

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID)
ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่

The effect factors of acceptance about identity proofing and authentication services by Digital
Identity method in Government Housing Bank personnel

กิตติพันธุ์ จันท์สละ¹ และรวิดา วิริยกิจจา²

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: kittiphan.j@gmail.com

²อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: rawida@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามและบทสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาคือพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก จำนวน 107 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ที่คำนวณค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหน้าที่ความรับผิดชอบคือ พนักงานปฏิบัติการส่วนสนับสนุนงานหลังบ้าน (Backoffice) จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ทั้ง 4 ด้าน ได้ดำเนินการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ความปลอดภัย, ความเสี่ยง

ABSTRACT

The method of this study used questionnaire and in-depth interview for data collection from 107 Government Housing Bank personnel who was selected by convenience sampling. The statistics used for descriptive analysis include percentage, mean and standard deviation. The statistics used for inferential analysis include regression analysis (significance level .05)

The objective for study the effect factors of acceptance about identity proofing and authentication services by Digital Identity method in Government Housing Bank personnel.

The majority of participants were female with 31-40 years old, most completed bachelor degree and the responsibility was support back office service. The study found 4 effect factors of acceptance about identity proofing and authentication services by Digital Identity method include 1) the benefits of use 2) the ease of use 3) security and 4) risk.

Keywords: Technology acceptance, Security, Risk

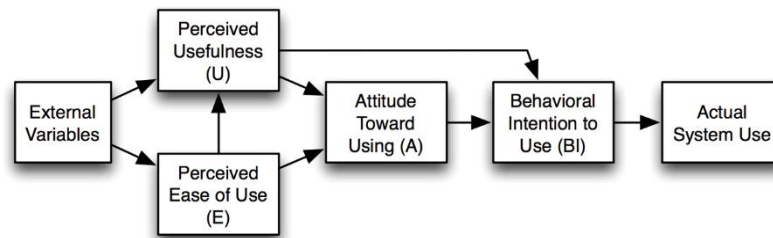
1. บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอ.ส.) (Government Housing Bank) คือ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยดำเนินการธุรกิจตามพระราชบัญญัติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้องซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีได้เพียงทำหน้าที่เป็น “สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย” เท่านั้น หากยังทำหน้าที่เป็น “ผู้จัดสรรบ้านและที่ดิน” โดยมุ่งจัดสรรที่ดินและสร้างบ้านในลักษณะโครงการอาคารสงเคราะห์เป็นหลัก ให้ความช่วยเหลือส่งเสริมและขยายกิจการก่อสร้างอาคารสงเคราะห์ประเภทเช่าซื้อ โครงการเคหะสถานซึ่งธนาคารได้จัดสร้าง ขึ้นเป็นบ้านแบบรวมกลุ่มมีแบบบ้านลักษณะเดียวกัน มีการสร้างถนนและสาธารณูปโภคที่ค่อนข้างสมบูรณ์การออกแบบเป็น “สถาปัตยกรรมแนวสภาวะแวดล้อมสัมพันธ์” เป็นเคหะชุมชนที่อยู่อาศัยที่สมบูรณ์แบบ (Complete Housing Community) และเป็นต้นแบบของโครงการบ้านจัดสรรในช่วงเวลาต่อมา ซึ่งการเปิดบัญชีธนาคารหรือการทำธุรกรรมต่าง ๆ จะต้องดำเนินการจากสาขาที่ให้บริการ ซึ่งตามระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร ลูกค้านำต้องเปิดเผยข้อมูลและผ่านการตรวจสอบข้อเท็จจริงในข้อมูลของลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) เพื่อเป็นการยืนยันและป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการโจรกรรม ซึ่งลูกค้าจะต้องกรอกเอกสารการยืนยันตัวตน พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านยื่นต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ซึ่งจะต้องเจ้าหน้าที่ธนาคารจะนำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการในการตรวจสอบข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลกลาง (Bora) ผ่านกระบวนการรู้จักลูกค้าที่สามารถระบุตัวตน (Identification) และพิสูจน์ตัวตน (Verification) หรือที่เรียกว่า KYC (Known Your Customer) อีกทั้งตรวจสอบข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของบุคคลจากสถาบันการเงินหลายๆ แห่ง (Credit Bureau) เพื่อเป็นการยืนยันว่าบุคคลที่มาติดต่อธุรกรรมกับธนาคารมีตัวตนจริง ข้อมูลถูกต้องตามที่แจ้ง ช่วยในการป้องกันการปลอมแปลง แอบอ้าง ใช้ข้อมูล รวมถึงการโกง เป็นต้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM: Technology Acceptance Model)(Davis, 1989; Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989) พัฒนามาจากทฤษฎีการตอบสนองอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เพื่อทำความเข้าใจของผู้นับถือในเรื่องของการรับรู้ในระบบข้อมูลที่มีการคิดค้นขึ้นใหม่ซึ่งมีงานวิจัยนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายและมีปัจจัยใหม่ๆ ที่ถูกคิดขึ้นเพื่อเพิ่มความเหมาะสมในการนำไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัยแต่ละชิ้นแบบจำลองการยอมรับในเทคโนโลยีนั้นประกอบไปด้วยตัวแปรต้น 2 ตัวแปร ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceive Usefulness: PU) หมายถึงทัศนคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่งเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคคลนั้น เป็นความเชื่อหรือมุมมองในการวิเคราะห์และตระหนักถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากเทคโนโลยีหากคุณประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคลจะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึงทัศนคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อขั้นตอนวิธีการใช้เทคโนโลยีที่เข้าใจง่าย สามารถศึกษาวิธีการใช้งานได้โดยไม่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน



รูปที่ 1. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM: Technology Acceptance Model)

ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงคือ ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่ถูกค่าต้องเผชิญ ในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งการมีความสามารถดังกล่าวที่แตกต่างกันของลูกค้ำ มีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของลูกค้ำ แตกต่างกันไป ความไม่แน่ใจในผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการเป็นปัจจัยภายในซึ่งเป็นสิ่งหน่วงการตัดสินใจของผู้บริโภคเป็นสภาวะที่ผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกขึ้นมาหรือเชื่อว่ามีความเสี่ยง หากตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ หรือผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกว่าจะเกิดผลเสียหายมากหากตัดสินใจผิดพลาด เป็นเหตุให้ชะลอการตัดสินใจ เพื่อหาข้อมูลมากขึ้น

สาเหตุที่ผู้บริโภครับรู้ความเสี่ยงในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ ผู้รับรู้ความเสี่ยง ได้เพราะมีประสบการณ์น้อย หรือไม่มีประสบการณ์ หรือเป็นการตัดสินใจเพราะเป็นผลิตภัณฑ์ หรือ เป็นสิ่งใหม่ ๆ หรือผู้บริโภคอาจเคยได้รับความไม่พอใจกับผลิตภัณฑ์ตราอื่น ๆ และมีระแวงระวังที่จะ ไม่ทำผิดพลาดเหมือนในอดีต ทั้งนี้หากทรัพยากรด้านการเงินมีจำกัด การเลือกผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งอาจต้องคำนึงถึงการใช้จ่ายอื่น ๆ ในอนาคตด้วย และผลสุดท้าย ผู้บริโภคอาจรู้สึกมีความรู้จำกัดเกี่ยวกับพื้นฐานของการตัดสินใจ หรือขาดความเชื่อมั่นในความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้อง ระดับความเสี่ยงสำคัญที่ผู้บริโภครับรู้ในการตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการมีดังนี้

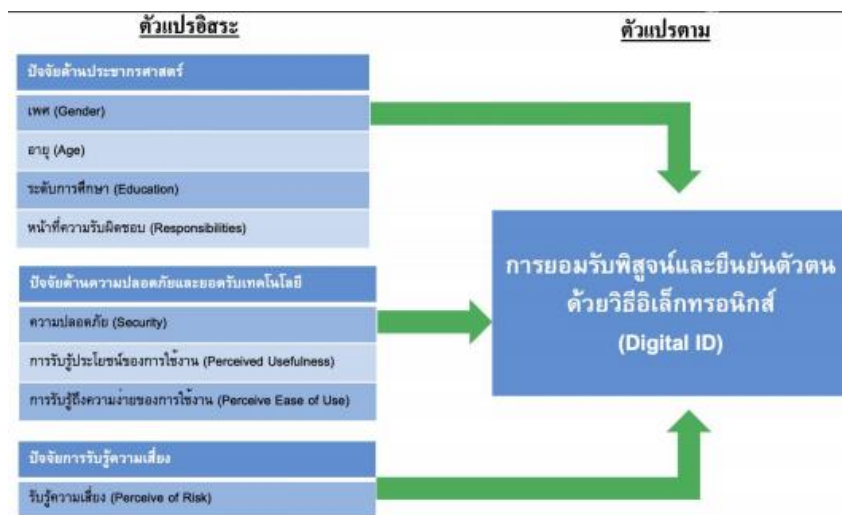
- 1) ความเสี่ยงตามหน้าที่ (Functional Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่ได้รับการคาดหวังไว้
- 2) ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) ความเสี่ยงที่เกิดจากลักษณะ ทางกายภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อตัวผู้บริโภคเอง หรืออาจเป็นอันตรายต่อผู้อื่น
- 3) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงจากการบริการที่ เลือกซื้อแล้ว ไม่มีความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป
- 4) ความเสี่ยงทางสังคม (Social Risk) เป็นความเสี่ยงเกิดขึ้นจากการเลือกใช้ บริการที่ด้อยค่าจนทำให้เกิดความรู้สึกอับอายต่อสังคม

5) ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการ เลือกใช้บริการที่ด้อยค่าจนทำให้รู้สึกขาดความมั่นใจในตัวเอง

6) ความเสี่ยงทางเวลา (Time Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการต้องใช้เวลาใน การเลือกบริการจนกลายเป็นความรู้สึกเสียเวลาเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

ทั้งนี้ ความแปรผันของการรับรู้ความเสี่ยง (The perception of risk varies) จะ แปรผัน ไปตามบุคคล ผลิตภัณฑ์ สถานการณ์ และวัฒนธรรม ปริมาณความเสี่ยงที่รับรู้ได้นั้นขึ้นอยู่กับ ผู้บริ โภคเฉพาะรายไป ในเรื่องเดียวกันบางคนอาจรับรู้ได้สูง แต่บางคนอาจรับรู้ได้น้อย เป็นต้น

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องจึงได้ กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการยอมรับพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยรวมการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา จำนวนได้ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิดทฤษฎีของ TAM Model, Davis 1989 ประกอบไปด้วย 1. ด้านความปลอดภัย 2. ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการทำงาน 3. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการทำงาน และส่วนของการรับรู้ความเสี่ยง ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) โดยการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-

depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or Guided Interview) ประกอบไปด้วยพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจำนวน 5 ท่าน ผู้บริหารระดับสูง (หัวหน้าส่วนขึ้นไป) จำนวน 2 ท่าน, พนักงานปฏิบัติการ Back Office จำนวน 1 ท่าน, พนักงานปฏิบัติการ Frontend จำนวน 1 ท่าน และพนักงานปฏิบัติการ สายงาน IT จำนวน 1 ท่าน โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยมีขั้นตอนเลือกกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่เคยสมัครและใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เช่น Internet Banking, Mobile Banking เป็นต้น จำนวน 322 คน
2. ผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำการวิจัย รวมถึงหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจในข้อคำถาม
3. นำแบบทดสอบที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 ตัวอย่าง ได้รับการตอบกลับจำนวน 107 ตัวอย่าง สำหรับแบบสอบถามและจำนวน 5 ตัวอย่าง สำหรับบทสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยทำรายการโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) รองลงมาด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) รองลงมาด้านความปลอดภัยในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) ปัจจัยด้านความเสี่ยง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID)

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized		t	Sig	F	Sig
	B	Coefficients	Coefficients	Beta				
		Std. Error						
Constant	.999	.964			1.036	.303	6.311	0.000
ด้านความปลอดภัย(X1)	.426	.141	.357		3.025	.003		
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน (X2)	-.062	.284	-.034		-.218	.828		
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (X3)	.363	.288	.197		1.259	.211		
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง(X4)	.044	.110	.038		.403	.688		
R = 0.474, R Square = 0.225, Adjuster R Square = 0.189								
Std.Error of the Estimate = 0.7207 Durbin = 2.359 F = 6.311, Sig = 0.000								

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.357 หมายความว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID)

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ปัจจัยด้านความปลอดภัย	Multiple linear regression	ยอมรับสมมติฐาน
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน		ยอมรับสมมติฐาน
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน		ยอมรับสมมติฐาน
ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง		ยอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 2 สรุปได้ว่าผลการศึกษสมมติฐานที่ทั้ง 4 ข้อนั้น ยอมรับสมมติฐานมีนัยสำคัญและมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 3 ตารางสาเหตุการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) กล่าวถึงในแบบการสัมภาษณ์

สาเหตุหลัก รหัสชั้นสาม	สาเหตุย่อย รหัสชั้นสอง	รหัสชั้นแรก	ประโยชน์ที่พูด (ผู้อ้างอิง)
ด้านความปลอดภัย	ทดลองใช้งาน Prototype	เงื่อนไขก่อนดำเนินการ (Consent)	ข้อความที่แสดงเพื่อให้ผู้ใช้ยอมรับก่อนใช้บริการ เป็นภาษาที่มีความเข้าใจยากสำหรับกลุ่มลูกค้าบางกลุ่มที่ไม่เข้าใจกฎระเบียบต่างๆ
		การยืนยันตัวตนด้วยอัตลักษณ์	
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	ทดลองใช้งาน Prototype	ไวรัสหรือขยะข้อมูล	เนื่องจากการส่งข้อมูลเข้ามายังธนาคาร จะต้องมีการป้องกันการส่งข้อมูลมากับสิ่งที่ส่งมาด้วย สามารถใช้บริการได้ด้วยตัวเอง เมื่อต้องการติดต่อธุรกรรมกับธนาคาร
		ใช้บริการได้ตลอดเวลา	
		ใช้งานได้จากทุกที่	สามารถติดตามผลการติดต่อธุรกรรมได้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลาทำให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ

ตารางที่ 3 ตารางสาเหตุการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) กล่าวถึง
ในแบบการสัมภาษณ์ (ต่อ)

สาเหตุหลัก รหัสชั้นสาม	สาเหตุย่อย รหัสชั้นสอง	รหัสชั้นแรก	ประโยชน์ที่พบ (ผู้อ้างอิง)
ด้านการรับรู้ถึง ความง่ายของการใช้ งาน		ขั้นตอนในการใช้งาน	สามารถทำตามขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างสะดวกและ รวดเร็ว
		ข้อมูลที่เป็นความจริง	ระบบจะต้องคัดกรองข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาต่างๆ ในการทำ ธุรกรรม
ด้านการรับรู้ความ เสี่ยง		การนำข้อมูลไปใช้ต่อ	มีความกังวลในการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ต่อ ภายในธนาคาร
		การดำเนินการหลังการ ติดต่อธุรกรรม	มีความกังวลเรื่องของการกำหนดระยะเวลาในการ ดำเนินการ (SLA)

5. การอภิปรายผล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการศึกษานี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สัมพัทธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Coefficient) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1. แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หน้าที่ความรับผิดชอบพนักงานปฏิบัติการ Back Office

5.1 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID)

5.1.1 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) พบว่าความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.50) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

5.1.2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ ส่งผลให้มีระดับการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) แตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ T-test และ F-test (Analysis of Variance: ANOVA)

- เพศต่างกันมีระดับการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- อายุต่างกัน มีระดับการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ตำแหน่งต่างกันมีระดับการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ Back Office มีระดับการยอมรับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ทดสอบโดยใช้สถิติ Multiple linear regression

จากการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการเชิงถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ส่งผลต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ ส่งผลต่อการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.225 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ มีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่และสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 22.50

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่าด้านความปลอดภัย (Beta = 0.357) และด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน (Beta = 0.197) ในทิศทางบวก ส่งผลต่อการยอมรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก

สาเหตุของปัญหาที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมจากปัจจัยในกรอบงานวิจัย และข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้สาเหตุของปัญหาเรียงลำดับจากสูงถึงต่ำที่สุด ดังนี้ 1.เงื่อนไขก่อนดำเนินการ (Consent) 2. การยืนยันตัวตนด้วยอัตลักษณ์ 3. ไวรัสหรือขยะข้อมูล

4. ใช้บริการได้ตลอดเวลา 5. ใช้งานได้จากทุกที่ 6. ติดตามผลการดำเนินการได้ตลอดเวลา 7. ขั้นตอนในการใช้งาน
8. ข้อมูลที่เป็นความจริง 9. การนำข้อมูลไปใช้ต่อ 10. การดำเนินการหลังการติดต่อธุรกรรม

สาเหตุของปัญหาต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID)

1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน 2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน 3. ด้านความปลอดภัย 4. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง

สาเหตุที่ของการไม่เข้ารับการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID)

เลือกใช้วิธีการเดิมที่ตนเองถนัดคือการติดต่อผ่านสาขา เนื่องจากมีความมั่นใจในการใช้บริการ เพราะสามารถสอบถามหรือเข้าถึงการบริการได้แบบตัวต่อตัวกับเจ้าหน้าที่ ระบบมีการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว และมีการขอข้อมูลอัตลักษณ์ส่วนบุคคล

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อจำกัดงานวิจัย

ผู้วิจัยไม่สามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 เนื่องจากมีเวลาในการรวบรวมแบบสอบถามที่จำกัด (11 กุมภาพันธ์ – 1 เมษายน พ.ศ. 2562) อีกทั้งงานวิจัยนี้จะต้องให้ผู้วิจัยจะต้องแนะนำวิธีและแนวทางในการตอบแบบสอบถามโดยจะต้องทำการศึกษาจากคลิปวิดีโออธิบายเกี่ยวกับการยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) หรือทดลองใช้งานระบบตัวอย่างในเรื่องการขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน GHBALL ของธนาคาร (Prototype) ก่อนดำเนินการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากงานวิจัยดังกล่าวเป็นเรื่องใหม่ของธนาคาร ทางผู้วิจัยจะต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการ ดังนั้นทำให้การเก็บแบบสอบถามไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดจำนวน 322 รายได้ จากระยะเวลาที่จำกัดทางผู้วิจัยสามารถรวบรวมได้ทั้งหมด 107 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ของจำนวนที่ได้กำหนด

6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งนี้

สิ่งที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ปัญหาที่สามารถได้รับการแก้ไขก่อน โดยไม่กระทบต่อการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กรได้รู้จักการให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) มากขึ้น โดยการทดลองใช้งานผ่านระบบทดลองใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทราบถึงการให้บริการและประโยชน์ในการใช้งาน เกิดการเรียนรู้ในการใช้งานระบบ โดยจัดทำคู่มือการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการกำหนดบทบาทหน้าที่ต่างๆ ภายในธนาคาร สำหรับรองรับการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการกำหนดขั้นตอนและบทบาทความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการของ

ขั้นตอนที่ 3 ในระยะยาว เมื่อระบบและกระบวนการทำงานมีการปรับปรุงแก้ไข ได้เหมาะสม มีความสมบูรณ์แล้ว เสนอแนะให้มีการนำข้อมูลที่ได้จากการให้บริการไปวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างควรเพิ่มการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นไม่ว่าจะเป็น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) หรือ Focus Group เพื่อจะได้ข้อมูลในเชิงลึกของ ผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมไปถึงจะได้ข้อมูลต่าง ๆ โดยผ่านการแลกเปลี่ยนกันของผู้ใช้บริการในขณะที่ทำ Focus Group อีกทั้งควรจะต้องมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่หลากหลาย และยังสามารถนำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถาม สำหรับใช้ประกอบในการนำเสนอโครงการแก่ผู้บริหารธนาคาร พิจารณานุมัติโครงการต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาโครงการเกิดความร่วมมือและมีการยอมรับจากทุกส่วนของธนาคารและส่งผลให้โครงการมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงสุด

6.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถขยายต่อได้กว้างมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในอนาคต คือ ควรมีการขยายพื้นที่ในการทำวิจัย เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่กว้างขึ้น เช่น พนักงานสาขา ลูกค้านักค้า และควรมุ่งศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ๆ ซึ่งมีอีกหลาย ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรต้น อาทิ ทักษะจิตของผู้ใช้งานระบบ แรงจูงใจ (Motivational Model) พฤติกรรมการใช้งาน (Habit) ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการติดต่อธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งควรศึกษาถึงการพัฒนาระบบ ให้รองรับกับความหลากหลายมากขึ้น เพื่อรองรับกับความสะดวก และประโยชน์ของธนาคารฯ และผู้ใช้งานระบบมากขึ้นในปัจจุบัน และเพื่อรองรับกับการใช้งานและให้บริการลูกค้าในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย มนวิภา ผดุงสิทธิ์ และนภคกร ร่มโพธิ์. (2557). การวิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิสิกส์ เซ็นเตอร์.
- ศุกร เสรีรัตน์. (2544) พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอ อาร์ บีซิเนสเพรส.
- วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล อัญญา ดิษฐานนท์ อรพรรณ คงมาลัย และจันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ปีที่ 39 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม 2559, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิรวัดน์ วงศ์ชงชัย และกาญจนา สุคันธศิริกุล. (2557). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย. Suranaree J. Soc. Sci. Vol. 8 No. 1; June 2014 (37-54)
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ศุภภัทร. (2556). ส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL Information Technology Journal (Jul.-Dec. 2013). สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ศุภภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL Information Technology Journal (Jan.-Jun.2012). สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

-
- สืบพงศ์ ปัทมโยธิน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีออนไลน์ (E-Filing) สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี