

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ของลูกค้า
ธนาคารอาคารสงเคราะห์

FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE NON-PERFORMING ASSETS (NPA)
BIDDING SYSTEM OF CUSTOMERS IN GOVERNMENT HOUSING BANK

เฉลิมพล สุวรรณบุปผา¹, พนิดา สุรชัยกุลวัฒนา²

ณัฐพันธ์ บัววารภรณ์³ และ จิตติกานต์ ลัจจะบุตร⁴

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, axekungzaa@hotmail.com

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, panita.s1453@gmail.com

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, nattapan@gmail.com

⁴ คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, titikant.sat@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีวิธีวิจัยในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวม ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 200 คน ได้รับแบบสอบถามที่ตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 185 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51 มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี ร้อยละ 29 สถานภาพสมรส ร้อยละ 40 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 36 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 37 รายโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 29 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยเฉลี่ยวันละ 4 – 6 ชั่วโมง ร้อยละ 37 และเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ในช่วงเวลา 20.00 – 24.00 น. ร้อยละ 41 โดยใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่ออ่านข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 29 ลูกค้าสนใจที่จะซื้อทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ประเภทบ้านเดี่ยว ร้อยละ 45 และลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความคิดเห็นในการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบประมูลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเข้ามาติดต่อที่ธนาคาร สามารถเข้าร่วมประมูลได้ทุกที่ทุกเวลา มีช่องทางในการเข้าถึงการประมูลที่หลากหลาย โดยปัญหาที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ทศนคติในการใช้งานของลูกค้าที่กังวลด้านความโปร่งใสและไม่น่าเชื่อถือในการใช้งานระบบการประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ดังนั้นธนาคารควรมีการอธิบายและทำความเข้าใจให้กับลูกค้ารับทราบเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมถึงระบุรายละเอียดข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินรอการขาย (NPA) แต่ละรายการไว้ในระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์อย่างละเอียด เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อทรัพย์สินหรือเข้าร่วมประมูลทรัพย์สินในรายการนั้นได้

คำสำคัญ: ปัจจัย, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, ระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย

ABSTRACT

The objective of this study aimed to investigate both the demographics and perception factors of technology towards affecting the intention of customers using Online Non Performing Asset of Government Housing Bank (Online NPA of GHB). This study was conducted in form study survey. Data collection was gathered by 200 questionnaires and were completely replied of 185 questionnaires. While 10 random questionnaires were depth interviewed in order to analyze the data with descriptive statistics.

Results: Half of the respondents about 51% were male. About one-third of them (29%) were aged between 25 and 34 years. About 40% of them were graduated with bachelor's degree. Nearly half of sample were civil servants or officers of state enterprises about 37%. Personal income of sample was ranged between 15,001 and 25,000 Baht about one-third of sample (29%). More than one-third of respondents (37%) spend between 4 and 6 hours per day using internet. It was at between 8:00 and 12 pm that 41% of respondents had used internet. 29% of customers searching for information via internet. As 45% of customers interested in the immovable property especially detached house. GHB customers had the good points of view to technology acceptance which was averaged score of about 4.11 of five. In particular, perceived usefulness of online property auction system does not make the waste of traveling time to contact the bank. It was easy to participate in the auction anywhere and anytime. There are various ways to join the auction. The problems affecting the use of the NPA for online auction from in-depth interviews were the attitude of customers concerning equity and reliability in the online auction system. As the result, banks should explain customers to be clear and understand about safety and details about each property for sale in online NPA. For these reasons, customers would use all information in order to decide to buy a property or participate in the auction of assets.

Keywords: Customer honesty, Government Housing Bank, Credit service quality

1. บทนำ

บทนำเป็นในปัจจุบันโลกของธุรกิจออนไลน์เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องมาจากวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคสะดวก รวดเร็ว และง่ายเพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส โดยจากผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประเทศไทยปี 2561 พบว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยนานขึ้นเป็น 10 ชั่วโมง 5 นาทีต่อวัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 3 ชั่วโมง 41 นาทีต่อวัน ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนผ่านชีวิตไปสู่ดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านทางมือถือสมาร์ทโฟนด้วยปัจจัยด้านราคาของมือถือสมาร์ทโฟนราคาถูกลงทำให้คนไทยเกือบทุกระดับสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งโดยส่วนมากพฤติกรรมผู้บริโภคจะใช้อินเทอร์เน็ตในการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน (application) ที่สามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากที่บ้าน ที่ทำงาน หรือที่ใดก็ตามที่มีอินเทอร์เน็ตเข้าถึง เนื่องจากประหยัดเวลาเดินทางออกไปเลือกซื้อสินค้าตามสถานที่ต่างๆ ได้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์; 2561)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นธนาคารที่มีพันธกิจหลักในการทำให้คนไทยมีบ้าน ด้วยการให้บริการด้านการเงินและด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อยและปานกลางซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์มีผลิตภัณฑ์

และบริการทางด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นจำนวนมากทำให้เป็นธนาคารอันดับต้นๆ ที่ประชาชนทั่วไปมีต้องการที่จะขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับทางธนาคาร เนื่องจากมีอัตราดอกเบี้ยต่ำและมีระยะเวลาผ่อนชำระนาน อีกทั้งธนาคารยังมีการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร (Non-Performing Assets (NPA)) ซึ่งเป็นทรัพย์สินของลูกหนี้ธนาคารที่มีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ต่อธนาคารได้ ธนาคารจึงยื่นฟ้องต่อกรมบังคับคดีเพื่อยึดทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันและนำออกประมูลขายทอดตลาดเพื่อเปลี่ยนทรัพย์สินเป็นเงินกลับมาชำระหนี้แก่ธนาคาร โดยธนาคารจะเข้าไปประมูลซื้อกลับมาเป็นทรัพย์สินธนาคาร จากการพิจารณากลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีการซื้อทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยพิจารณาจากจำนวนยอดขายทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในปี 2561 สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อย (ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอซื้อทรัพย์สินที่ธนาคารและการจัดโครงการและงานมหกรรมต่างๆ) และกลุ่มนักลงทุนที่ซื้อทรัพย์สินยกเล็ด จากยอดขายทรัพย์สินรอการขายของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแบ่งประเภทลูกค้าที่พิจารณาจากยอดขายทรัพย์สินรอการขายของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประจำปี 2561 (ข้อมูลสิ้นสุด ณ เดือนตุลาคม 2561)

ประเภทกลุ่มลูกค้า	ประเภทการขาย	ยอดขาย (ล้านบาท)
กลุ่มลูกค้ารายย่อย	ลูกค้าเข้ามาติดต่อขอซื้อ	39
	ผ่านโครงการและมหกรรมต่างๆ	2,556
กลุ่มนักลงทุนที่ซื้อทรัพย์สินยกเล็ด	ขายทรัพย์สินแบบยกเล็ด	239
รวม		3,834

กระบวนการขายทรัพย์สิน NPA ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้วยวิธีการประมูลขายทรัพย์สิน NPA เป็นการประมูลในลักษณะที่ยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างเท่าที่ควร หรือเรียกได้ว่าเป็นการประมูลแบบเดิม โดยเมื่อลูกค้าสนใจซื้อทรัพย์สิน NPA ของธนาคารจะต้องเดินทางเข้ามาติดต่อที่ธนาคารเพื่อกรอกข้อมูลขอนัดวันเวลาขอดูสภาพทรัพย์สินจริง และรอธนาคารจัดงานมหกรรมประมูลขายทอดตลาดสินทรัพย์รอการขายของธนาคารที่มีการจัดงานอย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี ซึ่งการจัดงานในแต่ละครั้งจะส่งผลให้ธนาคารมีระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดงานมหกรรมประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ของธนาคารมีการใช้ระยะเวลาและทรัพยากร (Resource) เป็นจำนวนมากและมีต้นทุนในการดำเนินการที่สูง จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นธนาคารมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยประยุกต์เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการระบายทรัพย์สินรอการขายของธนาคารที่ถือครองไว้ให้ได้อย่างรวดเร็ว โดยการพัฒนาระบบการขายทรัพย์สิน NPA ด้วยวิธีการประมูลทรัพย์สิน NPA ให้อยู่ในรูปแบบ Online ซึ่งจะเป็นการให้บริการในรูปแบบ Digital Service ในรูปแบบ Platform Application ใหม่ของธนาคาร โดยจะมีเมนูหลักให้ลูกค้าสามารถใช้งานผ่าน Application ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลความตั้งใจใช้ระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อก่อให้เกิดการบริหารจัดการและระบายสินทรัพย์รอการขาย (NPA) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนากระบวนการประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ของธนาคารผ่านช่องทางออนไลน์ในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบประมวลทรัพยากรชาย (NPA) ออนไลน์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประกอบด้วยปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี
2. เพื่อนำเสนอต้นแบบ (Prototype) และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการประมวลทรัพยากรชาย (NPA) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ารายย่อยที่เข้ามาติดต่อขอซื้อหรือประมวลทรัพยากรชาย (NPA) ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ราย (สัดส่วนของลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอซื้อหรือประมวลทรัพยากรชาย (NPA) ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ทั้งหมดมีปริมาณเฉลี่ยต่อวันเป็นจำนวน 15-20 ราย) แต่เนื่องจากระยะเวลาที่จำกัด ผู้ศึกษาจึงขอจำกัดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ อยู่ที่มีจำนวน 200 คน โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนเลือกกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม ในขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดโดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เข้ามาติดต่อขอซื้อหรือประมวลทรัพยากรชาย (NPA) ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ จึงได้ทำการทดสอบเครื่องมือดังนี้

1. การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถหรือมีความเชี่ยวชาญด้านการยอมรับเทคโนโลยีในระบบประมวลทรัพยากรชาย (NPA) ออนไลน์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอคำปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' coefficient alpha) นำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยรวมที่ได้คือ 0.821 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการทดสอบมีความน่าเชื่อถือ (Nunnally, 1978) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลข้อมูลในประชากรที่ศึกษา

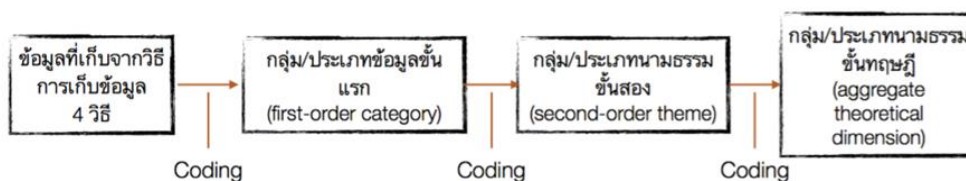
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มาใช้อธิบายข้อมูลความสัมพันธ์เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การใช้งานอินเทอร์เน็ต และประเภททรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ที่สนใจจะซื้อ เพื่อแสดงสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละเรื่อง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ระดับความเห็นด้วย ของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU)ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU) ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU) การนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU) โดยนำคะแนนเฉลี่ยส่วนต่าง ๆ มาสรุปให้เห็นถึงความสำคัญที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของความตั้งใจใช้ระบบประมวลทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ออนไลน์ ในแต่ละด้านของปัจจัยอยู่ในระดับใด

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้ารายย่อยที่เข้ามาติดต่อขอซื้อหรือประมวลทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ จำนวน 10 คน มาถอดข้อมูลโดยการเอาคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจัดกลุ่มข้อมูล (coding) เพื่อหาประเด็น (theme) หรือประเภท (category) เดียวกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูล และพิจารณาจนเห็นคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งของข้อมูลที่สามารถนำมาจัดกลุ่มเดียวกัน หรือแยกกลุ่มออกจากกันได้ และเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มที่เป็นสาเหตุของแต่ละปัจจัย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยด้านคุณลักษณะการยอมรับนวัตกรรม เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่แท้จริงต่อของความตั้งใจใช้ระบบประมวลทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ออนไลน์ ซึ่งเหตุผลที่นำวิธีเชิงคุณภาพใช้ร่วมกับเชิงปริมาณ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงในการนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบประมวลทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ออนไลน์ โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมมาทำการ coding หรือจัดกลุ่มเป็นประเภทขั้นแรก (First-order category) เท่านั้น ซึ่งแสดงขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (ดร.พนิดา สุรัชกุลวัฒนา)

4. ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบประมวลทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ออนไลน์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการธนาคาร จำนวน 200 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 185 ชุด และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 49 มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29 สถานภาพสมรส จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 36

โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รายโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยเฉลี่ยวันละ 4 – 6 ชั่วโมง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 37 และเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ในช่วงเวลา 20.00 – 24.00 น. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 41 กิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่ออ่านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และประเภทซอฟต์แวร์สินรอกการขาย (NPA) พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าสนใจที่จะซื้อซอฟต์แวร์สินรอกการขาย (NPA) ประเภทบ้านเดี่ยว จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 45

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวม พบว่า ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความคิดเห็นในการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาข้อ พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ เกี่ยวกับระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเข้ามาติดต่อที่ธนาคาร สามารถเข้าร่วมประมวลได้ทุกที่ทุกเวลา และมีช่องทางในการเข้าถึงการประมวลที่หลากหลายได้มากที่สุด ด้านความง่ายในการใช้งาน พบว่าระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องการได้ง่าย โดยผู้ใช้บริการมีการระดับการรับรู้มากที่สุด ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้พบว่า การเลือกใช้บริการประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ทำให้สามารถเข้าไปประมวลได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19 ซึ่งความตั้งใจที่จะใช้เกี่ยวกับการแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้งานระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 และด้านการนำมาใช้งานจริงพบว่า การนำมาใช้งานจริง รู้สึกถึงความรวดเร็วในการใช้งานระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี		Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)		4.23	0.78	มากที่สุด
1)	ระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ช่วยพัฒนาปรับปรุงวิธีการประมวลของท่านให้ทันสมัยยิ่งขึ้น	4.12	0.85	มาก
2)	ระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ลักษณะที่ทันสมัย	4.06	0.84	มาก
3)	ระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ทำให้ท่านไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเข้ามาติดต่อที่ธนาคาร	4.31	0.74	มากที่สุด
4)	ระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ประมวลได้ทุกที่ทุกเวลา	4.26	0.75	มากที่สุด
5)	ท่านสามารถค้นหาการประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ ผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.34	0.80	มากที่สุด
6)	ระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ทำให้ท่านมีช่องทางในการเข้าถึงการประมวลที่หลากหลายได้	4.27	0.73	มากที่สุด
ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU)		4.14	0.74	มาก
7)	ระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์มีการจัดหมวดหมู่ของประเภททรัพย์สินให้ง่ายต่อการสืบค้น	4.14	0.81	มาก
8)	ระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ทำให้ท่านสามารถค้นหาข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องการได้ง่าย	4.26	0.71	มากที่สุด
9)	ระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ประมวลซื้อทรัพย์สินง่ายขึ้น	4.09	0.76	มาก
10)	ท่านสามารถค้นหาหมวดหมู่ของประเภททรัพย์สินที่ตรงกับความต้องการของท่านในระยะเวลาอันสั้น	4.15	0.72	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้ายานการอาครสงเคราะห์ (ต่อ)

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
11) ระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์มีขั้นตอนการประมวลใช้เวลาไม่นาน	4.02	0.74	มาก
12) ระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการประมวลของท่านให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.15	0.74	มาก
13) ท่านคิดว่าระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์ทำให้ท่านมีศักยภาพในการประมวลรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.16	0.73	มาก
ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU)	3.96	0.85	มาก
14) ท่านรู้สึกเพลิดเพลินในการใช้งานระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์	3.89	0.82	มาก
15) ท่านรู้สึกชอบที่จะใช้งานระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.89	0.78	มาก
16) การเลือกใช้ระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์ทำให้ท่านสามารถเข้าไปประมวลได้ตลอดเวลา	4.19	0.71	มาก
17) การใช้ระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์ทำให้ท่านไม่ได้กลิ่นน้ำยาเคมีหรือหมอกพิษบนกระดาษ	4.04	0.95	มาก
18) การใช้ระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกโปร่งใสในการประมวลทรัพย์	3.81	0.98	มาก
ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use: INU)	3.96	0.83	มาก
19) ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์ต่อไปอย่างสม่ำเสมอ	3.77	0.85	มาก
20) ท่านจะเลือกใช้ระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์เป็นอันดับแรกเมื่อต้องการประมวลซื้อทรัพย์จากธนาคาร	4.03	0.86	มาก
21) ท่านตั้งใจที่จะแนะนำคนอื่น ๆ ให้ใช้งานระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์	4.08	0.77	มาก
การนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU)	4.21	0.75	มากที่สุด
22) ท่านรู้สึกถึงความสะดวกสบายในการใช้งานระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์	4.20	0.74	มาก
23) ท่านรู้สึกถึงความรวดเร็วในการใช้งานระบบประมูลทรัพย์ NPA ออนไลน์	4.23	0.76	มากที่สุด
รวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	4.11	0.16	มาก

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า การสัมภาษณ์เชิงลึกถามความคิดเห็นในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบประมูลทรัพย์สินรอกาขาย (NPA) ออนไลน์นั้น เมื่อเปรียบเทียบกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน โดยพบว่าสาเหตุที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่าง 10 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุและผล มีดังนี้ดังต่อไปนี้

1) ทัศนคติในการใช้งาน : ลูกค้ายังมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความโปร่งใสในการประมวล ข้อมูลในระบบอาจมีความคลาดเคลื่อน ความปลอดภัยของข้อมูล สภาพทรัพย์ในระบบไม่เหมือนสภาพจริง และการบุกรุกของเจ้าของทรัพย์เดิม ปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดทัศนคติในการใช้งานที่ไม่ดี จนกลายเป็นสาเหตุหลักที่ส่งให้เกิดการไม่ใช้งานระบบประมูลทรัพย์สินรอกาขาย (NPA) ออนไลน์

2) การใช้งานจริง : ลูกคามีความตั้งใจอยากใช้งาน แต่ยังคงพังกังขานหรือข้อมูลต่างๆที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้แก่ ระบบควรมีการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน มีโปรโมชันต่างๆที่เกี่ยวกับการประมูลของธนาคาร ตลอดจนเพิ่มฟังก์ชันที่เกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดงบประมาณในการซ่อมแซมทรัพย์สิน (Renovate) การแบ่งกลุ่ม/ประเภทระหว่างบุคคลที่ซื้อเป็นล็อตเพื่อนำไปลงทุนกับบุคคลรายย่อยที่ซื้อไปอยู่อาศัยเอง ข้อมูลเกี่ยวกับค่าส่วนกลางในการโอนทรัพย์สิน และการพัฒนาระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์นี้ให้เป็น application หลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตารางที่ 3 สรุปความตั้งใจใช้งานระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ที่ได้ผลจากแบบสัมภาษณ์

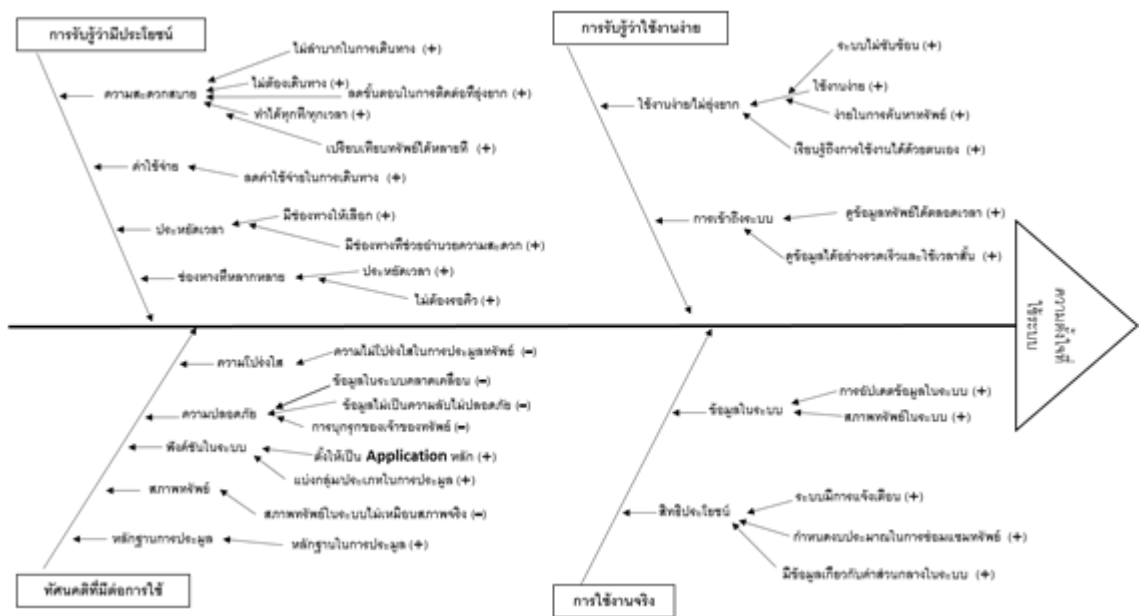
Theme	สาเหตุหลัก (รหัสชั้นสอง)	สาเหตุย่อย (รหัสชั้นแรก)	ตัวอย่างประโยคที่พูด (อ้างอิง)
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	ความสะดวกสบาย	ไม่ต้องเดินทาง (6 จาก 10 คน)	ที่จะได้ไม่ต้องเดินทางมาที่ธนาคารบ่อยครั้งนะคะ เพราะบางครั้งก็ไม่ค่อยว่างสักเท่าไร
		ไม่ต้องลำบากในการเดินทาง (6 จาก 10 คน)	ไม่มีรถส่วนตัวทำให้เดินทางมาลำบากมากค่ะ กว่าจะมาถึงธนาคารต้องนั่งรถเมล์ ต่อรถไฟฟ้า และต้องนั่งมอเตอร์ไซค์รับจ้างมาอีก หลายต่อมาก รถก็ติดมาก แต่ถ้ามีระบบนี้มาให้ใช้จะได้ไม่ลำบากในการเดินทาง
		ทำได้ทุกที่ทุกเวลา (4 จาก 10 คน)	ถ้ามีระบบนี้จะช่วยให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้นมาก เพราะจะทำให้เราสามารถติดต่อขอซื้อทรัพย์สินหรือประมูลทรัพย์สินธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลา
ค่าใช้จ่าย	ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (6 จาก 10 คน)		ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่ธนาคารในขั้นตอนที่ไม่จำเป็น แล้วเราอาจจะมาธนาคารเท่าที่จำเป็นค่ะ
			ช่องทางที่หลากหลาย (4 จาก 10 คน)
ประหยัดเวลา	มีช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวก (4 จาก 10 คน)	มีช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวก (4 จาก 10 คน)	คิดว่าระบบนี้เหมาะกับเป็นช่องทางในการให้บริการในยุคที่สังคมเต็มไปด้วยเทคโนโลยีทำให้มีช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวกได้มาก
			ประหยัดเวลา (4 จาก 10 คน)
		ไม่ต้องรอคิว (3 จาก 10 คน)	ไม่ชอบรอคิวในการมาติดต่อธนาคารและระบบนี้ทำให้ไม่ต้องรอคิวในการติดต่อธนาคาร

ตารางที่ 3 สรุปความตั้งใจใช้งานระบบประมวลทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ออนไลน์ที่ได้ผลจากแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

Theme	สาเหตุหลัก (รหัสชั้นสอง)	สาเหตุย่อย (รหัสชั้นแรก)	ตัวอย่างประโยคที่พูด (อ้างอิง)
การรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย	ใช้งานง่าย	ใช้งานง่าย (5 จาก 10 คน)	ดูแล้วระบบประมวลทรัพย์สิน NPA ออนไลน์ก็ไม่ได้ใช้งานยุ่งยากอะไรมากจนเกินไปค่ะ
	ไม่ยุ่งยาก	ระบบไม่ซับซ้อน (5 จาก 10 คน)	เนื่องจากในปัจจุบันก็มีระบบหรือ App ออกมาให้ใช้บริการเยอะ และดูจากระบบนี้ก็มีรูปแบบฟังก์ชันเหมือนระบบทั่วไป ทั้งปุ่มกด หรือหน้าจอลูกเล่นก็ใช้งานไม่ซับซ้อนค่ะ
		เรียนรู้ถึงการใช้งานได้ด้วยตนเอง (3 จาก 10 คน)	ดูแล้วเนื้อหาในระบบส่วนใหญ่ก็เป็นภาษาไทยและสามารถเข้าใจและเรียนรู้ถึงการใช้งานเองได้ไม่ยาก
ทัศนคติที่มีต่อการใช้	ความปลอดภัย	ข้อมูลไม่เป็นความลับ (5 จาก 10 คน)	ที่กลัวข้อมูลไม่เป็นความลับ ผู้อื่นสามารถดูได้ รู้สึกไม่ปลอดภัยค่ะ
		การบุกรุกของเจ้าของทรัพย์สิน (3 จาก 10 คน)	ที่กลัวว่าพอเราประมวลทรัพย์สินได้แล้ว พอจะไปดูสภาพทรัพย์สินจริง ปรากฏว่าเจ้าของทรัพย์สินเดิมยังไม่ย้ายออก
	ความโปร่งใส	ความไม่โปร่งใสในการประมูล (7 จาก 10 คน)	กลัวว่าจะไม่โปร่งใสในการประมูลทรัพย์สิน กลัวมีการปั่นราคาในระบบให้สูงขึ้นจากบุคคลที่ไม่ได้ต้องการหรือสนใจในทรัพย์สิน NPA นั้นจริงๆ
การใช้งานจริง	สิทธิประโยชน์ในระบบ	การอัปเดตข้อมูล (5 จาก 10 คน)	อยากให้ข้อมูลมีการ Update ให้เป็นปัจจุบันครบถ้วนมากที่สุด มีโปรโมชันในการมูลทรัพย์สิน
		ระบบมีการแจ้งเตือน (5 จาก 10 คน)	อยากให้ระบบมีการแจ้งเตือนเกี่ยวกับรายการทรัพย์สินที่จะเปิดประมูลล่วงหน้าเพื่อจะได้มีระยะเวลาในการพิจารณาศึกษาหาข้อมูลก่อนตัดสินใจ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกถามความคิดเห็นในเรื่องของความตั้งใจใช้งานระบบประมวลทรัพย์สินรอกการขาย (NPA) ออนไลน์ ในกลุ่มตัวอย่าง 10 คน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบในการหาจำนวนขององค์ประกอบที่เกิดจากข้อคำถามต่างๆ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและกำหนดค่าเพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของข้อคำถามแต่ละองค์ประกอบโดยให้มีค่าเท่ากับ 1 เป็นค่าค่าที่สูงสุดในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบ เพื่อให้ข้อคำถามบางตัวเป็นสมาชิกหลายองค์ประกอบกลายเป็นสมาชิกขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งอย่างเด่นชัด เป็นการแยกว่าข้อคำถามใดควรจะอยู่ในองค์ประกอบใด ผลลัพธ์ คือ หลังจากผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของข้อคำถามต่างๆ ว่ามีค่ามาก

ที่สุดอยู่ที่องค์ประกอบใดก็จะจัดให้อยู่ในองค์ประกอบนั้น เพื่อแสดงว่าตัวแปรนั้นผลลัพธ์ของการวัดความเที่ยงตรงในตัวแปรต่างๆ ตามการให้ค่าน้ำหนักของข้อคำถามของเชิงบวกและเชิงลบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า สาเหตุหลัก คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย ทักษะคนที่มีการใช้ และการใช้งานจริง เมื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุและผลโดยการใส่แผนผังสาเหตุ พบว่าปัญหาความตั้งใจใช้งานระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ นั้นมีสาเหตุจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงแผนผังสาเหตุและผลจากแบบสัมภาษณ์

แนวทางเลือกการแก้ไขปัญหา (Alternative Solution)

จากปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้ระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ การแก้ปัญหาได้สาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ

1) Change Mindset สาเหตุคือ เกิดจากความถูกต้องของระบบและความปลอดภัยของข้อมูล

ทางเลือกที่ 1 คือ การอธิบายและทำความเข้าใจให้กับลูกค้ารับทราบเกี่ยวกับความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือในการทำการขายทางระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ ให้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น โดยการชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่าระบบงานดังกล่าวผ่านการทดสอบในกระบวนการต่างๆ ในสิ่งที่ลูกค้ามีข้อกังวลอยู่ก่อนที่จะออกมาให้ใช้บริการอยู่แล้ว

2) Information สาเหตุ คือ การไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบูรณาการหรือข้อมูลค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องรับภาระ

ทางเลือกที่ 2 คือ การระบุรายละเอียดข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินรอการขาย (NPA) แต่ละรายการไว้ในระบบประมูลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ อย่างละเอียด เช่น ข้อมูลกรณีทรัพย์สินมีผู้บูรณาการ หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลูกค้าต้องรับภาระในรายการทรัพย์สินที่ลูกค้าต้องการหรือสนใจ เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อทรัพย์สินหรือเข้าร่วมประมูลทรัพย์สินในรายการนั้น ได้

3) Better Progress สาเหตุคือ ความโปร่งใสเกี่ยวกับการขึ้นราคาในระบบให้สูงขึ้นจากบุคคลที่ไม่ได้ต้องการหรือสนใจในทรัพย์สิน NPA นั้นจริงๆ

ทางเลือกที่ 3 คือ การพัฒนาระบบประมวลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ให้มีการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าในขั้นตอนลงทะเบียนด้วยการทำ Electronic Know Your Customer (e-KYC) ซึ่งเป็นการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในขั้นตอนการแสดงผลตน/ระบุตัวตน (Identification) และการตรวจสอบข้อมูลการแสดงผลตน (Verification) ก่อนเข้าใช้งาน รวมถึงมีการผูกบัญชีเงินฝากเพื่อหักเงินวางประกันในการเข้าประมวลทรัพย์สินในการแต่ละรายการตามเงื่อนไขการประมวลทรัพย์สินของธนาคารซึ่งหากที่เข้าสู่ประมวลทรัพย์สินได้ดำเนินการประมวลทรัพย์สินนั้นและทำการยืนยันหรือยกเลิกระบบก็จะยึดเงินวางประกันทั้งจำนวน โดยที่การหักเงินในทุกครั้งระบบจะมีใบเสร็จในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จัดส่งให้เพื่อใช้เป็นหลักฐาน ซึ่งหากระบบมีกระบวนการทำงานรูปแบบดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ที่จะเข้ามาประมวลทรัพย์สินในแต่ละรายการต้องทำการศึกษาข้อมูลก่อนที่จะเข้าประมวลเพื่อลดการเข้าร่วมประมวลจากบุคคลที่ไม่ได้ต้องการหรือสนใจในทรัพย์สิน NPA นั้นจริงๆ และระบบจะมีการแสดงประวัติการเสนอราคาประมูลของลูกค้าแต่ละรายที่เข้าประมวลทรัพย์สินนั้น เพื่อให้โปร่งใสมากที่สุด

5. การอภิปรายผล

1. ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีการยอมรับเทคโนโลยี และเล็งเห็นถึงข้อดีและประโยชน์ของระบบประมวลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์เนื่องจากมีสะดวกสบาย ประหยัดเวลา มีช่องทางที่หลากหลาย ลดขั้นตอนในการติดต่อที่ยุ่งยาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญรา ประภอกกรรม (2552) ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และอิทธิพลของสังคม มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

2. ด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการยอมรับเทคโนโลยี รับรู้ถึงการใช้งานของระบบประมวลทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ออนไลน์ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ง่ายไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ง่ายในการค้นหาทรัพย์สินและสามารถเรียนรู้ถึงการใช้งานได้ด้วยตนเอง เนื่องจากระบบส่วนใหญ่เป็นภาษาไทยและเข้าใจง่าย สามารถดูข้อมูลทรัพย์สินได้อย่างรวดเร็วและได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรชนก พลบุญ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย

3. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการยอมรับเทคโนโลยี การให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ข้อคิดเห็น ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ และความรู้สึกชอบระบบที่ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญรา ประภอกกรรม (2552) ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา โดยใช้แบบจำลอง

การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และอิทธิพลของสังคม มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

4. ด้านการใช้งานจริง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากระบบใช้งานง่าย เข้าถึงระบบ สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชนก พลบุญ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

ปัญหาที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบประมวลทรัพย์สินรอกการชาย (NPA) ออนไลน์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ทัศนคติในการใช้งานของลูกค้าที่กังวลด้านความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือในการใช้งานระบบการประมวลทรัพย์สินรอกการชาย (NPA) ออนไลน์ ดังนั้นธนาคารควรมีการอธิบายและทำความเข้าใจให้กับลูกค้ารับทราบเกี่ยวกับความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือในการทำรายการทางระบบประมวลทรัพย์สินรอกการชาย (NPA) ออนไลน์ ให้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น โดยการชี้แจงให้ลูกค้าทราบว่าระบบงานดังกล่าวผ่านการทดสอบในกระบวนการต่างๆ ในสิ่งที่ลูกค้ามีข้อกังวลอยู่ก่อนที่จะออกมาให้ใช้บริการอยู่แล้ว รวมถึงระบุรายละเอียดข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินรอกการชาย (NPA) แต่ละรายการไว้ในระบบประมวลทรัพย์สินรอกการชาย (NPA) ออนไลน์ อย่างละเอียด เช่น ข้อมูลกรณีทรัพย์สินมีผู้บุกรุก หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลูกค้าต้องรับภาระในรายการทรัพย์สินที่ลูกค้าต้องการหรือสนใจ เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อทรัพย์สินหรือเข้าร่วมประมวลทรัพย์สินในรายการนั้นได้

ด้านความโปร่งใสเกี่ยวกับการบ่นราคาในระบบให้สูงขึ้นจากบุคคลที่ไม่ได้ต้องการหรือสนใจในทรัพย์สิน NPA นั้นจริงๆ ดังนั้นธนาคารต้องมีการพัฒนาระบบประมวลทรัพย์สินรอกการชาย (NPA) ออนไลน์ให้มีการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าในขั้นตอนลงทะเบียนด้วยการทำ Electronic Know Your Customer (e-KYC) ซึ่งเป็นการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในขั้นตอนการแสดงตน/ระบุตัวตน (Identification) และการตรวจสอบข้อมูลการแสดงตน (Verification) ก่อนใช้งาน จะช่วยให้ผู้ที่เข้ามาประมวลทรัพย์สินในแต่ละรายการต้องทำการศึกษาข้อมูลก่อนที่เข้าประมวลเพื่อลดการเข้าร่วมประมวลจากบุคคลที่ไม่ได้ต้องการหรือสนใจในทรัพย์สิน NPA นั้นจริงๆ และระบบจะมีการแสดงประวัติการเสนอราคาประมวลของลูกค้าแต่ละรายที่เข้าประมวลทรัพย์สินนั้น เพื่อให้โปร่งใสมากที่สุด ที่สำคัญหากธนาคารอาคารสงเคราะห์นำระบบประมวลทรัพย์สินรอกการชาย (NPA) ออนไลน์นี้ไปพัฒนาต่อเพื่อใช้งานในอนาคต ควรตระหนักและให้ข้อมูลกับลูกค้าเกี่ยวกับความโปร่งใสในการประมวลทรัพย์สิน ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ความปลอดภัยจากการบุกรุกของเจ้าของทรัพย์สินเดิม พัฒนาหรือเพิ่มฟังก์ชันเกี่ยวกับการกำหนดงบประมาณในการซ่อมแซมทรัพย์สิน (Renovate) การแบ่งกลุ่ม/ประเภทระหว่บุคคลที่ซื้อเป็นลีดเพื่อนำไปลงทุนกับบุคคลรายย่อยที่ซื้อไปอยู่อาศัยเอง ข้อมูลเกี่ยวกับค่าส่วนกลางในการโอนทรัพย์สิน และควรมีการพัฒนา ระบบประมวลทรัพย์สินรอกการชาย (NPA) ออนไลน์นี้ให้เป็น application หลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่างในสถานที่ที่แตกต่างกัน เช่น ศึกษาที่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำมาศึกษาว่ามีความแตกต่างจากที่นำเสนอในงานวิจัยฉบับนี้หรือไม่ ผลที่ได้สามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบประมวลทรัพยากรสินทรัพย์ (NPA) ออนไลน์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้
2. แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษายู่นี้ เช่น ประสิทธิภาพของการทำงานของระบบประมวลทรัพยากรสินทรัพย์ (NPA) ออนไลน์ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างจากที่นำเสนอในงานวิจัยฉบับนี้หรือไม่ และนำผลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบประมวลทรัพยากรสินทรัพย์ (NPA) ออนไลน์ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้
3. แนะนำให้ใช้สถิติแบบการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) มาวิเคราะห์เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันและมีความน่าเชื่อถือ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผศ. ดร.พนิดา สุรัชกุลวัฒนา ดร.จิตติกานต์ สัจจะบุตร และ ผศ.ดร.ณัฐพันธ์ บัววรารักษ์ ที่ได้ให้ความรู้คำแนะนำ รวมถึงแนะนำแนวทางการทำวิจัยฉบับนี้ที่มีความสมบูรณ์ และขอขอบคุณทุนการศึกษามาจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่เห็นคุณค่าของการพัฒนาบุคลากรทำให้มีโอกาสได้ศึกษาและทำงานวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กุลปริยา นกดี .(2558). การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของ บริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เทอดรัฐ แวงศักดิ์. (2554). การยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- นุชรา ประกอบธรรม. (2552). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา การติดต่อสื่อสาร และบันเทิงที่มีผลต่อช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พรชนก พลาบุญย์. (2560). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รายงานประจำปีธนาคารอาคารสงเคราะห์ [ออนไลน์]. 15 พฤศจิกายน 2561. สืบค้นจาก:
<https://www.ghbank.co.th/about/financial-Information/annual-report>
- ศูนย์ข้อมูลคลังสารพิมพ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2561). สถานการณ์คลังสารพิมพ์ ปี 2561 และแนวโน้มปี 2562. [ออนไลน์]. 15 พฤศจิกายน 2561. สืบค้นจาก:<https://www.reic.or.th/Activities/PressRelease/12>
- อนุชา โสมานุตร. (2556). กระบวนการยอมรับนวัตกรรม ตามแนวคิดของ Rogers, [ออนไลน์]. 12 ธันวาคม 2561 พฤศจิกายน 2561. สืบค้นจาก: <http://iteacherthai.blogspot.com>
- Nunnally, J.C. (1973). Psychometric Theory. 2nded. New York: Harper & Row.