

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านช่องทางบริการดิจิทัล

ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

กรณีศึกษาเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**FACTORS INFLUENCING THE ADOPTION OF LOAN PAYMENT SERVICES,
THROUGH DIGITAL SERVICE CHANNELS OF THE GOVERNMENT HOUSING BANK.**

CASE STUDY LOAN REPAYMENT MACHINE IN BANGKOK.

สุชีวา คงมั่ง¹ รวิดา วิริยกิจจา²

ณัฐพันธ์ บัววรารณ์³ และ พนิดา สุระชัยกุลวัฒนา⁴

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, sucheewa.tuck@gmail.com

² อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, rawida@gmail.com

³ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, nattapan@gmail.com

⁴ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, panita.s1453@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ Loan repayment machine (LRM) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ Loan repayment machine (LRM) ของผู้ใช้บริการ ในรูปแบบการทำรายการด้วยและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และนำเสนอให้ธนาคาร สนับสนุนการตัดสินใจในการปรับปรุงระบบการให้บริการของเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) เพื่อลดการใช้บริการ การชำระเงินกู้ที่หน้าเคาน์เตอร์ฯ สาขาของธนาคาร และตอบรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเก็บข้อมูลจากสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (Design Thinking) และการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด กำหนดสาขาละ 20 ชุดจำนวน 10 สาขา กับผู้มาใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเลือกใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การศึกษานี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ส่วนบุคคลโดยเฉลี่ย 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย ทั้งการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน, การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน, การใช้งานในปัจจุบันและการใช้งานในอนาคต สามารถสรุปผลการศึกษาของแต่ละปัจจัยได้จากการคิดค่าเฉลี่ย โดยพบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมา คือ เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) เป็นเรื่องง่ายในการหาสถานที่ใช้งาน คิดเป็น

ค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

คำสำคัญ: เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ(LRM) , การยอมรับการใช้บริการ

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to study the factors influencing the acceptance of the use of Loan repayment machine (LRM) 2) to suggest ways to develop the service system of Loan repayment machine (LRM) To reduce service usage Payment of the loan at the counter Bank branch Which collected data from Design Thinking and collecting data from 200 questionnaires distributed to those who use the Loan repayment machine (LRM) at the branch offices of the Government Housing Bank In Bangkok A total of Set 20 branches each, 10 branches analyzers using t-test and analysis of variance (One-way ANOVA) to determine the relationship between demographic factors And technology acceptance factors Influencing the acceptance of the Loan repayment machine (LRM) service of the Government Housing Bank In Bangkok from average (Mean) standard deviation (Standard Deviation)

This study found that Most of the samples were female, aged 36 years and over. Is a private company employee With an average personal income of 20,000 - 30,000 baht per month, collecting data from people who use the Loan repayment machine (LRM) when considering each factor Both perception of ease of use, awareness of the benefits of use, current usage and future use Can summarize the study results of each factor from the average thinking It was found that the perception of the ease of use of the Loan repayment machine (LRM) is an average of 4.68, followed by the Loan repayment machine (LRM) which is easy to find the location. The average value of 4.64, respectively, was statistically significant at the level of 0.05. The technology acceptance factor had an effect on the acceptance of the use of the Loan repayment machine (LRM) services in Bangkok. At the statistical significance level of 0.05.

Keywords: The Loan repayment machine, Influencing the acceptance

1. บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ชอศ.) (Government Housing Bank) คือ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ สังกัดกระทรวงการคลังมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้องซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ธนาคารอาคารสงเคราะห์มิได้เพียงทำหน้าที่เป็น “สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย” เท่านั้น หากยังทำหน้าที่เป็น “ผู้จัดสรรบ้านและที่ดิน” โดยมุ่งจัดสรรที่ดินและสร้างบ้านในลักษณะโครงการอาคารสงเคราะห์เป็นหลัก ให้ความช่วยเหลือส่งเสริมและขยายกิจการก่อสร้างอาคารสงเคราะห์ประเภทเช่าซื้อ โครงการเคหะสถานซึ่งธนาคาร ได้จัดสร้าง ขึ้นเป็นบ้านแบบรวมกลุ่มมีแบบบ้านลักษณะเดียวกัน มีการสร้างถนนและสาธารณูปโภคที่ค่อนข้างสมบูรณ์การออกแบบเป็น “สถาปัตยกรรมแนวสภาวะแวดล้อมสัมพันธ์” เป็นเคหะชุมชนที่

อยู่อาศัยที่สมบูรณ์แบบ (Complete Housing Community) และเป็นต้นแบบของโครงการบ้านจัดสรรในช่วงเวลาต่อมา การดำเนินงานของธนาคารในช่วง 20 ปีแรกดำเนินไปอย่างช้าๆ เนื่องจากเงินทุนที่จำกัดบทบาทของธนาคารส่วนใหญ่ จะเป็นการจัดสรรที่ดินและอาคารสงเคราะห์เพื่อการเช่าซื้อ รวมทั้งการให้กู้เงินเพื่อปลูกสร้างบ้านแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีบ้านเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองกว่า 7,000 ครอบครัว

ที่มา: www.ghbank.co.th/about

การชำระเงินกู้จากการที่ธนาคารได้ปล่อยสินเชื่อไปให้ผู้ใช้บริการนั้น เดิมผู้ให้บริการสามารถชำระได้เพียงช่องทางเดียวคือมาชำระเงินกู้ที่สาขาของธนาคารเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทำการเข้าคิวเพื่อขอรับบริการการชำระเงินกู้ ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการใช้เวลานานในการรับบริการจากธนาคาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงได้เพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ โดยเพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส แต่ในช่องทางนี้ผู้ให้บริการต้องรอการตัดชำระเงินของระบบธนาคาร 2 วัน ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถชำระเงินกู้ในวันสุดท้ายของเดือนได้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงได้จัดหาเครื่องอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการทำรายการชำระเงินกู้จากผู้ให้บริการ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้รองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรมต่างๆ ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงได้มีการพัฒนาเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ที่ตั้งตามสาขาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้ใช้บริการหลังเวลาทำการปกติของธนาคาร ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมการชำระเงินกู้ได้อย่างครบถ้วนทุกบัญชีเงินกู้

ปัจจุบันการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินเริ่มมีมากขึ้น ผู้ให้บริการที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขา จึงต้องการความรวดเร็วในการรับบริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงได้นำเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ที่ผู้ให้บริการสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะสามารถชำระเงินกู้ได้ที่ละหลายๆ บัญชี ซึ่งจะประหยัดเวลาของผู้ให้บริการในการถอนเงินสดจากต่างธนาคารแล้วมารอคิวที่สาขา

ดังนั้นการศึกษาในเรื่องนี้จะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านช่องทางดิจิทัลของธนาคาร : กรณีศึกษาเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล หรือปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมการเงินของธนาคาร เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เปิดให้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2560 เปิดให้บริการจำนวน 80 เครื่อง และได้เพิ่มอีกจำนวน 90 เครื่อง รวมทั้งสิ้น 170 เครื่องทั่วประเทศ แต่การใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ยังไม่เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ให้บริการมากนัก ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ โดยทำการวิจัยศึกษาเฉพาะเครื่องที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 56 เครื่อง และนำผลที่ได้จากการวิจัยการใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) นำเสนอต่อธนาคาร เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น แก่ผู้ให้บริการ จากสถิติการใช้บริการผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อเทียบกับสถิติการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ฯ สาขาของธนาคารมีดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนรายการระหว่างเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) กับการชำระเงินกู้ผ่านหน้าเคาน์เตอร์สาขา
ข้อมูลรวมทุกสาขา (หน่วย : รายการ)

ช่องทาง	ปี 2561											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
เครื่อง LRM	58,352	108,171	146,514	140,621	156,753	204,047	250,042	252,730	267,947	313,500	323,360	98,055
เคาน์ เตอร์	538,197	468,412	447,045	436,930	473,503	382,785	340,076	336,281	304,428	276,553	253,366	70,086
%เครื่อง LRM	9.78%	18.76%	24.68%	24.35%	24.87%	34.77%	42.37%	42.91%	46.81%	53.13%	56.07%	58.32%

อ้างอิงข้อมูลจากรายงานประจำปีธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2561

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบจำนวนรายการระหว่างเครื่องรับชำระเงินกู้ (LRM) กับการชำระเงินกู้ผ่านหน้าเคาน์เตอร์สาขา
ข้อมูลของสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร (หน่วย : รายการ)

ช่องทาง	ปี 2561											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
เครื่อง LRM	24,423	36,470	46,863	43,998	49,887	67,916	77,001	70,635	80,800	93,524	100,547	29,887
เคาน์ เตอร์	126,797	110,110	110,538	107,180	162,046	167,191	164,474	168,372	160,859	150,333	140,809	37,483
%เครื่อง LRM	16.15%	24.88%	29.77%	29.10%	30.79%	28.89%	31.89%	29.55%	33.44%	38.35%	41.66%	44.36%

อ้างอิงข้อมูลจากรายงานประจำปีธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2561

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้
อัตโนมัติ Loan repayment machine (LRM)

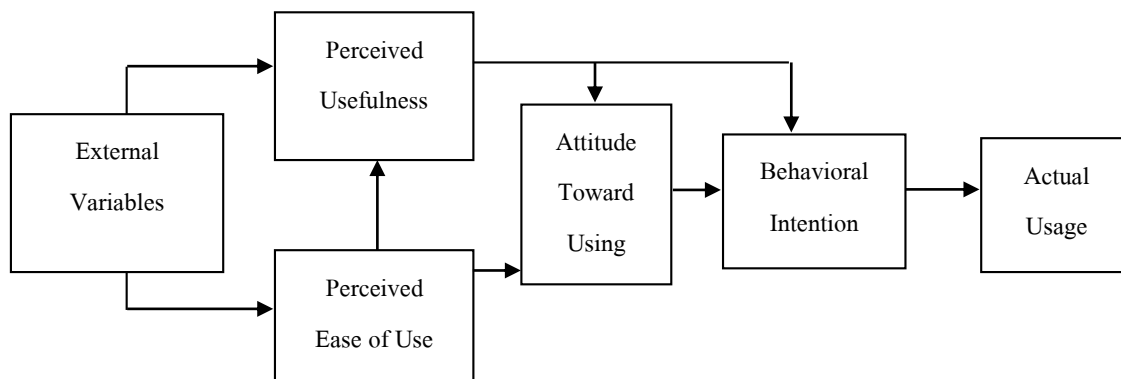
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ Loan repayment
machine (LRM) ของผู้ใช้บริการ ในรูปแบบการทำรายการด้วยตนเอง

2.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และนำเสนอให้ธนาคาร สนับสนุนการตัดสินใจในการปรับปรุงระบบการ
ให้บริการของเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) เพื่อลดการใช้บริการ การชำระเงินกู้ที่หน้าเคาน์เตอร์ฯ สาขาของ
ธนาคาร และตอบรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. การดำเนินการวิจัย

เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) สามารถทำรายการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องนี้ได้ครั้งละหลายบัญชี
(สำหรับผู้ใช้บริการที่มีบัญชีเงินกู้ 2 บัญชีขึ้นไป) จากการทดสอบการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ
(LRM) ใน 1 นาที สามารถรับชำระเงินกู้ได้ 4 บัญชี เครื่องรับชำระเงิน กู้อัตโนมัติ (LRM) จึงเป็นอีกช่องทางเลือกของ
ผู้ใช้บริการที่จะเลือกใช้บริการจากธนาคารเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา

ใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model :TAM) (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี เป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ต่อการยอมรับ และใช้เทคโนโลยี



ภาพที่ 1 Technology Acceptance Model : TAM (Davis, 1989)

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยศึกษาเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ผ่านการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการดำเนินงานวิจัย

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลจากบทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำทฤษฎี แนวคิด นำมาใช้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (Design Thinking) และออกแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (Design Thinking) เป็นการนำต้นแบบ (Prototype) ของเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) มาใช้ในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ใช้เวลาประมาณ 15 นาที เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลปัจจัยของผู้ใช้บริการที่จะยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) โดยกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล เป็นผู้ใช้บริการที่เคยใช้เครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เพื่อหาปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ของผู้ใช้บริการที่จะมาชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) นี้

2. การศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 200 ชุด จากการแจกแบบสอบถามตามจุดที่ตั้งเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1967) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 200 คน โดยมีการกำหนดสมมติฐานที่ว่าข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติ (Normal Distribution) และวัดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 พิจารณาได้จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรที่ใช้เครื่อง LRM ในเขตกรุงเทพมหานคร

e คือ ค่าความคาดเคลื่อน

เมื่อแทนค่าตัวแปรในสูตรของ Yamane จะได้ค่าดังนี้

$$n = \frac{200}{1 + 200(0.05)^2}$$

$$= 1.5$$

ซึ่งจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำโดยประมาณ 200 ตัวอย่าง

เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนนค่าน้ำหนักของตัวเลือก
มากที่สุด	กำหนดให้เท่ากับ 5
มาก	กำหนดให้เท่ากับ 4
ปานกลาง	กำหนดให้เท่ากับ 3
น้อย	กำหนดให้เท่ากับ 2
น้อยที่สุด	กำหนดให้เท่ากับ 1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความเห็นนั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนน

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00
เห็นด้วย	3.41 – 4.20
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40
ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 0.99

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความครอบคลุมและตรงของเนื้อหา ลักษณะของคำถาม และความเข้าใจง่ายของคำถาม และได้มีการปรับปรุงคำถามให้สมบูรณ์ เหมาะสม ตามที่ได้รับข้อเสนอแนะ ก่อนที่จะส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลต่อไป

4. ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านช่องทางดิจิทัลของธนาคาร : กรณีศึกษาเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ Loan repayment machine (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัยของ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาปัจจัยรวมการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มาเป็นแหล่งอ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้ และได้เพิ่มวิธีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำบทสัมภาษณ์ที่ได้มาออกแบบ (Design Thinking) แล้วจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการที่มาทำรายการชำระเงินกู้ที่เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ณ ที่ทำการสาขาของธนาคาร จำนวน 3 คน สามารถสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ได้ ดังนี้

ผลสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ที่ได้ผลมาจากประโยชน์ที่พบแบบสัมภาษณ์

Theme	สาเหตุหลัก (รหัสชั้นสอง)	สาเหตุย่อย (รหัสชั้นแรก)	ตัวอย่างประโยชน์ที่พบ (อ้างอิง)
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	ความสะดวกสบาย	ไม่ต้องต่อแถวเข้าคิว (3 จาก 3 คน)	ผมไม่ต้องเข้าแถวต่อคิวเพื่อรอชำระค่างวด มาถึงที่ทำการสาขาสามารถเริ่มทำรายการได้เลย
		สามารถชำระได้ครั้งละหลายบัญชี (3 จาก 3 คน)	เครื่องนี้สามารถเลือกชำระได้ครั้งละหลายบัญชี โดยกดเลขที่บัญชีเงินกู้เพียง 1 เลขที่บัญชี
การรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย	ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	ใช้งานง่าย (3 จาก 3 คน)	เครื่องนี้มีรูปร่างหน้าตาและการใช้งานคล้ายกับเครื่องกดเงิน (ATM) ไม่ได้ใช้งานยุ่งยากค่ะ
		ระบบไม่ซับซ้อน (3 จาก 3 คน)	คู่มือที่หน้าจอเครื่องส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย สามารถเลือกกดปุ่มทำรายการ ใช้งานเองได้ไม่ยาก
การใช้งานจริง	สามารถเลือกแก้ไขเงินงวดได้	เครื่องนี้สามารถแก้ไขเงินงวดให้สามารถทำรายการได้มากกว่าจำนวนเงินที่แสดง (1 จาก 3 คน)	กรณีที่ต้องการจะชำระมากกว่าเงินงวดเพื่อให้ยอดเงินที่ชำระเข้าไปในระบบนำเงินส่วนนี้ไปตัดเงินต้น
การใช้งานจริง	สามารถเลือกแก้ไขเงินงวดได้	อยากให้มีการแก้ไขให้สามารถชำระได้น้อยกว่าเงินงวดที่แสดง (2 จาก 3 คน)	ที่อยากให้เครื่องนี้สามารถแก้ไขยอดเงินในนี้น้อยกว่าเงินงวดที่แสดงบนหน้าจอ กรณีที่ระบบหักเงินจากเงินเดือนไปแล้ว และอยากจะชำระเพิ่มภายในเดือนเพื่อตัดเงินต้นอย่างเดียว

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการเครื่องรับชำระเงินตู้อัตโนมัติ (LRM) ที่มาใช้บริการสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ จำนวน 200 ชุด สำหรับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

ตารางข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
1. เพศ		
ชาย	83	41.5%
หญิง	117	58.5%
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	20	10.0%
26 – 35 ปี	75	37.5%
มากกว่าหรือเท่ากับ 36 ปี	105	52.5%
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	15.5%
ปริญญาตรี	102	51.0%
สูงกว่าปริญญาตรี	67	33.5%
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68	34.0%
พนักงานบริษัทเอกชน	70	35.0%
อาชีพอิสระ	62	31.0%
อื่นๆ	-	-
ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
5. รายได้		
15,000 – 20,000 บาทต่อเดือน	33	16.5%
20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน	98	49.0%
30,000 – 50,000 บาทต่อเดือน	60	30.0%
50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	9	4.5%

จากตารางพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งออกเป็นเพศชายและเพศหญิง ร้อยละ 41.5 และ 58.5 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 ปีขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 52.5 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี ร้อยละ 51.0 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยอาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.0 ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลของการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยปรับเปลี่ยนสมมติฐานเพื่อให้สอดคล้องกับผลที่ได้จากการจัดกลุ่มปัจจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ความเป็นเชิงเส้นใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

- Sig. หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
 R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
 S.E. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 β หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบคะแนนมาตรฐาน
 t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการ
 แต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
 Sig หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
Constant	0.865	0.171		5.066	0.000
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์					
เพศ	1.94	0.062	0.165	-1.888	0.060
อายุ	1.843	0.377	0.921	2.443	0.088
ระดับการศึกษา	1.755	0.377	0.878	2.325	0.099
อาชีพ	2.501	0.376	0.834	2.215	0.086
รายได้	3.271	0.375	1.090	2.911	0.034
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ					
การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	0.473	0.046	0.502	10.329	0.000
การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	0.099	0.051	0.095	1.946	0.052
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.165	0.062	0.060	-1.888	0.060
แรงจูงใจในการใช้งาน	0.088	0.066	0.068	-1.784	0.008

R = .683 $R^2 = .467$ Adjusted $R^2 = .462$ Std.Error of the Estimate = .66760

F Change = 23.547 Sig = .000

*.Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ตารางที่ 4.18 จากการนำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้งาน โดยมีตัวแปรตามคือ การยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับสูงมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .683 และสามารถร่วมกันพยากรณ์การยอมรับการใช้เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 46.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ เท่ากับ ± 67

5. การอภิปรายผล

ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ส่วนบุคคลโดยเฉลี่ย 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ได้เฉลี่ยต่อเดือน กับการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีการกำหนดสมมติฐานเพื่อดูว่า เพศมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างหรือไม่ ดังนี้

$H_0: H_1 = H_2$ คือ เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0: H_1 \neq H_2$ คือ เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า t-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.060 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่ $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวิศา พุ่มคนตรี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาปัจจัยรวมการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่าเพศแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ไม่เจาะจงเฉพาะเพศใดเพศหนึ่งทำให้เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) สามารถตอบสนองความต้องการในการชำระเงินกู้ของคนได้ทุกเพศ ดังนั้น เพศที่แตกต่างกัน จึงไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านช่องทางดิจิทัลของธนาคาร : กรณีศึกษาเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 4.16 พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.553 แสดงว่าปัจจัยทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 55.3 ส่วนที่เหลืออีก 44.7 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ จากตารางที่ 4.16 มีการตั้งสมมติฐาน คือ H_0 : ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร และ H_1 : ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจากการทดสอบพบว่า F-test มีค่า Sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ $\alpha = 0.05$ จึงสามารถปฏิเสธ H_0 ได้ แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานครจากผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ตัวแปรอิสระจากปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยเรียงลำดับการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน, ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านการใช้งานในปัจจุบัน ซึ่งรายละเอียดแต่ละปัจจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การที่เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) สามารถทำรายการชำระเงินกู้ได้ครั้งละหลายบัญชี และสามารถทำรายการได้เร็วกว่าที่หน้าเคาน์เตอร์ของสาขา เป็นสิ่ง que ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอันดับ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการมีพื้นฐานจากการเคยใช้เครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) มาก่อน และเมื่อมาใช้เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ซึ่งเป็นเครื่อง Machine ที่มีหน้าตาคล้ายกัน จึงทำให้สามารถใช้งานเครื่องนี้ได้โดย

ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร

จากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งธนาคารสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาหรือปรับปรุงช่องทางบริการดิจิทัลของธนาคาร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น โดยคาดหวังให้ ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้เรื่อยๆ จนเกิดเป็นความภักดีที่มีต่อช่องทางบริการดิจิทัลของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีอยู่แล้ว มีทัศนคติของแต่ละปัจจัยที่มีต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลสำรวจซึ่งธนาคารควรที่จะพัฒนาในด้านการใช้งานที่ทำให้เกิดประโยชน์ในด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และดึงดูดผู้บริการให้ใช้แล้วเกิดการยอมรับให้มากขึ้น เช่น เครื่องสามารถปรับแก้ไขจำนวนเงินที่จะชำระให้ได้น้อยกว่าเงินงวดได้ หน้าจอสามารถแสดงจำนวนเงินคงเหลือ, ดอกเบี้ยค้างชำระ และสามารถชำระค่าธรรมเนียมประกันอสังหาริมทรัพย์ผ่านเครื่อง (LRM) ได้ ส่วนกลุ่มผู้บริการที่ยังไม่คุ้นเคยกับเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) นั้น ยังมีผู้บริการส่วนใหญ่ที่ยังไม่ทราบถึงประโยชน์ของ

เครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ธนาคารควรจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และทดลองให้ผู้ใช้บริการลองใช้บริการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ซึ่งข้อดีของการใช้บริการการชำระเงินกู้ผ่านเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) คือ ใช้งานง่าย และทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการใช้บริการการชำระเงินกู้ไม่ต้องเข้าคิวในการขอใช้บริการที่สาขาของธนาคาร

โดยจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานของเครื่องรับชำระเงินกู้อัตโนมัติ (LRM) ตามลำดับ ทั้งนี้ ธนาคารควรเพิ่มฟังก์ชันการชำระเงินนอกวงจรถวาย และธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบ การให้บริการผ่านระบบ Digital Service ของธนาคารให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ จากท่านอาจารย์ ดร.รวิดา วิริยกิจจา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของข้าพเจ้า อาจารย์ท่านได้ให้ความกรุณาแนะนำ ให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างมาก ตลอดจนเสียสละเวลาตรวจตรา ข้อบกพร่องต่างๆ ของเนื้อหาเพื่อเสริมสร้างการวิจัยศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องนี้ให้สมบูรณ์มากที่สุด ข้าพเจ้าจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ด้วยความเอาใจใส่และเมตตากรุณาเสมอมา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ และขอขอบคุณเพื่อนๆ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ทุกท่านที่เป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด ท้ายสุดนี้ข้าพเจ้าขอมอบส่วนดีและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยตนเองในครั้งนี้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่านหากการวิจัยศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยตนเองฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อ การศึกษาก็ขอความดีไว้แก่ทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้น และหากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาด หรือบกพร่องประการใด ข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และขออภัยอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลจำนวนเครื่อง LRM จากฝ่ายธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์
จกภษย์ สื่อประเสริฐสิทธิ์. 2554. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเทคโนโลยี:กรณีศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร.” การวิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. 2557. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ชวิศา พุ่มคนตรี 2559. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

-
- คุณฉวี ศรีสว่างสุข. 2557. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานเครื่องทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติ : กรณีศึกษา เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รายงานประจำปีธนาคารอาคารสงเคราะห์ [ออนไลน์]. 15 พฤศจิกายน 2561. เข้าถึงได้จาก:
<https://www.ghbank.co.th/about/financial-Information/annual-report>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- Annam, B. & Yallapragada, N. (2006).“Understanding Customer Attitudes towards TECH NOLOGY-BASE SELF-SREVICE A Case Study on ATMs.” (Thesis The Master Degree, Karlstads Universitet).
- Kigongo, N. (2011). “Perceived Usefulness, Perceived Easw of Use, Behavioural, Intention to Use and Actual System Usage in Centenary Bank.” (Thesis The Master Degree, Makerere University).