรสามารถทำนายการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซีได้ร้อยละ 44.2 โดยมี 3 ปัจจัย คือ ผลประโยชน์ทางการเงิน ความเข้ากันได้ และการทดลองใช้ ที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ความสะดวกสบาย ความยุ่งยากซับซ้อน คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

คำสำคัญ : บัญชีออมทรัพย์ / ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ / ธนาคาร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย	2
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.6 นิยามคำศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 รูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์	4
2.2 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	5
2.3 แบบจำลองทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory)	6
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.5 กรอบแนวความคิดและสมมุติฐาน	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	15
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
3.3 วิธีการเก็บเรียบเรียงข้อมูล	19
3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	19
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	21
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	21
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน	24
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	26
4.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน	28
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	32
5.1 สรุปผลการวิจัย	32
5.2 การอภิปรายผล	34
5.3 ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	38
ประวัติผู้วิจัย	44

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.2.1	ค่าอัลฟ่าแสดงความเชื่อมั่น	16
4.1.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	21
4.1.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
4.1.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	22
4.1.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	22
4.1.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	23
4.2.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มี และ ไม่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	24
4.2.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	24
4.2.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งเฉลี่ยการทำธุรกรรมการเงิน ภายใน 1 เดือน)	25
4.2.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือ ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking)	25
4.3.1	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	26
4.4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อนการทดลองใช้ และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซี	29
4.4.2	ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของ ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อนการทดลองใช้ และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซี	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.4.3	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของ ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อน การทดลองใช้ และ คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีคอมพิวเตอร์พีอีซี	30
4.4.4	สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน	31



สารบัญรูปลภาพ

ภาพ		หน้า
2.1.1	มิติของธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์	4
2.2.1	บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	5
2.5.1	กรอบแนวความคิดวิจัย	14



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินที่มีบทบาททางเศรษฐกิจมากในประเทศไทย คือธนาคารพาณิชย์ เพราะเป็นสถาบันที่ระดมเงินฝาก และเป็นแหล่งเงินกู้ที่ช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันมีจำนวนของธนาคารพาณิชย์มากมายให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ ซึ่งธนาคารเหล่านี้มีการแข่งขันกันอย่างมากในด้านของผลิตภัณฑ์ และการบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำระบบธุรกรรมออนไลน์ (Online Transaction) มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ได้ทุกที่และทุกเวลา อีกทั้งทำให้ธนาคารสามารถลดต้นทุนการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยสามารถลดปริมาณพนักงาน และจำนวนสาขาได้ โดยมีข้อมูลจากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ ก.ย. 59 – ก.ย. 60 มีธนาคารแจ้งปิดสาขารวม 192 สาขา 5 อันดับแรก คือ กรุงไทย 79 สาขา, กสิกรไทย 73 สาขา, ธนชาติ 69 สาขา, ทหารไทย 20 สาขา ขณะที่ ไทยพาณิชย์ และ ซีไอเอ็มบีไทย อย่างละ 9 สาขา และมี พนักงานธนาคาร ที่ออกจากระบบประมาณ 1,351 คน (Brand Inside, 2560: <https://brandinside.asia/bank-close-branch-us-uk-japan/>)

จึงเป็นที่มาของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี (SCB EZ Saving) โดยธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นบัญชีในรูปแบบของ บัญชีอิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์ การเปิดบัญชีสามารถทำได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน SCB Easy Net เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้งาน ไม่มีการออกสมุดบัญชีเงินฝากให้ และไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารได้

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี ทั้งจากผู้ที่เคยใช้บริการ และยังไม่เคยใช้บริการ ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารูปแบบการบริการดังกล่าวให้สามารถดึงดูด และผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์

1.2 คำถามในการวิจัย

สำหรับประเทศไทยบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ในรูปแบบของ บัญชีอิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์ ถือเป็นบัญชีธนาคารรูปแบบใหม่ ซึ่งยังมีจำนวนธนาคารผู้ให้บริการ และจำนวนผู้บริโภคน้อยมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี ของธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อเป็นแนวทางแก่อุตสาหกรรมธนาคารในประเทศไทย จึงเป็นที่มาของคำถามงานวิจัยดังนี้

1.2.1 พฤติกรรมการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคเป็นอย่างไร

1.2.2 ปัจจัยใดที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับการจัดทำงานวิจัยไว้ ดังนี้

1.3.1 เพื่อสำรวจพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภค

1.3.2 เพื่อวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี โดยมีรายละเอียดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต และเป็นผู้ที่สามารถเปิดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์เป็นของตนเองได้จำนวน 206 คน

1.4.2 ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ก และแอปพลิเคชันสื่อสารไลน์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลงานวิจัยฉบับนี้เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมและผู้เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1.5.1 สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในพัฒนาระบบ หรือกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อขยายกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหม่ ให้สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้

1.5.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้สนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธนาคารเฉพาะบนอินเทอร์เน็ต ต่อไปอนาคต

1.6 นิยามคำศัพท์

ธุรกรรมการเงิน หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้ได้ เช่น โอนเงิน, เช็คยอดคงเหลือเงินฝาก / บัตรเครดิตเงินเชื่อ / ชำระค่าสินค้าและบริการ / เดบิตเงินโทรศัพท์, ตรวจสอบรายการเดินบัญชี หรือ ชื้อ – ขายกองทุน

ดอกเบี้ย หมายถึง เงินที่ได้รับเพิ่มจากการลงทุนโดยคำนวณเป็นอัตราร้อยละต่อปี โดยปัจจุบัน (สิงหาคม พ.ศ. 2561) ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ทั่วไปมีอัตราที่ร้อยละ 0.05-2.25 ต่อปี

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลที่มีบัญชีธนาคารเป็นของตนเองและเคยทำธุรกรรมการเงินกับธนาคาร

บทที่ 2

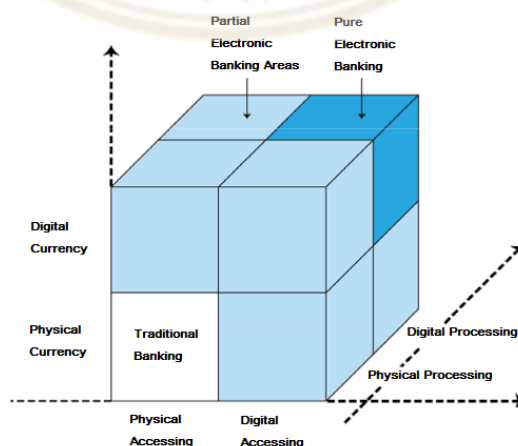
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นกรนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนด สมมุติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้เป็น 6 ส่วน คือ

- 2.1 รูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์
- 2.2 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี
- 2.3 แบบจำลองทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory)
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 อภิปรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of innovation)
- 2.6 กรอบแนวความคิดและสมมุติฐาน

2.1 รูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งออกได้ในหลายมิติ ดังแสดงให้เห็นในภาพที่ 2.1.1



ภาพที่ 2.1.1 มิติของธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา: S. Choi, A. B. Whinston & D. O. Stahl. (1997)

การทำธุรกรรมทางการเงินสามารถมีได้หลากหลายรูปแบบ โดยแต่ละแบบขึ้นอยู่กับปัจจัยสามด้านคือ ด้านการเข้าถึง (Accessing), ด้านกระบวนการ (Processing) และด้านรูปแบบของเงิน (Currency) ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของการทำธุรกรรมได้ 3 ประเภทคือ

1. ธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิม หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาธนาคาร โดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการ และเงินอยู่ในรูปแบบของกายภาพ
2. ธุรกรรมทางการเงินแบบกึ่งอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกรรมทางการเงินที่มีส่วนใดส่วนหนึ่งอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ตัวอย่างเช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้กดเงินอัตโนมัติ เป็นธุรกรรมทางการเงินแบบกึ่งอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากว่าการเข้าถึงตู้กดเงินอัตโนมัตินั้นสามารถเข้าถึงได้แบบกายภาพคือต้องไปทำที่ตู้กดเงินอัตโนมัติ เงินที่อยู่ในธุรกรรมนี้อยู่ในรูปแบบของกายภาพ และกระบวนการของธุรกรรมทำผ่านระบบคอมพิวเตอร์โดยไม่ต้องใช้พนักงาน
3. ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกรรมทางการเงินที่ทุกส่วนอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ตัวอย่างเช่นการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ เป็นการทำธุรกรรมผ่านทางโปรแกรมบนมือถือ เข้าถึงโดยสัญญาณอินเทอร์เน็ต และเงินอยู่ในรูปแบบดิจิทัล คือเป็นเงินที่อยู่ในรูปแบบของตัวเลขในบัญชี

2.2 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

บัญชีเงินฝาก
ออมทรัพย์อีซี
ดอกเบี้ยย

รับฟรี

- 📄 โอนเงินต่างธนาคาร
- 📄 จ่ายบิล เดบิตเงิน
- 📄 อินเทอร์เน็ตสูงสุด 3GB

3%*

บัญชี E-PASSBOOK

ภาพที่ 2.2.1 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี โดยธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นบัญชีออมทรัพย์รูปแบบใหม่ที่แบบไม่มีสมุดคู่ฝาก (E Passbook) ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ สามารถทำได้ 4 ช่องทางคือ

สาขาของธนาคาร: ให้บริการเฉพาะการฝากเงินสด ฝากเช็ค และปิดบัญชีไม่รวมการถอนเงินและโอนเงิน

เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ CDM: ทำรายการฝากเงินสด เท่านั้น

กรณีถอนเงินสด ถอนได้โดยใช้บริการ Card less ATM (บริการเบิกถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรเงินสด): ทำรายการถอนเงินสด (ทำรายการได้เฉพาะที่ตู้ฝากเงินอัตโนมัติ ของธนาคารเท่านั้น)

Mobile banking (SCB Easy APP) และ Internet banking (SCB Easy Net): ทำรายการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีไปยังบัญชีอื่น ๆ ได้และมีค่าธรรมเนียมตามประกาศธนาคาร (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2560: <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/deposits/savings-account/easy-saving-account.html>)

ในระหว่างการเปิดตัวมีการออกรายการส่งเสริมการขายโดยให้อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3 ต่อปีจนถึง 31 ธันวาคม 2560 และมีการทำการตลาดร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ โดยมอบแพ็คเกจการใช้อินเทอร์เน็ต 1 กิกะไบต์หลังลงทะเบียน

2.3 ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory)

ทฤษฎีการเผยแพร่วัตกรรม (Diffusion of innovation theory) เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยา เพื่อใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานนวัตกรรม หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ นำเสนอโดย E. M. Rogers. (1995) โดยส่วนประกอบของการเผยแพร่นวัตกรรม มี 4 ประการ คือ

- 1) Innovation คือ นวัตกรรม หรือความคิดใหม่ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์
- 2) Communication Channels คือ ช่องทางในการสื่อสารเพื่อการเผยแพร่
- 3) Time frame คือ กรอบเวลาในแต่ละขั้นตอนในการเผยแพร่นวัตกรรม ซึ่งอาจมีระยะเวลาแตกต่างกัน
- 4) Social System คือ ระบบสังคม หรือลักษณะของสังคมที่จะนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีไปใช้

นอกจากนั้นแล้ว ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมยังมีการจำแนกคุณลักษณะของผู้ยอมรับนวัตกรรมตามลักษณะของเวลาที่ยอมรับนวัตกรรม ออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

กลุ่มนวัตกร (Innovators) คือประชากรกลุ่มแรกที่มีลักษณะชอบความเลื่อง และชอบทดลองของใหม่ๆ โดยสามารถรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้งานนวัตกรรมนั้น มีจำนวนเพียง 2.5% ของประชากรทั้งหมดที่จะใช้นวัตกรรม

กลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมก่อนผู้อื่น (Early Adopter) คือประชากรกลุ่มถัดมา ที่มีลักษณะเป็นผู้นำทางความคิดในสังคม โดยประชากรกลุ่มอื่น ๆ จะใช้ความเห็นของคนกลุ่มนี้ในการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม มีจำนวน 13.5% ของคนทั้งหมดที่จะใช้นวัตกรรม

กลุ่มชนส่วนใหญ่ที่ยอมรับนวัตกรรมระยะต้น (Early majority) คือกลุ่มประชากรที่ยอมรับนวัตกรรมก่อนประชากรทั่วไปเพียงระยะเวลาหนึ่ง โดยอาจจะไม่ได้เกิดการยอมรับนวัตกรรมอย่างแท้จริง เพียงแต่คล้อยตามเนื่องจากมีลักษณะความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมากกว่าประชากรกลุ่มนี้มีจำนวน 34% ของคนทั้งหมดที่จะใช้นวัตกรรม

กลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ยอมรับนวัตกรรมระยะหลัง (Late majority) คือกลุ่มประชากรที่ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่าประชากรทั่วไปเล็กน้อย ซึ่งการยอมรับเกิดจากการผลักดันจากสังคมให้ยอมรับนวัตกรรม และไม่ได้มาจากความเต็มใจที่จะยอมรับนวัตกรรมก็เป็นได้ มีจำนวน 34% ของคนทั้งหมดที่จะใช้นวัตกรรม

กลุ่มคนล่าช้า (Laggards) คือประชากรกลุ่มสุดท้ายที่ยอมรับนวัตกรรม มีลักษณะของการยึดติดกับความคิดแบบเก่า นวัตกรรมที่คนกลุ่มนี้ยอมรับมักจะเป็นนวัตกรรมที่ใช้กันมานานแล้ว จนกลายเป็นวิถีชีวิตของคนในสังคมไปแล้ว มีจำนวน 16% ของประชากรทั้งหมดที่จะใช้นวัตกรรม

2.3.1 ทฤษฎีการรับรู้ด้วยคุณสมบัตินวัตกรรม (The theory of perceived attribute)

องค์ประกอบหลักที่สำคัญของทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม คือ ทฤษฎีการรับรู้ด้วยคุณสมบัตินวัตกรรม (The theory of perceived attribute) เป็นทฤษฎีเพื่อศึกษาการยอมรับการใช้งานนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ มีอยู่ด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่

ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรับรู้ว่าการยอมรับการใช้งานนวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบ หรือมีประโยชน์มากกว่าการใช้งานแบบเก่า และผู้รับนวัตกรรมต้องรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเอง

ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกว่าการยอมรับในการใช้นวัตกรรมนั้นมีความสอดคล้อง หรือเข้ากัน กับค่านิยม ประสบการณ์ และความต้องการของผู้รับนวัตกรรม

ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) คือการที่ผู้รับนวัตกรรมรับรู้ว่าการใช้นวัตกรรมนั้นสามารถเข้าใจ และนำมาใช้ได้ยาก

คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Trialability) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมสามารถนำนวัตกรรมนั้นมาทดลองใช้งานได้ เพื่อทดสอบว่านวัตกรรมนั้นเกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่

คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Observability) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมสามารถมองเห็น หรือรับรู้ ผลของนวัตกรรม ได้โดยบุคคลอื่นในสังคมที่นำนวัตกรรมนั้นมาใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิซี่ ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวความคิดในการศึกษาครั้งนี้

S. Chaipoopirutana et al. (2009) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการนำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตมาใช้ของลูกค้าธนาคารในประเทศไทย และประเทศอินเดีย โดยใช้ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of Innovation: DOI) เป็นปัจจัยตั้งต้น หลังจากทำการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตมาใช้ส่วนใหญ่คือ ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity), ความเข้ากันได้ (Compatibility) และ การทดลองใช้ (Trialability) ที่เป็นปัจจัยชุดเริ่มแรกของทฤษฎีนี้ จึงทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้กับ การนำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตมาใช้ของลูกค้าธนาคารในประเทศไทย และประเทศอินเดีย และพบว่า ปัจจัยด้าน ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), ความเข้ากันได้ (Compatibility) และ คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Trialability) ส่งผลด้านบวก ต่อการนำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตมาใช้ และ ปัจจัยด้านความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) ส่งผลทางด้านลบต่อการนำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตมาใช้ ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการนำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตมาใช้ของลูกค้าธนาคารในประเทศไทยมากที่สุดคือ ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity)

K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010) ทำการศึกษาทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of Innovation: DOI) เนื่องจากว่าเป็นทฤษฎีแรกๆที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ โดยมีธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีเป้าหมาย หลังจากทำการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยทำการตั้งสมมุติฐานขึ้นมาจากปัจจัยด้าน ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), ความเข้ากันได้ (Compatibility), คุณประโยชน์

สามารถสังเกตได้ (Trialability) และ ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) ที่เป็นการสลับด้านของ ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) โดยปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อทัศนคติ (Attitude) ที่มีผลต่อความ ตั้งใจใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต จากการสำรวจโดยการทำแบบสอบถามกับ นักศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท จากสี่มหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซีย พบว่าปัจจัยด้าน ความ ได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), ความเข้ากันได้ (Compatibility) และ คุณประโยชน์ สามารถสังเกตได้ (Trialability) ส่งผลสำคัญต่อทัศนคติที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานธุรกรรมทาง การเงินบนอินเทอร์เน็ต และ ทัศนคติส่งผลสำคัญต่อความตั้งใจใช้งานธุรกรรมทางการเงินบน อินเทอร์เน็ต โดยงานวิจัยยังมีข้อจำกัดอยู่ตรงการใช้กลุ่มนักศึกษาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ผล ของการวิจัยไม่มีความหลากหลาย ผู้วิจัยจึงเสนอว่าสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะสำรวจกลุ่ม ตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้นเพื่อแก้ไขข้อจำกัดด้านนี้

I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) ทำการศึกษานำเสนอปัจจัยที่ผลต่อการนำ ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking) มาใช้ของลูกค้านาคาร์ในประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยใช้ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation: DOI) เป็นทฤษฎีตั้งต้น เนื่องจากเป็น ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมสำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่มา ใช้ นอกจากปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยของทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมแล้ว ผู้วิจัยยังได้เสนอปัจจัยเพิ่มเติม คือ การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ซึ่งสื่อถึง ระดับของความเสี่ยงจากการใช้งานนวัตกรรม หลังจากดำเนินการสำรวจด้วยการทำแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยด้าน ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), ความเข้ากันได้ (Compatibility) และ คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Observability) ส่งผลด้านบวกต่อการนำนวัตกรรมมาใช้ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ส่งผลด้านลบต่อการนำนวัตกรรมมาใช้ อีกทั้งยังพบว่าปัจจัยด้านคุณประโยชน์สามารถสังเกต ได้ (Trialability) และ ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) ไม่มีความสำคัญต่อการนำนวัตกรรมมาใช้ สาเหตุอาจเกิดจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 18-30 ปีซึ่งมีความคุ้นเคยกับ กับการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีต่าง ๆ แล้ว จึงสามารถเรียนรู้การใช้งานนวัตกรรมใหม่ๆ ได้ง่าย นอกเหนือจากนั้นแล้วผู้วิจัยยังเสนอว่าข้อจำกัดของงานวิจัยนี้คือการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 18-30 ปีจึงทำให้ข้อมูลที่ไม่หลากหลายพอ พร้อมทั้งเสนอปัจจัยเพิ่มเติม สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป โดยให้ศึกษาปัจจัยด้าน อิทธิพลของสังคม (Social influence) และ เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)

P. Gerrard & J. B. Cunningham. (2003). ทำการศึกษานี้ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผล ต่อการนำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตมาใช้ของกลุ่มผู้ที่ใช้ธุรกรรมทางการเงินบน อินเทอร์เน็ต และ ผู้ที่ไม่ได้ใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต ในประเทศสิงคโปร์ โดยใช้

ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation: DOI) เป็นพื้นฐานของแบบจำลอง นอกจากนั้นแล้วยังมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาปัจจัยเพิ่มเติม หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเสนอปัจจัยต่าง ๆ คือ Relative Advantage แยกออกเป็น 3 ปัจจัยคือ ความพึงพอใจทางสังคม (Social Desirability), ความสะดวกสบาย (Convenience) และผลประโยชน์ทางการเงิน (Economic Benefits) ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) แยกเป็น Pure Complexity และ PC Proficiency ความเข้ากันได้ (Compatibility) และปัจจัยด้านสุดท้ายคือ ความเสี่ยง (Risk) แยกออกเป็น 2 ปัจจัยคือ การเข้าถึง (Accessibility) และการรักษาความลับ (Confidentiality) และดำเนินการสำรวจ โดยแยกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มผู้ใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต และ ผู้ที่ไม่ได้ใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในด้านเดียวกัน คือ ปัจจัยด้าน Social Desirability, Confidentiality, Accessibility และ Economic Benefits โดยปัจจัยด้าน Accessibility และ Confidentiality เป็นปัจจัยที่ทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญสูงสุด และปัจจัยที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญคือ Convenience, ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity), PC Proficiency และ Compatibility ผลจากการวิจัย พบว่า ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) สามารถแยกออกไปได้หลายปัจจัย และ Risk ก็สามารถแยกออกได้เช่นกัน สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปก็ไม่ควรที่จะจำกัดนิยามของปัจจัย ควรจะแยกออกเป็นหลายๆด้าน

S. Liao et al. (1999) ทำการศึกษา การตอบรับการนำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Virtual Banking) มาใช้งาน โดยมีหลากหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น ATM, ธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์ (Phone Banking) หรือ ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) โดยแบบจำลองอยู่บนพื้นฐานของสองทฤษฎีคือ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior: TPB) และ ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation: DOI) โดยแบบจำลองใช้ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเป็นตัวหลัก และใช้ ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมเป็นตัวเสริม สมมุติฐานที่ได้มี 4 ข้อคือ

- 1.ทัศนคติต่อการใช้งาน Virtual Banking ขึ้นอยู่กับ ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), Ease of Use, Compatibility, Results Demonstrability และ Perceived Risk
2. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อการใช้งาน Virtual Banking ขึ้นอยู่กับ Normative Beliefs of Image, Visibility และ Critical Mass
3. การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมต่อการใช้งาน Virtual Banking ขึ้นอยู่กับ Control Beliefs of Voluntariness, Trialability, Support และ Learning
4. ความตั้งใจในการใช้งาน Virtual Banking ขึ้นอยู่กับ ทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ของการใช้งาน Virtual Banking

จากการสำรวจด้วยแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด พบว่า ทักษะคติที่เกิดจากปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ความเข้ากันได้ (Compatibility) และ ผลลัพธ์พิสูจน์ได้ ส่งผลต่อการใช้งาน Virtual Banking มากกว่า ทักษะคติที่เกิดจากปัจจัยด้าน ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) ความเข้ากันได้ (Compatibility) ผลลัพธ์พิสูจน์ได้ และ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยด้าน Visibility ไม่สามารถวัดได้เนื่องจากไม่มีเครื่องชี้วัดที่น่าเชื่อถือพอ ทำให้ ภาพลักษณ์ และ Critical Mass ไม่มีน้ำหนักพอเป็นที่จะมีผลต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ไม่ได้รับการทดสอบเนื่องจากไม่มีเครื่องชี้วัดที่เชื่อถือได้ และ จากการที่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่สามารถทดสอบได้เนื่องจากขาดตัวชี้วัดที่น่าเชื่อถือพอ ทำให้การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านนี้ไม่มีผลต่อการใช้งานธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ จะมีเพียงสองด้านเท่านั้นที่สนับสนุนคือ ทักษะคติ และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม

D. Cheng, G. Liu and C. Qian. (2008). ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต โดยมีทฤษฎีรวมของการยอมรับเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) เป็นพื้นฐานของแบบจำลอง ซึ่งมีเสนอปัจจัยเพิ่มเติมเพื่อใช้ในแบบจำลอง โดยปัจจัยแรกคือ มุมมองความเชื่อมั่น หมายถึง การเต็มใจยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้จากการใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตเพื่อสะท้อนความคิดเห็นด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน และอีกปัจจัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพของตนเอง หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตัวเองในการใช้งานเทคโนโลยี สำหรับการกำหนดสมมุติฐานมีการกำหนดให้ปัจจัย ประสิทธิภาพของตนเอง มีผลต่อ ความคาดหวังในการพยายาม, ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และ มุมมองความเชื่อมั่น ซึ่งปัจจัยสามปัจจัยนี้และ อิทธิพลทางสังคมจะส่งผลต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต จากการทดสอบสมมุติฐานโดยการสำรวจจากแบบสอบถามในประเทศจีน พบว่า ประสิทธิภาพของตนเอง ส่งผลสำคัญแก่ปัจจัยทั้งสามคือ ความคาดหวังในการพยายาม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และ มุมมองความเชื่อมั่น และมีเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต คือ ความคาดหวังในการพยายาม ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังในความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต

H. Suping and S. Yizheng. (2010). ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ซึ่งการสร้างแบบจำลองเพื่อการศึกษาปัจจัย มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีและแบบจำลอง 3 แบบคือทฤษฎีรวมของการยอมรับเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technological acceptance model: TAM) และ แบบจำลองด้านคุณภาพ (D&M Model) โดยสร้างออกมาเป็นแบบจำลองซึ่ง

ประกอบด้วย ปัจจัยหลักๆ 3 ด้านที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน คือ ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ โดย ปัจจัยที่มีผลต่อความง่ายต่อการใช้งาน คือ คุณภาพของการอำนวยความสะดวก ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ คือ ความง่ายต่อการใช้งาน และ ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ แบ่งออกเป็นสองด้าน คือ ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ, คุณภาพของสารสนเทศ และ คุณภาพของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย มุมมองความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นผลมาจาก อิทธิพลทางสังคม หลังจากการสำรวจพบว่าปัจจัยที่ไม่สนับสนุนมีเพียง 2 ด้านคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ไม่สนับสนุน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และ ความง่ายต่อการใช้งาน ไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน

2.4.1 อภิปรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of innovation: DOI)

ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมถือเป็นทฤษฎีที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ 5 ปัจจัยคือ ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), ความเข้ากันได้ (Compatibility), ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity), คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Observability) และ ความสามารถในการทดลองใช้ (Trialability) ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงค้นพบแนวคิดดังนี้

ปัจจัยด้านความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) เป็นปัจจัยที่ส่งผลสำคัญต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ โดยงานวิจัยของ K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010). พบว่า คุณประโยชน์ด้านความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และช่วยลดต้นทุนของผู้ใช้งาน มีผลประโยชน์ต่อการใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตมี สอดคล้องกับผลการวิจัย I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) ผลการวิจัยของ S. Chaipoopirutana et al. (2009) และผลการวิจัยของ P. Gerrard & J. B. Cunningham. (2003). นอกจากนั้นแล้วผลวิจัยของ P. Gerrard & J. B. Cunningham. (2003). ยังได้เสนอปัจจัยที่มีการแตกย่อยมาจากปัจจัยความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ คือ ความพึงพอใจทางสังคม และ ผลประโยชน์ทางการเงิน

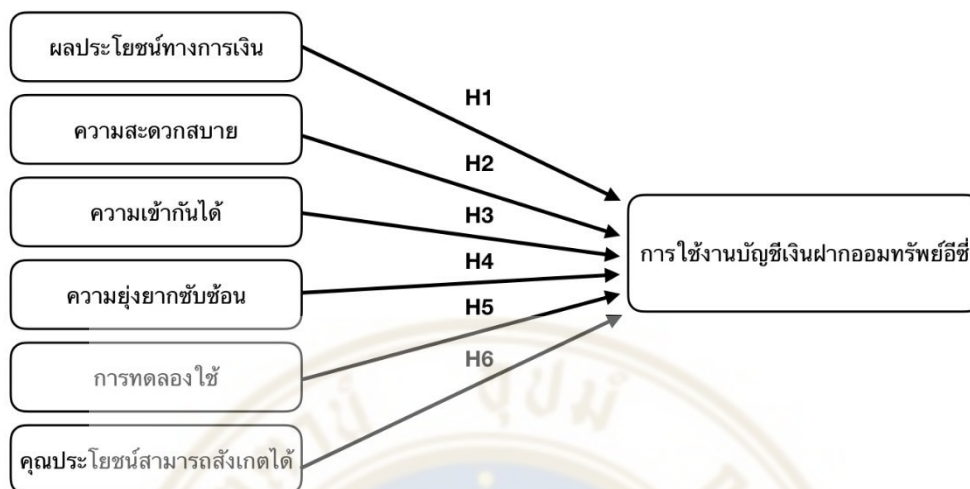
ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ (Compatibility) เป็นปัจจัยที่ส่งผลสำคัญต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ โดย I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) กล่าวว่า ลักษณะการใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ มีความสอดคล้อง เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตในปัจจุบันของผู้คน ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลวิจัยของ S. Chaipoopirutana et al. (2009) ผลวิจัยของ K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010). ผลวิจัยของ P. Gerrard & J. B. Cunningham. (2003). และผลวิจัยของ S. Liao et al. (1999)

ปัจจัยด้านความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) เป็นปัจจัยที่ส่งผลด้านลบต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ จากผลการวิจัยของ I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) ปัจจัยด้านนี้ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในวัยเรียน และวัยทำงานช่วงแรก มีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010). ทำให้ปัจจัยด้านความยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ตของคนกลุ่มนี้ อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) ได้เสนอว่างานวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะเพิ่มความหลากหลายของช่วงอายุของประชากร และกลุ่มตัวอย่างเข้าไปด้วย

ปัจจัยด้านการทดลองใช้ (Trialability) เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางด้านบวกต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ จากผลวิจัยของ K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010). พบว่า การทดลองใช้ ช่วยสร้างทัศนคติที่ดี ต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งตรงข้ามกับผลการวิจัยของ I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) ซึ่งกล่าวว่าความสามารถในการทดลองใช้ ไม่ส่งผลสำคัญต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเนื่องจากว่า ในการทดลองใช้ ผู้บริโภคคาดหวังการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากธนาคารผู้ให้บริการ แต่ธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญที่เพียงพอกับการบริการด้านนี้ นอกจากนั้นแล้ว ผู้บริโภคอาจไม่เห็นถึงความสำคัญของการทดลองใช้เนื่องจากมีความเชื่อในระบบธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ ว่ามีประโยชน์ และปลอดภัย จึงเป็นเหตุให้ผู้บริโภคไม่ต้องการการทดลองใช้

ปัจจัยด้านคุณสมบัติประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Observability) เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางด้านบวกต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ จากผลการวิจัยของ I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) กล่าวว่า คุณสมบัติประโยชน์สามารถสังเกตได้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อใช้ธุรกรรมทางการเงินบนมือถืออันเนื่องมาจากว่า ผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์ของการทำธุรกรรมบนมือถือ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลาส่งผลให้เกิดความสะดวกสบายอย่างชัดเจนแก่ผู้บริโภค

2.5 กรอบแนวความคิดวิจัยและสมมุติฐาน



ภาพที่ 2.5.1 กรอบแนวความคิดวิจัย

ซึ่ง

สมมุติฐานที่ 1 : ผลประโยชน์ทางการเงินมีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมุติฐานที่ 2 ความสะดวกสบาย มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมุติฐานที่ 3 ความเข้ากันได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมุติฐานที่ 4 ความยุ่งยากซับซ้อน มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมุติฐานที่ 5 การทดลองใช้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมุติฐานที่ 6 คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออม

ทรัพย์อีซี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภครายใหม่ที่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และสามารถเปิดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์เป็นของตนเองได้ เนื่องจากพื้นที่ที่มีความหลากหลาย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภครายใหม่ที่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และสามารถเปิดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์เป็นของตนเองได้ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเบื้องต้น โดยกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 200 คน

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยจะโพสต์และส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง เฟสบุ๊ก และ ไลน์ ซึ่งได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และสามารถเปิดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์เป็นของตนเองได้ ในการตอบแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

3.2.1 ทำการศึกษาการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร งานวิจัย รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

3.2.2 ทำการสร้างแบบสอบถามผ่านกรอบแนวคิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี โดยมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการรับรู้ด้วยคุณสมบัติ (The theory of perceived attribute) ในทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory)

3.2.3 ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

3.2.4 ทดลองแจกแบบสอบถามกับตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) เพื่อหาความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งค่าต้องไม่น้อยกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี หากเข้าใกล้ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3.2.5 ตรวจสอบแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติ

3.2.6 แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 206 คน

การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา โดยการนำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยตรวจสอบและพิจารณาจากผลค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็คอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตารางที่ 3.2.1 : ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (40 ชุด)	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (206 ชุด)
ผลประโยชน์ทางการเงินจำนวน 2 ข้อ	.586	.669
ความสะดวกสบาย จำนวน 3 ข้อ	.786	.891
ความเข้ากันได้ จำนวน 3 ข้อ	.893	.894

ตารางที่ 3.2.1 : ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (ต่อ)

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (40 ชุด)	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น (206 ชุด)
ความยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 3 ข้อ	.737	.728
คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ จำนวน 4 ข้อ	.880	.886
การทดลองใช้ จำนวน 2 ข้อ	.900	.850

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้ทำวิจัยออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็น

คำถามปลายปิด (Closed ended question) มีรายละเอียด ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

คำถามข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

คำถามข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

คำถามข้อที่ 4 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

คำถามข้อที่ 5 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน มีรายละเอียด ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ท่านมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี (SCB EZ Saving) หรือไม่ (Nominal Scale)

คำถามข้อที่ 2 ประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทประเมินผล (Likert Scale)

คำถามข้อที่ 3 จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ทำธุรกรรมทางการเงิน ภายใน 1 เดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

คำถามข้อที่ 4 ท่านเคยใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking) หรือไม่ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินผล (Likert Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การประเมินผล โดยใช้เกณฑ์ประเมินผลจากสูตรต่อไปนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537:29)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานบัญชีออมทรัพย์ซึ่ง จำนวน 3 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินผล (Likert Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เฉยๆ

2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การประเมินผล โดยใช้เกณฑ์ประเมินผลจำสูตรต่อไปนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537:29)

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำแร่บรรจุขวด ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยกำหนดใช้แหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต และสามารถเปิดบัญชีอีเมลทรัพย์สินได้ จำนวน 206 ชุด และนำข้อมูลที่ได้รับจากการทำแบบสอบถามมาประมวลผล

3.3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย วารสาร วิทยุที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 รวบรวมแบบสอบถามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก และ ไลน์ และตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับมา

3.4.2 ลงรหัส (Coding) นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3.4.3 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในแบบสอบถาม และทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS (statistical Package for the Social Science)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแบบสอบถามในส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ อาชีพ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยนำมาแจกแจงจำนวนและนำเสนอเป็นคำร้อย

ละ และการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรแบบสอบถามส่วนที่ 1-2 นำเสนอเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งาน บัญชีออมทรัพย์อีซี ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่ง ตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี การวิเคราะห์ข้อมูลแปรผลความหมายเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในแต่ละตัว โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวนทั้งหมด 206 ชุด และนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน
- ส่วนที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี
- ส่วนที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1.1 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	89	43.2
หญิง	117	56.8
รวม	275	100.0

ผลการศึกษາตารางที่ 4.1.1 ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 ซึ่งมีจำนวนมากกว่าเพศชายที่มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

ตารางที่ 4.1.2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.5
20 - 35	141	68.4
36 - 50	49	23.8
มากกว่า 50 ปี	13	6.3
รวม	206	100.0

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.1.2 ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 36-50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ตามด้วยช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.1.3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	6.3
ปริญญาตรี	140	68.0
ปริญญาโท	53	25.7
รวม	206	100.0

ผลการศึกษาัตรางที่ 4.1.3 ในด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.1.4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	145	70.4
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	22	10.7
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	8.7

ตารางที่ 4.1.4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	6	2.9
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	5	2.4
อื่น ๆ	10	4.9
รวม	275	100.0

ผลการศึกษາัตรางที่ 4.1.4 ด้านอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามด้วยผู้ที่เป็นราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามด้วยผู้ที่นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามด้วย และผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตารางที่ 4.1.5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 25,000 บาท	42	20.4
25,001 - 50,000 บาท	99	48.1
50,001 - 75,000 บาท	38	18.4
มากกว่า 75,000 บาท	27	13.1
รวม	206	100.0

ผลการศึกษาัตรางที่ 4.1.5 ด้านรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 25,001-50,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ ไม่เกิน 25,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.4 ตามด้วย 50,001 - 75,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และ มากกว่า 75,000 บาท จำนวน 27 คน สามารถคิดเป็นร้อยละ 13.1

ส่วนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน

ตารางที่ 4.2.1 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่มี และไม่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื่น

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	55	26.7
ไม่มี	151	73.3
รวม	275	100.0

ผลการศึกษาตารางที่ 4.2.1 ผู้ที่มี และไม่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื่น จำนวน 151 คนคิดเป็นร้อยละ 73.3 และ ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื่น จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

ตารางที่ 4.2.2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
โอน/ ฝาก/ ถอน	203	98.5
เช็คยอดคงเหลือเงินฝาก/ บัตรเครดิต/ สินเชื่อ	139	67.5
ชำระค่าสินค้าและบริการ/ เติมเงินโทรศัพท์	113	54.9
ตรวจสอบรายการเดินบัญชี	86	41.7
ซื้อ - ขายกองทุน	43	20.9
รวม (เต็ม)	206	100.0

ผลการศึกษาตารางที่ 4.2.2 ประเภทการทำธุรกรรมทางการเงินเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประเภทการทำธุรกรรมทางการเงินคือ โอน/ ฝาก/ ถอน จำนวนผู้ตอบ 203 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ เช็คยอดคงเหลือเงินฝาก/ บัตรเครดิต/ สินเชื่อ จำนวนผู้ตอบ 139 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ตามด้วย ชำระค่าสินค้าและบริการ/ เติมเงินโทรศัพท์ จำนวนผู้ตอบ 113 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ตามด้วย ตรวจสอบรายการเดินบัญชี จำนวนผู้ตอบ 86 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และซื้อ - ขายกองทุน จำนวนผู้ตอบ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9

ตารางที่ 4.2.3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งเฉลี่ยการทำธุรกรรมการเงิน ภายใน 1 เดือน

จำนวนครั้งเฉลี่ยการทำธุรกรรมการเงิน ภายใน 1 เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	42	20.4
3-5 ครั้ง	64	31.1
6-10 ครั้ง	50	24.3
มากกว่า 10 ครั้ง	50	24.3
รวม	206	100.0

ผลการศึกษาตารางที่ 4.2.3 จำนวนครั้งเฉลี่ยการทำธุรกรรมการเงิน ภายใน 1 เดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชื่อน้ำแรบรรจขวด 3-5 ครั้ง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง และ 6-10 ครั้ง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 เท่ากัน และน้อยที่สุด 1-2 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

ตารางที่ 4.2.4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือ ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking)

ประสบการณ์ใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	183	88.8
ไม่เคย	23	11.2
รวม	206	100.0

ผลการศึกษาตารางที่ 4.2.5 ประสบการณ์การใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือ ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้งานจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 และ ไม่เคยใช้งาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ส่วนที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัดระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่ใช้งานอินเป็นเทอร์เน็ต และสามารถเปิดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์เป็นของตนเองได้

ตารางที่ 4.3.1 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	MEAN	S.D.	แปลผล
ผลประโยชน์ทางการเงิน (Economic Benefit)	3.60	.821	เห็นด้วย
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีมีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมที่ต่ำกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป	3.54	.924	เห็นด้วย
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป	3.68	.969	เห็นด้วย
ความสะดวกสบาย (Convenience)	4.25	.715	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสะดวกสบายสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.25	.792	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่	4.26	.771	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีช่วยให้สั้นประหยัดเวลาการทำธุรกรรมทางการเงิน	4.24	.803	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความเข้ากันได้ (Compatibility)	3.88	.745	เห็นด้วย
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีเหมาะสมกับรูปแบบการจัดการการเงินของฉันทัน	3.88	.853	เห็นด้วย
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของฉันทัน	3.92	.820	เห็นด้วย
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีเหมาะกับรูปแบบการทำงานของฉันทัน	3.83	.787	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.3.1 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	MEAN	S.D.	แปลผล
ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity)	3.02	.783	เฉยๆ
ฉันต้องใช้ความพยายามอย่างมากกับการทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	2.93	1.04	เฉยๆ
การทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีต้องใช้ความสามารถด้านเทคนิคเช่น การใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.49	.882	เห็นด้วย
การทำรายการผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีมักสร้างความหงุดหงิดใจให้ฉัน	2.66	.988	เฉยๆ
การทดลองใช้ (Trialability)	3.44	.983	เห็นด้วย
ฉันจะทดลองใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีอย่างน้อย 1 เดือน	3.35	1.06	เฉยๆ
ฉันจะทดลองใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี เพื่อให้รู้ว่ามันสามารถทำอะไรได้บ้าง	3.53	1.04	เห็นด้วย
คุณสมบัติสามารถสังเกตได้ (Observability)	4.11	.714	เห็นด้วย
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ ทุกเวลา ในประเทศไทย	4	.849	เห็นด้วย
การทำธุรกรรมบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีไม่ต้องต่อคิว	4.31	.771	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสามารถทำได้แม้อยู่ต่างประเทศ	3.97	.931	เห็นด้วย
ฉันสามารถเห็นรายการทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีได้ทันที	4.18	.821	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.3.1 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย โดยมีเพียงปัจจัยด้านความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) ที่อยู่ในระดับความคิดเห็น เฉยๆ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ความสะดวกสบาย (Convenience) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ คุณสมบัติสามารถสังเกตได้ (Observability) มีค่าเฉลี่ยคือ 4.11 และความเข้ากันได้ (Compatibility) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

ส่วนที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความเชื่อมั่น 90 เปอร์เซ็นต์ หรือนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ประกอบด้วยสมมติฐานการวิจัย 6 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

H_0 : ผลประโยชน์ทางการเงิน ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

H_1 : ผลประโยชน์ทางการเงิน มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมติฐานที่ 2

H_0 : ความสะดวกสบาย ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

H_2 : ความสะดวกสบาย มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมติฐานที่ 3

H_0 : ความเข้ากันได้ ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

H_3 : ความเข้ากันได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมติฐานที่ 4

H_0 : ความยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

H_4 : ความยุ่งยากซับซ้อน มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมติฐานที่ 5

H_0 : การทดลองใช้ ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

H_5 : การทดลองใช้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

สมมติฐานที่ 6

H_0 : คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

H_6 : คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

ตารางที่ 4.4.1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อนการทดลองใช้ และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซี

Model	Multiple R	R Square	Adjusted R Square	Standard Error
1	.667	.458	.442	.688

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	0.667
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	0.458
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	0.442
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error)	0.688

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4.1 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) ค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด คือ ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อนการทดลองใช้ และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ กับตัวแปรตาม คือ การใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซี มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) แสดงถึง ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ โดยมีค่าเท่ากับ 0.442 หมายถึง ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อนการทดลองใช้ และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ สามารถทำนายการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซี ได้ร้อยละ 44.2

ตารางที่ 4.4.2 : ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของ ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อนการทดลองใช้ และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซี

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	79.776	6	13.296	28.829	.000*
Residual	94.308	199	.474		
Total	174.085	205			

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4.2 แสดงให้เห็นว่าการทดสอบสมมติฐานจะพิจารณาจากค่า F หรือ ค่า Sig. โดยผลการวิเคราะห์ค่า F = 28.829 มีค่า Sig. .000 แสดงถึงตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.4.3 : ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของ ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อน การทดลองใช้ และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซี

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	-.086	.374		-.229	.819
ผลประโยชน์ทางการเงิน	.142	.066	.126	2.156	.032*
ความสะดวกสบาย	.116	.101	.090	1.142	.255
ความเข้ากันได้	.303	.089	.245	3.388	.001*
ความยุ่งยากซับซ้อน	.054	.063	.046	.867	.387
การทดลองใช้	.346	.059	.369	5.893	.000*
คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้	.056	.093	.043	.602	.548

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4.3 แสดงให้เห็นค่า Sig. จากตารางที่โปรแกรมคำนวณได้สำหรับตัวแปรอิสระ ผลประโยชน์ทางการเงิน ความเข้ากันได้ และการทดลองใช้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ผลการวิเคราะห์ค่า Beta สามารถสรุปได้ว่า ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อน การทดลองใช้ และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลในทิศทางเดียวกันต่อความภักดีต่อตราสินค้า เมื่อเรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย การทดลองใช้ (Beta = 0.369) มีต่อการใช้งานบัญชีออมทรัพย์อีซีมากที่สุด รองลงมาคือ ความเข้ากันได้ (Beta = 0.245) ผลประโยชน์ทางการเงิน (Beta = 0.126) ความสะดวกสบาย (Beta = 0.090) ความยุ่งยากซับซ้อน (Beta = 0.046) และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Beta = 0.43)

ตารางที่ 4.4.4 : สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
สมมุติฐานที่ 1 : ผลประโยชน์ทางการเงิน มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ยอมรับ H_1
สมมุติฐานที่ 2 ความสะดวกสบาย มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ไม่ยอมรับ H_0
สมมุติฐานที่ 3 ความเข้ากันได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ยอมรับ H_3
สมมุติฐานที่ 4 ความยุ่งยากซับซ้อน มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ไม่ยอมรับ H_0
สมมุติฐานที่ 5 การทดลองใช้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ยอมรับ H_5
สมมุติฐานที่ 6 คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ไม่ยอมรับ H_0

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐานตามตารางที่ 4.4.7 สามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ได้กำหนดไว้เพียงบางข้อ คือ สมมุติฐานที่ 1 3 และ 5

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี” ซึ่งในบทนี้เป็น การสรุปผลจากบทที่ผ่านมาและทำการอภิปรายรวมถึงข้อเสนอแนะ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี สรุปผล แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 206 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ประกอบอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 25,001-50,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1

ส่วนที่ 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 206 คน ส่วนใหญ่ไม่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 ทำธุรกรรมทางการเงินประเภท โอน/ฝาก/ถอน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 98.5 ของทั้งหมด ทำธุรกรรมการเงิน 3-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และเคยใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือ ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking) จำนวน 183 คน คิดเป็น ร้อยละ 88.8

ส่วนที่ 5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ดังนี้

ผลประโยชน์ทางการเงิน (Economic Benefit)

ผลประโยชน์ทางการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมที่ต่ำกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ความสะดวกสบาย (Convenience)

ความสะดวกสบาย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับ การทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์สะดวกสบาย สามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รู้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และการทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ฉันประหยัดเวลาการทำธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ความเข้ากันได้ (Compatibility)

ความเข้ากันได้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับรูปแบบการจัดการการเงินของฉัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของฉัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของฉันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity)

ความยุ่งยากซับซ้อน โดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับการทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้ความสามารถด้านเทคนิคเช่น การใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และเฉยๆเกี่ยวกับฉันต้องใช้ความพยายามอย่างมากกับการทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และการทำรายการผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์มักสร้างความหงุดหงิดใจให้ฉัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

การทดลองใช้ (Trialability)

การทดลองใช้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับทดลองใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างน้อย 1 เดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และการทดลองใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้รู้ว่ามันสามารถทำอะไรได้บ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Observability)

คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ ทุกเวลา ในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 การทำธุรกรรมบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งไม่ต้องต่อคิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งสามารถทำได้เมื่ออยู่ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ฉะนั้นสามารถเห็นรายการทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ส่วนที่ 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) ค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก และสามารถทำนายการใช้งานบัญชีออมทรัพย์ซึ่งได้ร้อยละ 44.2 สรุปได้ว่ามีเพียง 3 ปัจจัย คือ ผลประโยชน์ทางการเงิน ความเข้ากันได้ และการทดลองใช้ ที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 และ ความสะดวกสบาย ความยุ่งยากซับซ้อน คุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 เมื่อเรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย การทดลองใช้ (Beta = 0.369) มีต่อการใช้งานบัญชีออมทรัพย์ซึ่ง มากที่สุด รองลงมาคือ ความเข้ากันได้ (Beta = 0.245) ผลประโยชน์ทางการเงิน (Beta = 0.126) ความสะดวกสบาย (Beta = 0.090) ความยุ่งยากซับซ้อน (Beta = 0.046) และคุณประโยชน์สามารถสังเกตได้ (Beta = 0.43)

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษา การรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำแร่บรรจุขวด โดยทางผู้วิจัยนำประเด็นสำคัญมาอภิปราย คือ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลประโยชน์ทางการเงิน (Beta = 0.126, P-value = .032*) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ P. Gerrard & J. B. Cunningham. (2003). โดยนอกจากอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไปแล้ว บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งยังมีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินที่ต่ำกว่า และไม่มีค่าธรรมเนียมในบางธุรกรรม เช่นการจ่ายค่าสาธารณูปโภค ที่ไม่มีค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย (Beta = 0.090, P-value = .255) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ P. Gerrard & J. B. Cunningham. (2003). เนื่องจากว่าลักษณะบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ มีความคล้ายคลึงกับบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป และยังมีบริการบางส่วนที่ได้น้อยกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไปคือการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร ส่งผลให้ปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่

ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ (Beta = 0.245, P-value = .001*) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของ I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) S. Chaipoopirutana et al. (2009) K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010) P. Gerrard & J. B. Cunningham. (2003). และ S. Liao et al. (1999) เนื่องจากว่าผู้บริโภคในยุคปัจจุบันการใช้อินเทอร์เน็ต หรือสมาร์ตโฟนเป็นเรื่องปกติ และรูปแบบการใช้ชีวิตที่เร่งรีบ จึงทำให้บัญชีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์มีความเข้ากันได้

ปัจจัยด้านความยุ่งยากซับซ้อน (Beta = 0.046, P-value = .387) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของ I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010). เนื่องจากว่าลักษณะของการทำธุรกรรมทางการเงินของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ ใช้ระบบเดียวกับบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป ซึ่งผู้บริโภคมีความคุ้นเคยในการใช้งานอยู่แล้ว ปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่

ปัจจัยด้านการทดลองใช้ (Beta = 0.369, P-value = .000*) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010). I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) ซึ่งกล่าวว่าการทดลองใช้ ไม่ส่งผลสำคัญต่อการใช้บริการทางการเงินบนมือถือ โดยความแตกต่างของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ กับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป คืออยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์ ไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารได้ จึงเป็นเหตุให้ผู้บริโภคยังคงต้องการการทดลองใช้เพื่อให้ทราบถึงข้อดีข้อเสียของผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านคุณสมบัติประโยชน์สามารถสังเกตเห็นได้ (Beta = 0.43, P-value = .548) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) คุณสมบัติต่าง ๆ ของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อื้อซี่ มีความคล้ายคลึงกับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปที่สามารถ

ทำธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือ ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking) ได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้ทางธุรกิจ

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี (SCB EZ Saving) เป็นบัญชีรูปแบบใหม่ในประเทศไทย และยังมีผู้บริโภคที่ใช้งานจำนวนไม่มาก จากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยมีเพียงร้อยละ 26.7 หรือ ประมาณ 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น จากผลการวิจัยพบว่า ผลประโยชน์ทางการเงิน ความเข้ากันได้ และการทดลองใช้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี ซึ่งธนาคารผู้ให้บริการสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ได้ดังนี้

5.3.1.1 ธนาคารผู้ให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ทางการเงิน ซึ่งหมายถึงผลประโยชน์ที่ให้แก่ลูกค้า อาทิ อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ต้องต่ำกว่า หรือ ไม่มีค่าธรรมเนียมเมื่อเทียบกับบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป

5.3.1.2 ธนาคารผู้ให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ ให้เข้ากับบุคลิกภาพของคนรุ่นใหม่ มีนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ออกมาให้ผู้บริโภคใช้งาน

5.3.1.3 ธนาคารผู้ให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการเชิญชวนให้ผู้บริโภคมาทดลองใช้งาน โดยอาจจะมอบสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อจูงใจผู้บริโภคให้เกิดการทดลองใช้ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลการใช้งานเพื่อให้ผู้บริโภคเห็นภาพมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 เนื่องจากการวิจัยโดยการใช้แบบสอบถามอาจมีข้อจำกัดด้านรายละเอียดของผลการวิจัย ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ทราบถึงทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของผู้บริโภคบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี ซึ่งผู้สัมภาษณ์สามารถให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นที่จำเป็นต่อกลุ่มตัวอย่างผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อลดปัญหาในกรณีที่ถูกสัมภาษณ์ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีที่อาจส่งผลให้การวิจัยคลาดเคลื่อนได้

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555) สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชรรรมสาร จำกัด.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2560) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี่. ค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2561, จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/deposits/savings-account/easy-saving-account.html>
- Brand Inside. (2560) ธนาคารปิดสาขา ไม่ต้องตกใจ ทั้งอเมริกา, อังกฤษ และญี่ปุ่น ก็ทรนงค์เดียวกัน. ค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2561, จาก <https://brandinside.asia/bank-close-branch-us-uk-japan/>
- D. Cheng, G. Liu and C. Qian. (2008) On Determinants of User Acceptance of Internet Banking: A Theoretical Framework and Empirical Study. *Advanced Management of Information for Globalized Enterprises*.
- E. M. Rogers. (1995) *Diffusion of Innovations*. 3rd ed. New York: The Free Press.
- H. Suping and S. Yizheng. (2010) Factors Influencing User Acceptance of Online Banking. *Logistics Systems and Intelligent Management*, vol.1.
- I. M. Al-Jabri & M. S. Sohail. (2012) Mobile Banking Adoption: Application of Diffusion of Innovation Theory. *Journal of Electric Commerce Research*, vol.13, no.1.
- K. Md Nor, J. M. Pearson & A. Ahmad. (2010) Adoption of Internet Banking: Theory of the Diffusion of Innovation. *International Journal of Material Science*, vol.17, no.1.
- P. Gerrard & J. B. Cunningham. (2003) The Diffusion of Internet Banking among Singapore Consumers. *The International Journal of Bank Marketing*, vol.21, no.4.
- S. Chaipoopirutana et al. (2009) Diffusion of innovation in Asia: a study of Internet banking in Thailand and India. *Innovative Marketing*, vol.5, no.4.
- S. Choi, A. B. Whinston & D. O. Stahl. (1997) *Economic of Electronic Commerce*. 1st ed. Indianapolis: Macmillan Computer Publishing.
- S. Liao et al. (1999) The Adoption of Virtual Banking: An Empirical Study. *International Journal of Information Management*, vol.19.



ภาคผนวก

ภาคผนวก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี (SCB EZ Saving)

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งาน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี (SCB EZ Saving) เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการกำหนดนโยบาย การวางแผนการตลาด การประชาสัมพันธ์ การวิจัยและพัฒนาคุณภาพ ให้ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค โดย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำอธิบาย รูปแบบของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

บัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์อีซี (SCB EZ Saving) เป็นบัญชีเงินฝากรูปแบบใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย ธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีจุดเด่นอยู่ที่การทำธุรกรรมต่างๆ เช่นการถอนเงิน การโอนเงิน รวมทั้งสมุดบัญชี จะอยู่ในรูปแบบของการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด โดยสามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy หรือ เว็บไซต์ SCB Easy Net เท่านั้น

บัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์อีซี (SCB EZ Saving) ได้สร้างรูปแบบการถอนเงินสดแบบใหม่ โดยใช้แอปพลิเคชัน SCB Easy ร่วมกับตู้ ATM ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องใช้งานบัญชีร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม หรือบัตรเดบิต อีกต่อไป นอกจากนั้นแล้วจุดเด่นที่สำคัญอีกจุดหนึ่งคืออัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปโดย ณ ปัจจุบัน (พฤศจิกายน 2560) มีอัตราดอกเบี้ย 3% สำหรับเงินฝาก 200,000 บาทแรก และ 0.5% สำหรับส่วนที่เกิน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21-35 ปี
 36-50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. อาชีพ

- พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา
 แม่บ้าน/พ่อบ้าน อื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่เกิน 25,000 บาท 25,001 - 50,000 บาท
 50,001- 75,000 บาท สูงกว่า 75,000 บาท

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

1. ท่านมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี หรือไม่

- มี ไม่มี

2. ประเภทการทำธุรกรรมการเงิน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โอน/ ฝาก/ ถอน เชื่ยยอดคงเหลือเงินฝาก/ บัตรเครดิต/ สินเชื่อ
 ชำระค่าสินค้าและบริการ/ เดิมเงินโทรศัพท์ ตรวจสอบรายการเดินบัญชี
 ชื้อ - ขายกองทุน อื่น ๆ

3. จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ทำธุรกรรมการเงิน ภายใน 1 เดือน

- 1-2 ครั้ง 3-5 ครั้ง
 5-10 ครั้ง มากกว่า 10 ครั้ง

4. ท่านเคยใช้ธุรกรรมทางการเงินบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือ ธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ (Mobile Banking) หรือไม่
- เคย ไม่เคย

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

โปรดระบุความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีมีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมที่ต่ำกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป					
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป					
การทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสะดวกสบายสามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่					
การทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีช่วยให้ฉันประหยัดเวลาการทำธุรกรรมทางการเงิน					
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีเหมาะสมกับรูปแบบการจัดการการเงินของฉัน					
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของฉัน					

โปรดระบุความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีเหมาะกับรูปแบบการทำงานของ ฉัน					
ฉันต้องใช้ความพยายามอย่างมากกับการทำธุรกรรมของ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี					
การทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีต้องใช้ ความสามารถด้านเทคนิคเช่น การใช้อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
การทำรายการผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีมักสร้างความ หงุดหงิดใจให้ฉัน					
ฉันจะทดลองใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีอย่างน้อย 1 เดือน					
ฉันจะทดลองใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี เพื่อให้รู้ว่ามัน สามารถทำอะไรได้บ้าง					
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ ทุก เวลา ในประเทศไทย					
การทำธุรกรรมบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีไม่ต้องต่อคิว					
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีสามารถทำได้แม้อยู่ต่างประเทศ					
ฉันสามารถเห็นรายการทำธุรกรรมของบัญชีเงินฝากออม ทรัพย์อีซีได้ทันที					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

โปรดระบุความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการใช้งาน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ฉันตั้งใจที่จะเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีในอนาคต					
มีความเป็นไปได้มากกว่าฉันจะใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซีในอนาคต					
ฉันคิดว่าคงดีสำหรับฉัน ถ้ามีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี					