



แนวทางการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้สาขาในประเทศไทย

นางสาวกันยารวี กรวสุรัมย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ข้อมูลเพื่อนวัตกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แนวทางการพัฒนารูปแบบวิชาชีพไร้สาขาในประเทศไทย



นางสาวกันยารวี กรวสุรมย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตรข้อมูลเพื่อนวัตกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ใบรับรองโครงการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

โดย นางสาวกัญยาวิรุ์ กรวสุรมย์

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์ข้อมูลเพื่อนวัตกรรม

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย / หัวหน้าภาควิชา

(สุนันทา สดสี)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ปรากฏาเจริญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.นลินีภัทร์ บำเพ็ญเพียร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นลินีภัทร์ บำเพ็ญเพียร)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กาญจนา วิริยะพันธ์)

ชื่อ : นางสาวกันยาวิร์ กรวสุรมย์
 ชื่อการค้นคว้าอิสระ : แนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย
 สาขาวิชา : วิทยาศาสตร์ข้อมูลเพื่อนวัตกรรม
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.นลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร
 ปีการศึกษา : 2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยและนำเสนอแนวทางที่ส่งผลต่อการพัฒนาและการเติบโตของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ โดยใช้กระบวนการวิจัย ทั้งการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 430 คน ที่เคยใช้บริการธนาคารดิจิทัลในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนา ได้แก่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ต้นทุนการดำเนินงาน และการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งผลสรุปจากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าค่าความแปรปรวนร่วมคิดเป็นร้อยละ 70.4 ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ และปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยสามารถระบุแนวทางสำคัญได้ดังนี้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ต้องเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุม การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ต้องพัฒนากฎระเบียบที่ครอบคลุมเพื่อปกป้องสิทธิผู้บริโภค รวมถึงการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดเพื่อป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ควรพัฒนาแพลตฟอร์มให้มีความเรียบง่ายและใช้งานได้สะดวก ซึ่งจะช่วยยกระดับประสบการณ์การใช้งาน ต้นทุนการดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาต้องนำระบบอัตโนมัติมาใช้ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถลดต้นทุนในด้านการจัดการและการบริการได้อย่างรวดเร็ว การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ต้องร่วมมือกับบริษัทเทคโนโลยีและสถาบันการเงินอื่น ๆ เพื่อช่วยสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์แก่ผู้ใช้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัล

(มีจำนวนทั้งสิ้น 51 หน้า)

คำสำคัญ : ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ธนาคารเสมือน ธนาคารดิจิทัล

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

Name : Miss Kanyavee Kornvasurom
Independent Study Title : Guidelines for Developing Virtual Bank in Thailand
Major Field : Data Science for Innovation
King Mongkut's University of Technology North
Bangkok
Independent Study Advisor : Associate Professor Dr. Nalinpat Bhumpenpein
Academic Year : 2024

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors and propose guidelines influencing the development and growth of virtual banks in Thailand to meet the rapidly increasing demands of digital-age consumers, fostering the creation of innovative financial solutions. The research methodology encompassed a review of relevant theories and studies, as well as data collection through surveys of 430 samples who had experience using digital banking services in Thailand. The findings identified key factors driving the development of virtual banks, including the application of modern technologies, security and data privacy, ease of accessibility, operational cost, and collaboration with business partners. The research model demonstrated an acceptable level of reliability, with an R-Squared value of 70.4%. Key factors influencing the development of virtual banks in Thailand include the application of modern technologies, which requires a robust technological infrastructure to ensure comprehensive financial services. Security and data privacy must be strengthened through comprehensive regulations and stringent cybersecurity measures to protect consumer rights. Enhancing ease of accessibility by developing user-friendly platforms can improve the overall customer experience. Additionally, virtual banks should integrate automation to optimize operations and reduce costs efficiently. Collaboration with technology firms and financial institutions is also crucial in driving innovation and developing financial products that meet the evolving needs of digital consumers.

(Total 51 Pages)

Keywords: Branchless Banking, Virtual Bank, Digital Bank

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

กิตติกรรมประกาศนี้จัดทำเพื่อแสดงความขอบคุณอย่างสูงต่อทุกท่านที่มีส่วนร่วม ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานในการค้นคว้าอิสระเรื่องแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย จนสามารถสำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นลินีภัทร์ บำเพ็ญเพียร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาการทำงาน

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชา ที่ได้มอบความรู้และประสบการณ์อันมีค่าตลอดจนแนวคิดทางวิชาการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ได้อย่างแท้จริง ความรู้และคำแนะนำจากท่านเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถดำเนินงานจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นส่วนสำคัญ ที่สนับสนุนและเป็นแรงผลักดันในการศึกษาต่อปริญญาโท ตลอดจนทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยเป็นอย่างดี ซึ่งทุกท่านเป็นส่วนสำคัญในการทำให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

กันยาวิร์ กรวสุรมย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความหมายของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา	5
2.2 โมเดลการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี	6
2.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	7
2.4 ประสพการณ์ลูกค้า	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.6 สรุปผลการทบทวนงานวิจัย	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	14
3.1 โมเดลแนวคิดการวิจัย	14
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15
3.4 การประเมินคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ	16
3.5 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของผลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง	19
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	22
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง	22
4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้น	26
4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ	36
4.4 แนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ผลการดำเนินงานวิจัย	46
5.1 สรุปผลการวิจัย	46
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	50
5.3 ข้อเสนอแนะ	51
เอกสารอ้างอิง	52
ภาคผนวก ก	56
ภาคผนวก ข	58
ประวัติผู้วิจัย	67



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2-1	สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
3-1	ข้อคำถามที่ถูกปรับแก้และประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	16
3-2	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	20
3-3	เกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็น	20
4-1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง	22
4-2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายข้อของแต่ละข้อปัจจัย	26
4-3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายปัจจัย	27
4-4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเปรียบเทียบอายุ	28
4-5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยเปรียบเทียบอายุ	29
4-6	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยเปรียบเทียบอายุ	30
4-7	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ โดยเปรียบเทียบอายุ	31
4-8	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความครอบคลุมด้านการเงิน โดยเปรียบเทียบอายุ	32
4-9	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน โดยเปรียบเทียบอายุ	32
4-10	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบอายุ	33
4-11	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเปรียบเทียบอายุ	34
4-12	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบอายุ	35
4-13	การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ	37
4-14	การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ	38
4-15	การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ	39
4-16	การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ	40
4-17	แสดงผลสรุปสมมติฐานของงานวิจัย	41

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 จำนวนบัญชีและปริมาณการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้ง	1
1-2 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคำขออนุญาตจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	2
2-1 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี	7
2-2 กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	8
3-1 โมเดลแนวคิดการวิจัย	14
4-1 ผลการวิเคราะห์เพศของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	24
4-2 ผลการวิเคราะห์อายุของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	24
4-3 ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษาของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	25
4-4 ผลการวิเคราะห์อาชีพของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	25
4-5 ผลการวิเคราะห์รายได้ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตและธุรกิจในหลายภาค ส่วนโดยเฉพาะในภาคการเงินและการธนาคารซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ ที่สะดวกสบายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันบนมือถือ ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา หนึ่งในเทคโนโลยีทางการเงินที่กำลังพัฒนาและได้รับความนิยมในหลายประเทศทั่วโลก นั่นคือ ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะเป็นกระบวนการแบบดิจิทัลทั้งหมดในหลายประเทศได้ออกหลักเกณฑ์ใบอนุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา และดำเนินธุรกิจไปบ้างแล้ว เช่น บราซิล สหราชอาณาจักร มาเลเซีย สิงคโปร์ ใต้หวันฮ่องกง จีน และเกาหลีใต้ [1] เป็นต้น ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าหากมีการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ให้แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) แบบดั้งเดิม จะส่งผลให้เกิดแผนธุรกิจและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ มีลูกเล่นมากขึ้น และสามารถตอบโจทย์ผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาภาพรวมของเศรษฐกิจและการเงินของประเทศไทย โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อย และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) [2] ที่คุ้นเคยกับการทำธุรกรรมบนโลกดิจิทัล รวมถึงกลุ่มที่ยังไม่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ หรือกลุ่มที่ยังไม่ได้รับบริการที่ดีเพียงพอ ให้มีโอกาสเข้าถึงหรือได้รับบริการทางการเงินที่ดีขึ้น [1]

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาคนไทยได้หันมาใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นอย่างก้าวกระโดด สะท้อนให้เห็นได้จากจำนวนผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ที่เพิ่มขึ้นจาก 32,143,467 บัญชีในปี 2560 มาเป็น 84,291,262 บัญชีในปี 2564 ซึ่งเติบโตถึง 3 เท่า นอกจากนี้ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้งยังเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล จาก 1,314,856,000 ธุรกรรมในปี 2560 มาเป็น 16,041,378,000 ธุรกรรม ในปี 2564 ซึ่งเติบโตถึง 12 เท่า [3]



ภาพที่ 1-1 จำนวนบัญชีและปริมาณการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้ง [3]

การขยายตัวที่รวดเร็วของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งนี้ แสดงถึงความปลอดภัยและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการทางการเงิน การเติบโตดังกล่าวเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้การพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยมีความเป็นไปได้มากยิ่งขึ้นผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลมีความต้องการที่จะทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมทั้งคาดหวังบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะเน้นการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก และต้องมีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลที่หลากหลายทั้งข้อมูลทางการเงินรวมถึงข้อมูลทางเลือกเพื่อประเมินความเสี่ยงและการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นและสามารถนำเสนอบริการทางการเงินรูปแบบใหม่แก่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์รูปแบบเดิมก็ยังคงมีการพัฒนาช่องทางเป็นดิจิทัลมากขึ้น อาทิ การเปิดบัญชีเงินฝากผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking Application) แต่ก็ยังให้บริการผ่านสาขา และยังคงพึ่งพาการใช้บุคลากรสูง ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงขึ้น [4]

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อแนวทางในการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ซึ่งปัจจุบันมีบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหลายแห่งต่างให้ความสนใจที่จะขอใบอนุญาตเพื่อการลงทุนในการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศ ดังนั้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ลดต้นทุนการดำเนินงานและส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาคำขออนุญาตจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ด้วยคุณสมบัติสำคัญทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การเข้าถึงบริการ จัดการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่หลากหลาย ความสามารถในการประกอบธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีที่ยืดหยุ่น ปลอดภัย และให้บริการได้ต่อเนื่อง ความรู้ความสามารถและ (ธรรมาภิบาล) ของผู้ขออนุญาตและผู้ดำรงตำแหน่งสำคัญ ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงธุรกิจการเงินและวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) ฐานะและการสนับสนุนทางการเงินของผู้ถือหุ้น [5]



ภาพที่ 1-2 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคำขออนุญาตจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย [5]

ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมสำหรับการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย เนื่องจากธนาคารรูปแบบนี้จะเป็นกลไกสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยมีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงสุดในระยะยาว ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาและการเติบโตของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาอย่างครอบคลุมในหลายมิติ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์และปรับปรุงระบบธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาให้มีความทันสมัย รวมถึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมองว่า การเตรียมความพร้อมที่สำคัญไม่เพียงแต่จะช่วยพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ แต่ยังส่งเสริมให้เกิดการสร้างเชื่อมั่นและการยอมรับในบริการจากผู้ใช้งาน ด้วยการนำเสนอประสบการณ์การใช้งานที่สะดวก ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาดังกล่าวยังสามารถช่วยสนับสนุนให้ระบบการเงินดิจิทัลในประเทศไทยเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาและการเติบโตของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร ผู้ที่เคยใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาและการเติบโตของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในยุคดิจิทัล

1.3.3 ขอบเขตด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โปรแกรม SPSS เป็นเครื่องมือหลักในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา หมายถึง สถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินและดำเนินธุรกรรมทั้งหมดผ่านช่องทางดิจิทัลโดยไม่มีสาขาในรูปแบบกายภาพ เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล และรองรับการใช้งานที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ [34]

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

ส่งเสริมการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค พร้อมทั้งพัฒนานวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ความหมายของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา
- 2.2 โมเดลการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
- 2.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (STEEP Analysis)
- 2.4 ประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปผลการทบทวนงานวิจัย

2.1 ความหมายของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา

ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาหรือที่รู้จักในชื่อธนาคารดิจิทัล เป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินการและให้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกขั้นตอนและกระบวนการ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะต้องพึ่งพาเทคโนโลยีขั้นสูงอย่างมาก อาทิเช่น การประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ การเรียนรู้ของเครื่อง โดยใช้คลาวด์ (Cloud) การวิเคราะห์ข้อมูล (Analytics) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้เหนือกว่าการทำธุรกรรมธนาคารในรูปแบบปกติ [7] โดยผู้ที่ต้องการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาต้องมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล รวมถึงสามารถนำเทคโนโลยีและข้อมูลที่หลากหลายมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลเชิงพฤติกรรม อาทิเช่น พฤติกรรมการใช้จ่ายมาใช้ประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ (New Value Proposition) แก่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้ครบวงจรและเหมาะสม โดยขณะที่ช่องทางโมบายอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Mobile/Internet Banking) ของธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมเป็นเพียงหนึ่งในช่องทางการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลเท่านั้น [8]

ปัจจุบันการเคลื่อนไหวทางการเงินในโลกยุคดิจิทัล เริ่มได้รับความนิยมมากขึ้นในหมู่ผู้ให้บริการทางการเงินต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานที่กำกับดูแลในหลายประเทศที่เริ่มดำเนินการออกใบอนุญาตสำหรับธนาคารดิจิทัลและกำหนดมาตรฐานสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างเป็นระบบ [9] โดยกลุ่มเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะเน้นที่ลูกค้ารายย่อย และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมบนแพลตฟอร์มดิจิทัล นอกจากนี้ยังรวมถึงกลุ่มประชากรที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินในระบบ (Unserviced) อาทิเช่น ผู้ที่ไม่เคยมีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงิน หรือไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบ ตลอดจนกลุ่มที่ให้บริการทางการเงินที่ยังไม่

ตอบโจทย์ความต้องการ (Underserved) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขามุ่งมั่นที่จะเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [8] สำหรับประเทศไทยธนาคารพาณิชย์ไร้สาขายังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังซึ่งจะมีส่วนในการพิจารณาใบอนุญาต โดยตรวจสอบคุณสมบัติหลักทั้ง 3 ข้อ คือ ระบบการเงินแบบธนาคาร ระบบเทคโนโลยีที่มีความแม่นยำถูกต้อง และระบบการจัดการข้อมูลที่มีทั้งคุณภาพและปริมาณที่มากพอ นอกจากนี้ การพิจารณายังให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถดำเนินงานได้อย่างปลอดภัยและสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด [10]

2.2 โมเดลการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

เป็นโมเดลที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Fred Davis ในปี 1989 เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแง่ต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับที่จะก่อให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยี โดยทฤษฎีนี้ได้รับความนิยมนำไปใช้แพร่หลายในด้านเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัยเพื่อทำนายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

2.2.1 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)

เป็นความเชื่อของบุคคลว่าเทคโนโลยีนั้น ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ โดยทฤษฎีได้มีการเสนอแนวคิดไว้ว่า การรับรู้ประโยชน์ เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ หากผู้ใช้รับรู้ว่าเป็นประโยชน์ และสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้

2.2.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use - PEOU)

เป็นความเชื่อของบุคคลต่อความยาก – ง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีใด ๆ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าเป็นประโยชน์ใช้งานง่าย และเข้าใจได้ง่าย โอกาสที่พวกเขาจะยอมรับเทคโนโลยีนั้นก็จะเพิ่มสูงขึ้น [11]

กระบวนการทำงานของโมเดลการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตัวแปรภายนอก (External Variables) ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีในอดีต การฝึกอบรม และความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และในขณะเดียวกันก็อาจส่งผลต่อ ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ได้ด้วยเช่นกัน

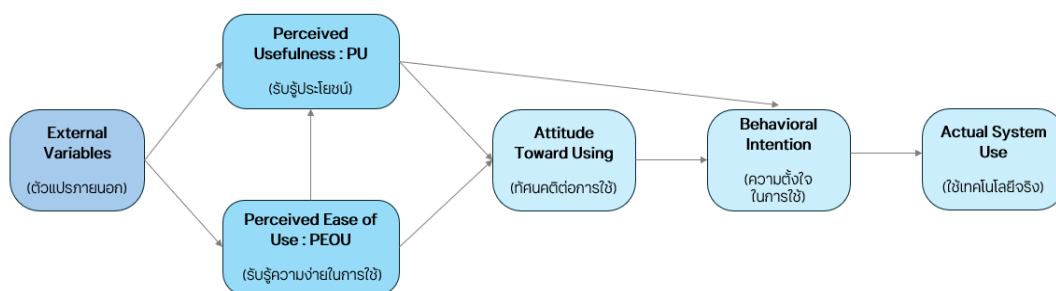
ขั้นตอนที่ 2 การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีผลโดยตรงต่อทัศนคติของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) มีผลต่อทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) และทัศนคติของผู้ใช้

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อผู้ใช้งานมีทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) หมายถึงความรู้สึกที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี จากปัจจัยหลักการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ย่อมส่งผลต่อมุมมองเชิงบวก ทำให้มีแนวโน้มที่จะตั้งใจใช้เทคโนโลยี

ขั้นตอนที่ 5 ความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intention to Use) หรือมีแผนจะใช้งานในอนาคต

ขั้นตอนที่ 6 การใช้เทคโนโลยีจริง (Actual System Use) ในเมื่อเป็นเทคโนโลยีที่ดี มีประโยชน์ แล้วยังใช้งานได้ง่าย ผู้ใช้จึงเกิดการตัดสินใจใช้งานจริง และการใช้งานจริงจะสะท้อนถึงการยอมรับเทคโนโลยีอย่างแท้จริง [11]



ภาพที่ 2-1 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี [11]

2.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (STEEP Analysis)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment Analysis) เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน และประเมินผลกระทบของปัจจัยเหล่านั้นต่อองค์กรในแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถวางแผนกลยุทธ์และปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดย STEEP ย่อมาจาก Social, Technological, Economic, Environmental, Political, and Values ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญ 5 ด้านที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนี้

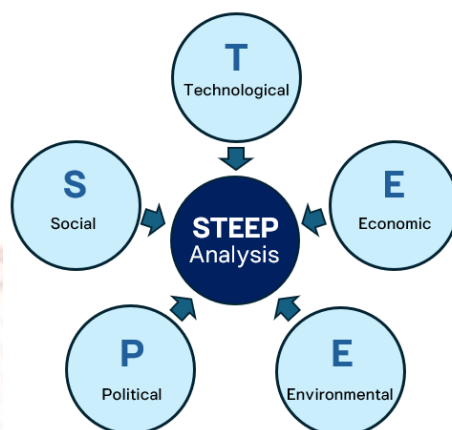
ด้านสังคม (Social) การวิเคราะห์แนวโน้มทางสังคมที่เปลี่ยนแปลง สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความต้องการสินค้าและบริการขององค์กร เช่น การเพิ่มขึ้นของกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล อาจผลักดันให้องค์กรต้องพัฒนาช่องทางดิจิทัลให้ตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

ด้านเทคโนโลยี (Technological) เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น หรือความเสี่ยงที่เกิดจากเทคโนโลยี

ด้านเศรษฐกิจ (Economic) เกี่ยวข้องกับเรื่องของเศรษฐกิจ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งรวมถึงการค่าในระบับนานาชาติ อัตราดอกเบี้ย ความพร้อมในการจ้างงาน เงินเฟ้อ และความผันผวนของค่าเงิน

ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมรวมถึงทรัพยากรธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รูปแบบของสภาพอากาศ และการประเมินผลกระทบทางนิเวศวิทยา

ด้านการเมือง (Political) ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร รวมไปถึง การเปลี่ยนแปลงทางนโยบายการเมืองหากพรรคการเมืองบางพรรคเป็นรัฐบาล ความเสี่ยงทางการเมืองต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น การยุบสภา รวมถึงด้านกฎหมายต่าง ๆ [12]



ภาพที่ 2-2 กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก [12]

2.4 ประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience)

การมุ่งเน้นที่ประสบการณ์ลูกค้าเป็นการทำความเข้าใจและพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้าในทุกจุดที่มีการปฏิสัมพันธ์กับธนาคาร ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวถูกสร้างขึ้นผ่านช่องทางต่าง ๆ และการปฏิสัมพันธ์แต่ละครั้งสามารถส่งผลต่อความรู้สึกและความพึงพอใจของลูกค้าได้โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่ลูกค้ามีทางเลือกมากมายและสามารถเปลี่ยนไปใช้บริการของธนาคารอื่นได้อย่างง่ายดายด้วยความสะดวกของเทคโนโลยีดิจิทัล การที่ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้บริการธนาคารดิจิทัลอื่นที่มอบประสบการณ์หรือข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ธนาคารจำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของบริการและประสบการณ์ที่มอบให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและรักษาลูกค้าเดิม รวมถึงลดความเสี่ยงที่ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการจากคู่แข่ง ทั้งนี้ การสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ดีไม่เพียงช่วยธนาคารในการรักษาลูกค้า แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการขยายฐานลูกค้าใหม่ และส่งผลเชิงบวกต่อรายได้ของธนาคารในระยะยาว [13]

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีการดำเนินการพัฒนารูปแบบธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา โดยสรุปข้อมูลและรายละเอียดไว้ในตารางการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2-1 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขา								
	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่	การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ	ความครอบคลุมด้านการเงิน	ความสามารถในการเข้าถึงทั้งภายในและภายนอก	ต้นทุนการดำเนินงาน	การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ
[14]		✓	✓					
[15]	✓	✓			✓			
[16]		✓						
[17]						✓		
[18]		✓						
[19]	✓	✓					✓	
[20]	✓	✓						
[21]		✓	✓				✓	
[22]		✓						
[23]		✓					✓	
[24]		✓	✓				✓	✓
[25]		✓		✓			✓	
[26]	✓				✓	✓	✓	
[27]							✓	
[28]		✓						
[29]						✓		
[30]							✓	
[31]	✓	✓		✓				
[32]		✓		✓				
[33]		✓		✓				

จากตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ซึ่งประกอบด้วย 8 ปัจจัยหลัก ได้แก่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ ความครอบคลุมด้านการเงิน ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่ายและไม่ซับซ้อน การลดต้นทุน และการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ โดยแต่ละปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา และสามารถอธิบายรายละเอียดของปัจจัยแต่ละข้อได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ บริบทของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในภาคการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา การปรับใช้เทคโนโลยีขั้นสูงกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัล ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ แต่ยังช่วยสร้างประสบการณ์การใช้งานที่มีความเป็นส่วนบุคคลและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น [15] การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงธนาคารพาณิชย์ไร้สาขานำเทคโนโลยีเช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน [19] และการยกระดับการให้บริการ โดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำธุรกรรม จะทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น [20] โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ในภาคการเงินและการธนาคารการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงที่เป็นประเด็นสำคัญ การใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เช่น การชำระเงินแบบดิจิทัล การทำธุรกรรมระหว่างบุคคลต่อบุคคล (Peer-to-Peer) และ ที่ปรึกษาการลงทุนอัตโนมัติ (Robo-Advisors) โดยใช้โปรแกรมหรือระบบที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในการให้คำแนะนำการลงทุนแบบอัตโนมัติ ได้เปลี่ยนแปลงโลกการเงิน ทำให้ผู้คนจำนวนมากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น [26] นอกจากนี้ ยังมี การใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อประเมินความน่าเชื่อถือของลูกค้าและปรับปรุงข้อเสนอของผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น [31]

ปัจจัยที่ 2 การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา โดยเฉพาะเมื่อมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้บริการทางการเงิน ผู้ใช้บริการจะคาดหวังความปลอดภัยในระดับสูงจากการทำธุรกรรมทางดิจิทัล ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาต้องพัฒนาระบบการเข้ารหัสและการยืนยันตัวตนแบบหลายขั้นตอนเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงการควบคุมการให้ข้อมูลของผู้ใช้และการถอนความยินยอม ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว [14] [15] ซึ่งธนาคารจำเป็นต้องประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอผ่านระบบ GRC (Governance, Risk, and Compliance) เพื่อปฏิบัติตามกฎระเบียบและป้องกันการโจรกรรมข้อมูล [18] ความท้าทายของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ต้องพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อรับมือกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น [32]

จะต้องใช้มาตรการเข้ารหัสข้อมูลและการยืนยันตัวตนหลายชั้นจะช่วยให้การปกป้องข้อมูลลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกดักฟังหรือเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต [16] [24] จากการสำรวจปัจจัยสำคัญในการสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า โดยร้อยละ 77 ของผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าการเงินของพวกเขาปลอดภัย และร้อยละ 76 พึงพอใจในเรื่องความลับของข้อมูล [21] ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขายังควรพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรเพื่อจัดการกับภัย

คุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ [20] นอกจากนี้ยังมีการเน้นเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในยุคดิจิทัล[25] โดยการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในธุรกรรมดิจิทัลจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ และลดความเสี่ยงในการโจรกรรมข้อมูล [22] [23] [28] อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขายังต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีมากขึ้นอยู่เสมอ [31] และเมื่อธนาคารพาณิชย์ไร้สาขามีกลยุทธ์ที่ถูกต้องจะทำให้การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยของข้อมูลมีประสิทธิภาพ [33]

ปัจจัยที่ 3 ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความยืดหยุ่นของเวลาของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาเป็นหนึ่งในข้อดีที่สำคัญของระบบธนาคารดิจิทัลเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมและใช้บริการธนาคารผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องเข้าไปยังสาขานาคาร อีกทั้งยังช่วยให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม นอกจากนี้ยังช่วยลดข้อจำกัดของเวลาทำการปกติของธนาคารแบบดั้งเดิม ซึ่งทำให้ลูกค้าไม่สามารถดำเนินการสำคัญหลังเวลาทำการได้ เช่น การขอสินเชื่อหรือการปรึกษาทางการเงินกับพนักงานธนาคาร [14] การตรวจสอบยอดคงเหลือ ดูรายการบัญชี หรือจัดการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาและได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องไปที่สาขานาคาร [21] [24]

ปัจจัยที่ 4 ประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในธนาคารนั้นไม่เพียงแค่ปรับปรุงกระบวนการธุรกิจ แต่ยังเปลี่ยนแปลงวิธีการที่ธนาคารสื่อสารและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การเข้าใจพฤติกรรมทางดิจิทัลของลูกค้า ถือเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า [25] โดยธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในฮ่องกง ยังมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น อัตราดอกเบี้ยสูงในการฝากเงิน การอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว และไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ ซึ่งช่วยยกระดับประสบการณ์การใช้งานของลูกค้าได้อย่างมาก [31] ส่วนในเรื่องของประสิทธิภาพในการใช้งานก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า [32] และช่วยสร้างความภักดีของลูกค้าต่อธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาอีกด้วย [33]

ปัจจัยที่ 5 ความครอบคลุมด้านการเงิน ความครอบคลุมด้านการเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจและการเติบโตทางสังคมผ่านการให้บริการที่ครอบคลุมผู้ที่ไม่เคยเข้าถึงบริการทางการเงินมาก่อน ซึ่งช่วยให้บุคคลที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารเดิมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ ส่งผลให้พวกเขาสามารถเข้าร่วมในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและพัฒนามาตรฐานการครองชีพ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถให้บริการแก่กลุ่มคนที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงระบบธนาคารแบบดั้งเดิมได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยเสริมสร้างการรวมทางการเงินและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในระยะยาว [15] และสามารถลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ทำให้กลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลและมีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น [26]

ปัจจัยที่ 6 ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่ายและไม่ซับซ้อน การออกแบบที่ใช้งานง่ายและมีความปลอดภัยยังเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ลูกค้าใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนที่ยุ่งยากหรือซับซ้อน [17] หากแพลตฟอร์มถูกออกแบบให้ใช้งานง่าย ก็จะช่วยกระตุ้นให้มีผู้ใช้มากขึ้น

[26] โดยปัจจัยสำคัญในการทำให้ผู้ใช้ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ คือความคาดหวังในด้านความสะดวกสบายและการใช้งานที่ง่าย (Effort Expectancy) ซึ่งหากแพลตฟอร์มของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาถูกออกแบบให้ใช้งานง่าย ผู้ใช้จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้บริการได้มากขึ้น ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการออกแบบแพลตฟอร์มที่เรียบง่ายและไม่ซับซ้อนเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ [29]

ปัจจัยที่ 7 ต้นทุนการดำเนินงาน การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาไม่จำเป็นต้องมีสาขาและพนักงานจำนวนมาก ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับต้นทุนที่ต่ำกว่าธนาคารแบบดั้งเดิม [19] [23] จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมการให้บริการและการทำธุรกรรม [21] ซึ่งการลดต้นทุนนี้ยังทำให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถเสนออัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าได้ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน [19] เพราะฉะนั้นการลดทรัพยากรจำเป็นในการดำเนินงานส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาได้อย่างมาก ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถนำงบประมาณที่ประหยัดได้จากต้นทุนการดำเนินงานไปพัฒนาและปรับปรุงบริการทางการเงินใหม่ ๆ [25] เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยและข้อมูลส่วนบุคคลให้ทันสมัยยิ่งขึ้น [27] และส่งผลให้ธนาคารสามารถเพิ่มอัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin) ได้ [30]

ปัจจัยที่ 8 การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารเสมือนว่าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจช่วยสร้างสิ่งใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า เพิ่มมูลค่าให้บริการ และลดการแข่งขันในตลาด การจับมือกับพันธมิตรนี้เป็นวิธีการที่ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาใช้เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ซึ่งการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น บริษัทบริษัทที่นำเทคโนโลยีมาปรับปรุงหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการทางการเงิน (FinTech) หรือผู้ให้บริการชำระเงินดิจิทัล ยังช่วยให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาย่อยขอบเขตของบริการและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ในวงกว้างมากขึ้น ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับสถานะทางการเงินของธนาคาร และช่วยให้ธนาคารสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในตลาดได้อย่างรวดเร็ว [24]

2.6 สรุปผลการทบทวนงานวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 8 ปัจจัย สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data), บล็อกเชน (Blockchain) และ แพลตฟอร์มดิจิทัล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวแก่ลูกค้า ขณะที่ความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ โดยธนาคารต้องพัฒนา ระบบเข้ารหัสข้อมูล การยืนยันตัวตนหลายขั้นตอน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น การทำธุรกรรมออนไลน์ ตลอด 24 ชั่วโมง และ การเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการก็เป็นอีกปัจจัย

สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งธนาคารต้องออกแบบการบริการให้ เข้าใจง่าย สะดวก และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเพิ่มคุณสมบัติของแพลตฟอร์มเพื่อช่วยให้ ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการได้ง่ายขึ้น ด้านความครอบคลุมทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยให้ กลุ่มคนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการธนาคารแบบดั้งเดิม สามารถใช้บริการทางการเงินได้มากขึ้น ซึ่ง ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ขณะเดียวกัน ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ โดยการออกแบบแพลตฟอร์มที่ เป็นมิตรกับผู้ใช้ (User-Friendly) และมีระบบสนับสนุนลูกค้าอย่างมี ประสิทธิภาพ การลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาเป็นอีกหนึ่งข้อได้เปรียบที่ช่วยให้ สามารถให้บริการได้ในต้นทุนที่ต่ำกว่าธนาคารแบบดั้งเดิม ซึ่งส่งผลให้สามารถเสนอ อัตราดอกเบี้ย เงินฝากที่สูงกว่า ลดค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม และเสนอสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า นอกจากนี้ การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการและขยาย ฐานลูกค้าได้กว้างขึ้น อย่างไรก็ตาม ธนาคารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันและเติบโตในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน



บทที่ 3

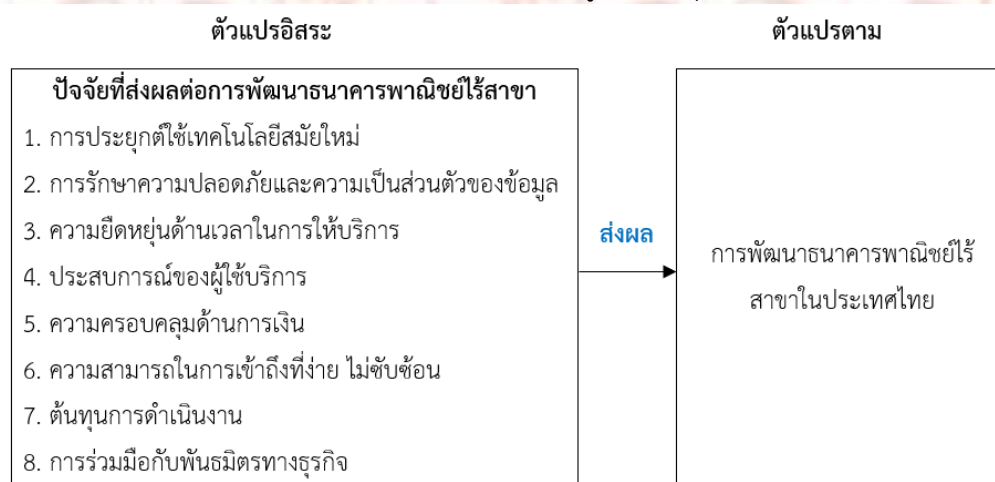
วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างผ่านการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม และนำข้อมูลไปประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอน การดำเนินงาน ดังนี้

- 3.1 โมเดลแนวคิดการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การประเมินคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ
- 3.5 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของผลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 โมเดลแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยประกอบด้วย 8 ปัจจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปโมเดลแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 3-1 โมเดลแนวคิดการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการการทำธุรกรรมต่างผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งมีจำนวนมากถึง 108,363,900 บัญชี [6] ซึ่งครอบคลุมทุกธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้บริการการทำธุรกรรมต่างผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพื่อให้การวิจัยนี้มีความครอบคลุมและสะท้อนภาพรวมของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้อย่างถูกต้อง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอ้างอิงจากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่าง (Sample Size) ของ W.G. Cochran และเนื่องจากไม่ทราบสัดส่วนที่แน่ชัดของประชากรจึงทำการหากลุ่มตัวอย่าง โดยแทนสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยสนใจที่ร้อยละ 50 โดยมีระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยแสดงสมการที่ 3-1

(3-1)

$$n = \frac{P(1-P) Z^2}{d^2}$$

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ (0.5)

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (ความมั่นใจ 95%)

d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ควรมีอย่างน้อย 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในกรณีตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 430 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาการวิจัยคือแบบสอบถาม Google Form โดยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะแบ่งชุดคำถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยใช้การวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) วัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) เป็นการวัดแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4 การประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม (Index of item objective congruence)

เป็นการประเมินคุณภาพของข้อคำถามมุ่งเน้นในด้านความสอดคล้อง ชัดเจน เหมาะสม ครอบคลุม ตรงกับวัตถุประสงค์ จึงจำเป็นต้องอาศัยการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเนื้อหาในแบบสอบถาม โดยกำหนดผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และกำหนดระดับเกณฑ์การตัดสินดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ไม่เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

โดยมีสูตรการคำนวณแสดงดังสมการที่ 3-2

(3-2)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นตามตารางที่ 3-1 ได้มีการปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยอาศัยคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน หลังจากปรับแต่งข้อคำถามแล้ว ได้ดำเนินการประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยรวบรวมผลคะแนนการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน และนำคะแนนดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ของข้อคำถามแต่ละข้อ เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามมีคุณภาพและสามารถสะท้อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ โดยผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามสรุปไว้ในดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ข้อคำถามที่ถูกปรับแก้และประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ข้อที่	รายการคำถาม	ค่า IOC	ผลลัพธ์
1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (Modern Technology)			
MT1.	ฉันคิดว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา	1	สอดคล้อง
MT2.	ฉันคิดว่าความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และ บล็อกเชน (Blockchain) เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการคำถาม	ค่า IOC	ผลลัพธ์
MT3.	ฉันคิดว่าการปรับปรุงอุปกรณ์เทคโนโลยี หรือซอฟต์แวร์ (โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี) จะเป็นการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ	1	สอดคล้อง
MT4.	ฉันคิดว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน	1	สอดคล้อง
2. การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Security and Data Privacy)			
SP1.	ฉันคิดว่าการกำหนดมาตรการที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	1	สอดคล้อง
SP2.	ฉันคิดว่าการใช้งานระบบของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาด้วยการยืนยันตัวตนแบบหลายขั้นตอนจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูล	1	สอดคล้อง
SP3.	ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรมีระบบการแจ้งเตือนการตรวจจับที่ด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กรณีมีความผิดปกติของการทำรายการที่อาจละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	1	สอดคล้อง
SP4.	ฉันคิดว่าการสร้างความมั่นใจในการธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรมีการรับประกันความมั่นคงปลอดภัย	1	สอดคล้อง
SP5.	ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรให้ความรู้กับบุคลากรในการจัดการกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ	1	สอดคล้อง
SP6.	ฉันคิดว่าการพัฒนาระบบและการอัปเดตระบบรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะช่วยลดความเสี่ยงในการโจมตีทางไซเบอร์ได้	1	สอดคล้อง
3. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Flexible Service)			
FS1.	ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด	1	สอดคล้อง
FS2.	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมได้ในทุกที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุม จะทำให้เกิดความสะดวก	1	สอดคล้อง
FS3.	ฉันคิดว่าความสามารถของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่รองรับรูปแบบของบุคคลทั่วไป ธุรกิจขนาดเล็ก หรือองค์กรขนาดใหญ่ได้ จะสร้างความหลากหลายในการให้บริการที่สะดวก	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการคำถาม	ค่า IOC	ผลลัพธ์
4. ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Customer Experience)			
CE1.	ฉันคิดว่าการออกแบบระบบและการบริการที่ใช้งานง่าย เข้าใจได้ และไม่ยุ่งยากจะสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ	0.66	สอดคล้อง
CE2.	ฉันคิดว่าการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา	1	สอดคล้อง
CE3.	ฉันต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและวางแผนการใช้จ่ายเงินของฉัน	0.66	สอดคล้อง
CE4.	ฉันต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงทีผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย	1	สอดคล้อง
5. ความครอบคลุมด้านการเงิน (Financial Inclusion)			
FI1.	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมหลัก เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การขอสินเชื่อ การลงทุน และการใช้บริการอัตโนมัติที่หลากหลายควรสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	0.66	สอดคล้อง
FI2.	ฉันคิดว่าความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการได้ดียิ่งขึ้น	1	สอดคล้อง
FI3.	ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น	0.66	สอดคล้อง
6. ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (Ease of Access and Simplicity)			
EAS1.	ฉันคิดว่าการออกแบบแพลตฟอร์มที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยให้ใช้บริการสะดวกและรวดเร็ว	1	สอดคล้อง
EAS2.	ฉันจะแนะนำแพลตฟอร์มที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาให้กับคนใกล้ชิดได้ทดลองใช้บริการ	1	สอดคล้อง
EAS3.	ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา จะส่งเสริมให้ลูกค้ายอมรับการบริการของธนาคาร	1	สอดคล้อง
7. ต้นทุนการดำเนินงาน (Operational Costs)			
OC1.	ฉันคิดว่าค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะลดต้นทุนในการดำเนินงาน	0.66	สอดคล้อง
OC2.	ฉันคิดว่าค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่ลดลงของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถนำไปสู่การปรับการบริการรูปแบบใหม่ ๆ	0.66	สอดคล้อง
OC3.	ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยลดทรัพยากรที่ไม่จำเป็นนำไปสู่การพัฒนาบริการใหม่ ๆ	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการคำถาม	ค่า IOC	ผลลัพธ์
OC4.	ฉันคิดว่าแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านสถานที่และบุคลากรได้	1	สอดคล้อง
OC5.	ฉันคิดว่ากลยุทธ์การดึงดูดลูกค้าที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาคือการนำเสนอค่าธรรมเนียมราคาถูก	1	สอดคล้อง
8. การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Collaboration with Business Partners)			
CBP1.	ฉันคิดว่าการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ	1	สอดคล้อง
CBP2.	ฉันคิดว่าการสร้างเครือข่ายทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคาร	1	สอดคล้อง
CBP3.	ฉันคิดว่าการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน	1	สอดคล้อง
9. การพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย (Developing Virtual Bank in Thailand)			
DVB1.	ฉันจะเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่ตอบโจทย์ความต้องการของฉันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.66	สอดคล้อง
DVB2.	ฉันจะเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่มีความน่าเชื่อถือจากเทคโนโลยีและระบบความมั่นคงปลอดภัยที่ทันสมัย	0.66	สอดคล้อง
DVB3.	ฉันคิดว่าคุณสมบัติที่แตกต่างของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจากธนาคารทั่วไป เช่น การไม่พึ่งพาสาขา จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของคุณ	0.66	สอดคล้อง

จากตารางที่ 3-1 สรุปได้ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องวัตถุประสงค์สามารถนำไปหาค่าความเชื่อมั่นในขั้นตอนต่อไปได้

3.5 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของผลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

วิธีที่นำมาใช้ในการหาความเชื่อมั่นของผลแบบสอบถาม คือ การหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยการเก็บรวบรวมผลจากการทำแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Pilot Study) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด การแจกแบบสอบถามจริงจำนวน 430 ชุด โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคที่ได้นั้นต้องมีค่า 0.7 ขึ้นไปจึงสามารถยอมรับได้ตามมาตรฐาน [14] โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3-2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปร	จำนวน ตัวแปรย่อย	ค่าความเชื่อมั่น
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่	4	0.843
การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	6	0.885
ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	3	0.841
ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ	4	0.888
ความครอบคลุมด้านการเงิน	3	0.852
ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	3	0.879
ต้นทุนการดำเนินงาน	5	0.920
การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ	3	0.929
การพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	3	0.863
ค่าเฉลี่ยรวม	34	0.972

จากผลการวิเคราะห์ข้อคำถามทั้งหมด 34 ข้อในแบบสอบถาม ที่นำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ 0.972 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและสามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด 430 ชุด ผู้วิจัยได้นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ข้อ

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำมาอธิบายถึงประชากรทั้งหมด โดยกำหนดความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ แสดงดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 เกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็น

เกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็น	แปลผล
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานดำเนินการต่อจากการวิเคราะห์ผลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานและหาข้อสรุปจากข้อมูลที่ศึกษา ในการวิจัยนี้ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงอนุมาน 2 รูปแบบ ดังนี้

3.6.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

3.6.2.2 การวัดความสัมพันธ์และการวัดการถดถอย (Correlation and Regression) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) แบบ Stepwise เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม



บทที่ 4

ผลการดำเนินงานวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 คน เพื่อนำมาศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ข้อมูลดังกล่าวได้ถูกนำมาวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนและเชื่อถือได้ ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดการวิเคราะห์ในหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้น
- 4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)
- 4.4 แนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรโดยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form จากผู้ที่เคยใช้บริการการทำธุรกรรมต่างผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งครอบคลุมทุกธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย รวมทั้งสิ้น 430 ชุด แสดงดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

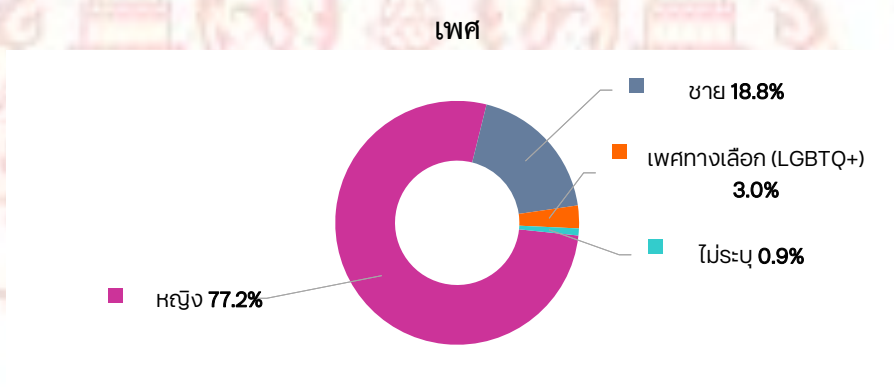
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	81	18.84
หญิง	332	77.21
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	13	3.02
ไม่ระบุ	4	0.93
รวม	430	100.00
2. อายุ		
18 - 25 ปี	5	1.16
26 - 35 ปี	166	38.60
36 - 45 ปี	181	42.09
46 - 55 ปี	61	14.19
56 - 66 ปี	17	3.95
รวม	430	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

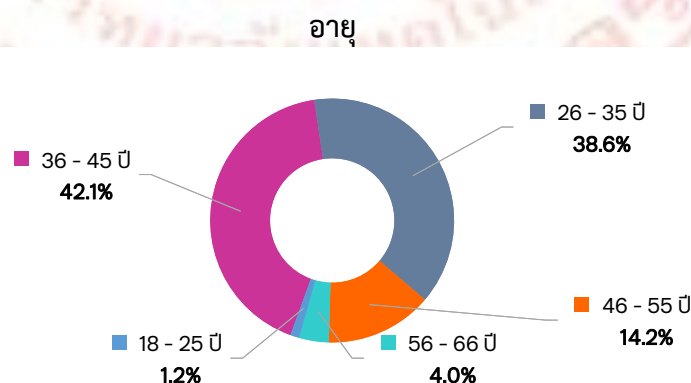
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.02
ปริญญาตรี	357	83.02
ปริญญาโท	59	13.72
ปริญญาเอก	1	0.23
รวม	430	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ	4	0.93
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.26
พนักงานบริษัทเอกชน	406	94.42
ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ	2	0.47
ครู/อาจารย์	2	0.47
ว่างงาน	2	0.47
รวม	430	100.00
5. รายได้		
น้อยกว่า 30,000 บาท	74	17.21
30,001 – 60,000 บาท	282	65.58
60,001 – 80,000 บาท	37	8.60
80,001 – 100,000 บาท	17	3.95
100,000 บาทขึ้นไป	20	4.65
รวม	430	100.00

จากตารางที่ 4-1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 77.21 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 18.84 และกลุ่มเพศทางเลือก (LGBTQ+) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มที่ไม่ระบุเพศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 42.09 รองลงมาคือกลุ่มช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 ซึ่งรวมกันแล้วเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 46 – 55 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.19 ตามมาด้วยช่วงอายุ 56 – 66 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.95 และสุดท้ายคือกลุ่มช่วงอายุ 18 – 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.16 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 83.02 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาโท จำนวน 59 คน คิด

เป็นร้อยละ 13.72 ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาเอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.23 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 94.42 สำหรับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 ในขณะที่อาชีพรับราชการ ธุรกิจส่วนตัว ผู้ประกอบการ ครู อาจารย์ และว่างงาน มีจำนวนเพียงกลุ่มละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 ต่อกลุ่ม ด้านรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 30,001 – 60,000 บาท จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 65.58 ซึ่งถือเป็นช่วงรายได้ที่มีสัดส่วนสูงที่สุดในกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.21 ตามด้วยกลุ่มที่มีรายได้ 60,001 – 80,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และกลุ่มรายได้ 80,001 – 100,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.95 สำหรับกลุ่มที่มีรายได้ ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ซึ่งสามารถสรุปเป็นผลลัพธ์ตามแผนภาพเพื่ออำนวยความสะดวกเข้าใจ แสดงดังภาพที่ 4-1 ถึง ภาพที่ 4-5

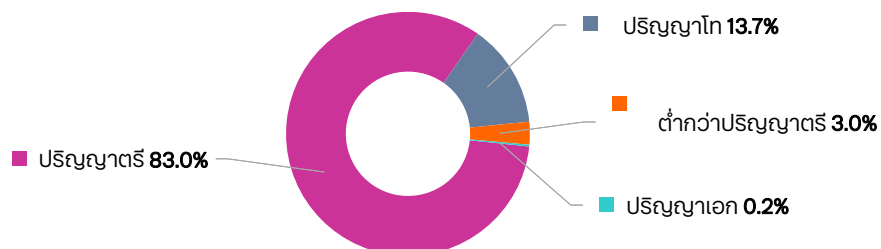


ภาพที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์เพศของประชากรกลุ่มตัวอย่าง



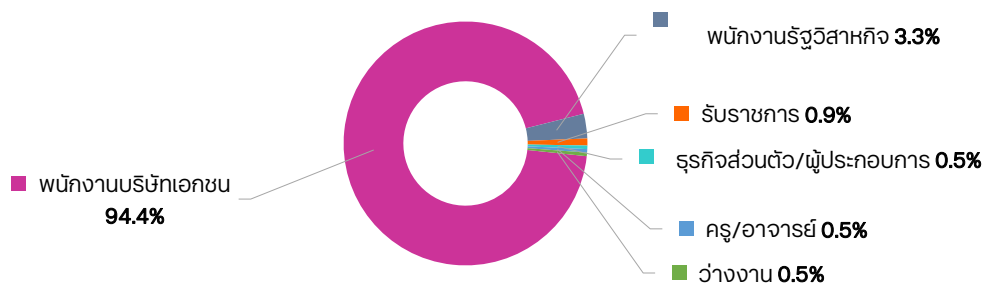
ภาพที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์อายุของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา



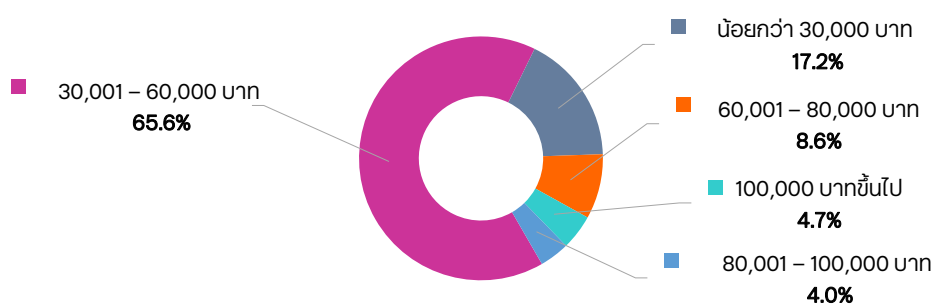
ภาพที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษาของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ



ภาพที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์อาชีพของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

รายได้



ภาพที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์รายได้ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้น

จากข้อมูลที่ได้รวบรวมมาทั้งสิ้น 430 ชุด สามารถสรุปค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สามารถวิเคราะห์ออกมาในรูปแบบของตารางได้ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายข้อของแต่ละข้อปัจจัย

หัวข้อ	ตัวแปร	Mean	SD.	ความคิดเห็น
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (Modern Technology)	MT1	4.38	0.899	เห็นด้วยมาก
	MT2	3.99	0.998	เห็นด้วยมาก
	MT3	4.38	0.870	เห็นด้วยมาก
	MT4	4.17	0.989	เห็นด้วยมาก
	รวม	4.22	0.775	เห็นด้วยมาก
การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Security and Data Privacy)	SP1	4.56	0.748	เห็นด้วยมากที่สุด
	SP2	4.25	0.895	เห็นด้วยมาก
	SP3	4.51	0.795	เห็นด้วยมากที่สุด
	SP4	4.55	0.814	เห็นด้วยมากที่สุด
	SP5	4.56	0.814	เห็นด้วยมากที่สุด
	SP6	4.46	0.854	เห็นด้วยมาก
	รวม	4.48	0.654	เห็นด้วยมาก
ความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Flexible Service)	FS1	4.55	0.872	เห็นด้วยมากที่สุด
	FS2	4.57	0.795	เห็นด้วยมากที่สุด
	FS3	4.42	0.846	เห็นด้วยมาก
	รวม	4.51	0.730	เห็นด้วยมากที่สุด
ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Customer Experience)	CE1	4.51	0.787	เห็นด้วยมากที่สุด
	CE2	4.53	0.780	เห็นด้วยมากที่สุด
	CE3	4.22	0.937	เห็นด้วยมาก
	CE4	4.52	0.804	เห็นด้วยมากที่สุด
	รวม	4.44	0.717	เห็นด้วยมาก
ความครอบคลุมด้านการเงิน (Financial Inclusion)	FI1	4.46	0.826	เห็นด้วยมาก
	FI2	4.36	0.873	เห็นด้วยมาก
	FI3	4.31	0.909	เห็นด้วยมาก
	รวม	4.37	0.766	เห็นด้วยมาก
ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (Ease of Access and Simplicity)	EAS1	4.50	0.796	เห็นด้วยมาก
	EAS2	4.30	0.866	เห็นด้วยมาก
	EAS3	4.36	0.876	เห็นด้วยมาก
	รวม	4.38	0.759	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

หัวข้อ	ตัวแปร	Mean	SD.	ความคิดเห็น
ต้นทุนการดำเนินงาน (Operational Costs)	OC1	4.07	1.004	เห็นด้วยมาก
	OC2	4.14	0.929	เห็นด้วยมาก
	OC3	4.08	0.972	เห็นด้วยมาก
	OC4	4.20	0.921	เห็นด้วยมาก
	OC5	4.25	0.927	เห็นด้วยมาก
	รวม	4.15	0.828	เห็นด้วยมาก
การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Collaboration with Business Partners)	CBP1	4.24	0.906	เห็นด้วยมาก
	CBP2	4.24	0.893	เห็นด้วยมาก
	CBP3	4.26	0.896	เห็นด้วยมาก
	รวม	4.24	0.840	เห็นด้วยมาก
การพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ในประเทศไทย (Developing Virtual Bank in Thailand)	DVB1	4.26	0.877	เห็นด้วยมาก
	DVB2	4.36	0.879	เห็นด้วยมาก
	DVB3	4.10	0.944	เห็นด้วยมาก
	รวม	4.23	0.798	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายปัจจัย

หัวข้อ	Mean	SD.	ความคิดเห็น
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (MT)	4.22	0.775	เห็นด้วยมาก
การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว ของข้อมูล (SP)	4.48	0.654	เห็นด้วยมาก
ความยืดหยุ่นในการให้บริการ (FS)	4.51	0.730	เห็นด้วยมากที่สุด
ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (CE)	4.44	0.717	เห็นด้วยมาก
ความครอบคลุมด้านการเงิน (FI)	4.37	0.766	เห็นด้วยมาก
ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (EAS)	4.38	0.759	เห็นด้วยมาก
ต้นทุนการดำเนินงาน (OC)	4.15	0.828	เห็นด้วยมาก
การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (CBP)	4.24	0.840	เห็นด้วยมาก
การพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย (DVB)	4.23	0.798	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายปัจจัย พบว่าปัจจัยต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ในระดับความคิดเห็นที่สูง โดยสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา

ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยในระดับสูงสุดคือ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.51 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.730 โดยอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ลำดับถัดมา คือ การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.48 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.654

ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (MT)					
MT1	18 - 25 ปี	5	4.60	0.548	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.43	0.917	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.35	0.929	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.36	0.817	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.06	0.748	เห็นด้วยมาก
MT2	18 - 25 ปี	5	2.80	1.304	เห็นด้วยปานกลาง
	26 - 35 ปี	166	4.12	0.996	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	3.91	0.998	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.03	0.966	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	3.88	0.781	เห็นด้วยมาก
MT3	18 - 25 ปี	5	5.00	0.000	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.43	0.897	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.35	0.866	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.31	0.886	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.24	0.664	เห็นด้วยมาก
MT4	18 - 25 ปี	5	4.40	0.897	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.18	1.052	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.12	0.964	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.21	1.002	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.29	0.588	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4-4 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า ช่วงอายุ 18 - 25 ปี มีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด โดยเฉพาะในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการพัฒนารธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา และการปรับปรุงอุปกรณ์เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ ซึ่งถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
2. การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Security and Data Privacy)					
SP1	18 - 25 ปี	5	4.60	0.894	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.66	0.676	เห็นด้วยมากที่สุด
	36 - 45 ปี	181	4.49	0.800	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.54	0.743	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.29	0.772	เห็นด้วยมาก
SP2	18 - 25 ปี	5	4.20	0.837	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.30	0.896	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.20	0.929	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.28	0.839	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.12	0.781	เห็นด้วยมาก
SP3	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.48	0.829	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.51	0.800	เห็นด้วยมากที่สุด
	46 - 55 ปี	61	4.61	0.714	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.47	0.800	เห็นด้วยมาก
SP4	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.51	0.829	เห็นด้วยมากที่สุด
	36 - 45 ปี	181	4.56	0.819	เห็นด้วยมากที่สุด
	46 - 55 ปี	61	4.59	0.844	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.59	0.618	เห็นด้วยมากที่สุด
SP5	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.51	0.829	เห็นด้วยมากที่สุด
	36 - 45 ปี	181	4.54	0.853	เห็นด้วยมากที่สุด
	46 - 55 ปี	61	4.69	0.720	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.47	0.800	เห็นด้วยมาก
SP6	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.47	0.821	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.45	0.897	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.46	0.867	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.47	0.800	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4-5 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลโดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า ทุกกลุ่มอายุให้ความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุดโดยเฉพาะในเรื่องของระบบการแจ้งเตือนการตรวจจับที่ด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กรณีมีความผิดปกติของการทำรายการที่อาจจะเฝ้าข้อมูลส่วนบุคคล การสร้างความมั่นใจในการธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรมีการรับประกันความมั่นคงปลอดภัย และธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรให้ความรู้กับบุคลากรในการจัดการกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
3. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Flexible Service)					
FS1	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.47	0.989	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.59	0.781	เห็นด้วยมากที่สุด
	46 - 55 ปี	61	4.66	0.834	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.47	0.800	เห็นด้วยมาก
FS2	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.57	0.781	เห็นด้วยมากที่สุด
	36 - 45 ปี	181	4.55	0.819	เห็นด้วยมากที่สุด
	46 - 55 ปี	61	4.64	0.817	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.59	0.712	เห็นด้วยมากที่สุด
FS3	18 - 25 ปี	5	5.00	0.000	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.45	0.884	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.39	0.840	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.46	0.828	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.29	0.686	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4-6 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า ทุกกลุ่มอายุแสดงความเห็นในระดับเห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากที่สุด โดยกลุ่มอายุ 18 - 25 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในทุกข้อคำถาม อย่างไรก็ตาม กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี และ 46 - 55 ปี ก็มีแนวโน้มการตอบรับเชิงบวกในระดับสูงเช่นกัน

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
4. ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Customer Experience)					
CE1	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.54	0.814	เห็นด้วยมากที่สุด
	36 - 45 ปี	181	4.46	0.806	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.57	0.718	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.53	0.624	เห็นด้วยมากที่สุด
CE2	18 - 25 ปี	5	4.60	0.894	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.53	0.779	เห็นด้วยมากที่สุด
	36 - 45 ปี	181	4.48	0.793	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.64	0.731	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.53	0.624	เห็นด้วยมากที่สุด
CE3	18 - 25 ปี	5	3.80	1.789	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.31	0.951	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.18	0.885	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.23	1.007	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	3.94	0.748	เห็นด้วยมาก
CE4	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.51	0.837	เห็นด้วยมากที่สุด
	36 - 45 ปี	181	4.44	0.819	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.72	0.686	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.65	0.702	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4-7 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า ทุกกลุ่มอายุแสดงความเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี ซึ่งแสดงความเห็นในระดับเห็นด้วยมากในบางประเด็น ทั้งนี้ การออกแบบระบบและบริการที่ใช้งานง่าย เข้าใจได้ และไม่ยุ่งยาก ถูกมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ และการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังคาดหวังให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขามีความสามารถในการวิเคราะห์สถานะทางการเงินและช่วยวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความครอบคลุมด้านการเงิน โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
5. ความครอบคลุมด้านการเงิน (Financial Inclusion)					
FI1	18 - 25 ปี	5	4.60	0.894	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.47	0.821	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.42	0.863	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.57	0.763	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.41	0.712	เห็นด้วยมาก
FI2	18 - 25 ปี	5	3.60	1.673	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.42	0.847	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.31	0.903	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.44	0.807	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.29	0.686	เห็นด้วยมาก
FI3	18 - 25 ปี	5	3.80	1.643	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.33	0.905	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.27	0.917	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.44	0.847	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.29	0.849	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4-8 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องความครอบคลุมด้านการเงิน โดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า กลุ่มอายุ 18 - 25 ปี และ 46 - 55 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการทำธุรกรรมหลัก เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การขอสินเชื่อ การลงทุน และการใช้บริการอัตโนมัติที่หลากหลาย ควรสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ทุกกลุ่มอายุแสดงความเห็นในระดับเห็นด้วยมากกว่าความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
6. ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (Ease of Access and Simplicity)					
EAS1	18 - 25 ปี	5	4.80	0.447	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.52	0.760	เห็นด้วยมากที่สุด
	36 - 45 ปี	181	4.46	0.847	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.52	0.788	เห็นด้วยมากที่สุด
	56 - 66 ปี	17	4.47	0.717	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
EAS2	18 - 25 ปี	5	3.20	1.789	เห็นด้วยปานกลาง
	26 - 35 ปี	166	4.30	0.883	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.35	0.828	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.25	0.869	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.24	0.562	เห็นด้วยมาก
EAS3	18 - 25 ปี	5	4.60	.894	เห็นด้วยมากที่สุด
	26 - 35 ปี	166	4.41	.881	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.31	.878	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.43	.865	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.12	.857	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4-9 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน โดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า กลุ่มอายุ 18 - 25 ปี 26 - 35 ปี และ 46 - 55 ปี เห็นด้วยมากที่สุดต่อการออกแบบแพลตฟอร์มของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งช่วยให้การใช้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ในทุกกลุ่มอายุแสดงความเห็นด้วยมากกว่าความง่ายและไม่ซับซ้อนของแพลตฟอร์มธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา มีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ โดยเฉพาะในประเด็นการแนะนำแพลตฟอร์มให้คนใกล้ชิดได้ทดลองใช้งาน รวมถึงความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ช่วยส่งเสริมให้ลูกค้ายอมรับและไว้วางใจในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขามากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
7. ต้นทุนการดำเนินงาน (Operational Costs)					
OC1	18 - 25 ปี	5	2.60	1.140	เห็นด้วยปานกลาง
	26 - 35 ปี	166	4.06	1.094	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.08	0.910	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.18	1.008	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.18	0.728	เห็นด้วยมาก
OC2	18 - 25 ปี	5	3.60	0.548	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.13	0.994	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.16	0.889	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.15	0.946	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.18	0.728	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
OC3	18 - 25 ปี	5	3.40	1.140	เห็นด้วยปานกลาง
	26 - 35 ปี	166	4.08	1.027	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.06	0.932	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.20	0.980	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.18	0.728	เห็นด้วยมาก
OC4	18 - 25 ปี	5	3.60	1.342	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.21	1.002	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.17	0.866	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.34	0.854	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.24	0.752	เห็นด้วยมาก
OC5	18 - 25 ปี	5	4.40	0.894	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.20	0.994	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.31	0.871	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.31	0.886	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	3.82	0.951	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4-10 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องต้นทุนการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เกือบทุกกลุ่มอายุเห็นด้วยมาก โดยเห็นพ้องว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา มีศักยภาพในการลดต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่ลดลงช่วยให้ธนาคารสามารถปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ ๆ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านสถานที่และทรัพยากรที่ไม่จำเป็น ซึ่งส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบริการใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น อีกทั้งการนำเสนอค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่า ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดึงดูดลูกค้าให้เลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
8. การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Collaboration with Business Partners)					
CBP1	18 - 25 ปี	5	4.40	1.342	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.24	0.916	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.21	0.913	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.34	0.873	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.06	0.748	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
CBP2	18 - 25 ปี	5	3.80	1.789	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.23	0.899	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.22	0.904	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.39	0.781	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.06	0.748	เห็นด้วยมาก
CBP3	18 - 25 ปี	5	4.20	1.304	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.25	0.951	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.28	0.863	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.28	0.878	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.06	0.659	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4-11 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องต้นทุนการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า ทุกกลุ่มอายุเห็นด้วยมากต่อประเด็นดังกล่าว โดยในแต่ละข้อคำถาม ค่าเฉลี่ยมีแนวโน้มที่ใกล้เคียงกันระหว่างกลุ่มอายุแม้ว่ากลุ่มอายุ 18 - 25 ปี และ 46 - 55 ปี จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นเล็กน้อยในบางประเด็น อาทิเช่น การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ทั้งนี้ กลุ่มอายุ 56 - 66 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในทุกข้อคำถาม แต่ยังคงอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งสะท้อนถึงการยอมรับว่าการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาและช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งในด้านการให้บริการและการขยายโอกาสทางธุรกิจร่วมกันในอนาคต

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบอายุ

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
9. การพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย (Developing Virtual Bank in Thailand)					
DVB1	18 - 25 ปี	5	4.00	1.000	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.23	0.892	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.25	0.895	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.38	0.820	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.18	0.728	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ข้อคำถาม	อายุ	N	Mean	SD.	ความคิดเห็น
DVB2	18 - 25 ปี	5	4.20	0.837	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.33	0.890	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.33	0.919	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.49	0.766	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.53	0.717	เห็นด้วยมากที่สุด
DVB3	18 - 25 ปี	5	4.00	0.707	เห็นด้วยมาก
	26 - 35 ปี	166	4.11	1.003	เห็นด้วยมาก
	36 - 45 ปี	181	4.05	0.944	เห็นด้วยมาก
	46 - 55 ปี	61	4.25	0.850	เห็นด้วยมาก
	56 - 66 ปี	17	4.06	0.748	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4-12 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยเรื่องการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบอายุ สรุปได้ว่า ทุกกลุ่มอายุเห็นด้วยมากต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยในแต่ละข้อคำถาม ค่าเฉลี่ยมีแนวโน้มที่ใกล้เคียงกัน กลุ่มอายุ 46 - 55 ปี และ 56 - 66 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นในบางประเด็น โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งเน้นเทคโนโลยีและระบบความมั่นคงปลอดภัยที่ทันสมัย โดยกลุ่มอายุ 56 - 66 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในประเด็นดังกล่าว สะท้อนถึงความสำคัญที่ผู้ใช้งานในกลุ่มอายุนี้นี้ให้การพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขา ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

การวิเคราะห์ถดถอยโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี (Stepwise Multiple Regression) เพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ดังตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	0.586	0.585	0.51396
2	.810 ^b	0.656	0.655	0.46889
3	.832 ^c	0.692	0.690	0.44460
4	.836 ^d	0.699	0.696	0.43971
5	.839 ^e	0.704	0.700	0.43710
a. Predictors: (Constant), H8				
b. Predictors: (Constant), H8, H2,				
c. Predictors: (Constant), H8, H2, H7				
d. Predictors: (Constant), H8, H2, H7, H6				
e. Predictors: (Constant), H8, H2, H7, H6, H1				
f. Dependent Variable: H9				

จากตารางที่ 4-13 การวิเคราะห์ถดถอยของแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี (Stepwise Multiple Regression) สามารถอธิบาย Model Summary ได้ดังนี้

Model 1: มีตัวแปรอิสระ 1 ตัว คือการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (H8) ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (H9) ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .766 สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (Y) ได้ร้อยละ 58.60

Model 2: มีตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (H8) และการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (H2) ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (H9) ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .810 สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (Y) ได้ร้อยละ 65.60

Model 3: มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว คือการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (H8) การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (H2) และต้นทุนการดำเนินงาน (H7) ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (H9) ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .832 สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (Y) ได้ร้อยละ 69.20

Model 4: มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (H8) การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (H2) ต้นทุนการดำเนินงาน (H7) และความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (H6) ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (H9) ได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .836 สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (Y) ได้ร้อยละ 69.90

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160.207	1	160.207	606.494	.000 ^b
	Residual	113.058	428	0.264		
	Total	273.265	429			
2	Regression	179.385	2	89.693	407.957	.000 ^c
	Residual	93.880	427	0.220		
	Total	273.265	429			
3	Regression	189.059	3	63.020	318.819	.000 ^d
	Residual	84.206	426	0.198		
	Total	273.265	429			
4	Regression	191.093	4	47.773	247.088	.000 ^e
	Residual	82.172	425	0.193		
	Total	273.265	429			
5	Regression	192.258	5	38.452	201.261	.000 ^f
	Residual	81.007	424	.191		
	Total	273.265	429			
a. Dependent Variable: H9						
b. Predictors: (Constant), H8						
c. Predictors: (Constant), H8, H2,						
d. Predictors: (Constant), H8, H2, H7						
e. Predictors: (Constant), H8, H2, H7, H6						
f. Predictors: (Constant), H8, H2, H7, H6, H1						

จากตารางที่ 4-14 การวิเคราะห์ถดถอยของแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี (Stepwise Multiple Regression) พบว่า โมเดลที่ 5 เป็นโมเดลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการพยากรณ์ตัวแปรตาม (H9) เนื่องจากค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีตัวแปรอิสระ 5 ตัว คือการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (H8) เป็นตัวแปรสำคัญที่ถูกคัดเลือกเข้ามาเป็นลำดับแรก เนื่องจากการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับพันธมิตรสามารถช่วยขยายขีดความสามารถของธนาคารไร้สาขา ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (H2) ปัจจัยนี้มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากการให้บริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและป้องกันความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการโจรกรรมข้อมูล ต้นทุนการดำเนินงาน (H7) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา โดยเฉพาะการลดต้นทุนการดำเนินงานเพื่อไปพัฒนาและปรับปรุงบริการทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (H6) ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่มีระบบการใช้งานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน จะสามารถเพิ่มอัตราการใช้บริการของลูกค้าได้มากขึ้น และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (H1) ซึ่งการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และช่วยให้ธนาคารไร้สาขาสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4-15 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (ต่อ)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.153	.128		9.031	.000
	H8	.727	.030	.766	24.627	.000
2	(Constant)	.137	.159		.857	.392
	H8	.548	.033	.578	16.608	.000
	H2	.396	.042	.325	9.340	.000
3	(Constant)	.028	.152		.186	.852
	H8	.372	.040	.391	9.235	.000
	H2	.326	.041	.268	7.881	.000
	H7	.282	.040	.293	6.996	.000
4	(Constant)	.009	.150		.057	.954
	H8	.324	.042	.341	7.643	.000
	H2	.238	.049	.196	4.856	.000
	H7	.262	.040	.271	6.481	.000
	H6	.160	.049	.152	3.244	.001

จากตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์การถดถอย เพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยมีทั้งหมด 5 ด้าน คือ การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ต้นทุนการดำเนินงาน ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ตามลำดับโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .839 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ได้ร้อยละ 70.4 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ $\pm .43$ นอกจากนี้ ได้มีการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) ของตัวแปรอิสระโดยใช้ค่า Tolerance และค่า VIF เพื่อประเมินความสัมพันธ์ซ้ำซ้อนระหว่างตัวแปร ผลการวิเคราะห์พบว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์การพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$H9 = -.017 + .318(CBP) + .199(SP) + .242(OC) + .131(EAS) + .102(MT) \quad (4-1)$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$H9 = .335(CBP) + .163(SP) + .252(OC) + .125(EAS) + .099(MT) \quad (4-2)$$

ตารางที่ 4-17 แสดงผลสรุปสมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3: ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4: ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5: ความครอบคลุมด้านการเงิน ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6: ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7: ต้นทุนการดำเนินงาน ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8: การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ส่งผลต่อการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยการวิจัยที่ 1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย **ยอมรับสมมติฐาน** ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา แต่ยังช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), บล็อกเชน (Blockchain), บิ๊กดาต้า (Big Data), และระบบคลาวด์ (Cloud) มาช่วยเสริมสร้างความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว แม่นยำ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม

สมมติฐานการวิจัยการวิจัยที่ 2 การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย **ยอมรับสมมติฐาน** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขามีการจัดการด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยถือเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ รวมถึงการขยายฐานลูกค้าและความยั่งยืนของธนาคารในระยะยาว โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ผู้ให้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางการเงิน การที่ธนาคารสามารถจัดการและปกป้องข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัยการวิจัยที่ 3 ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย **ปฏิเสธสมมติฐาน** แสดงให้เห็นว่า ความยืดหยุ่นในการให้บริการไม่ได้ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย แม้ว่าความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการอาจช่วยเพิ่มความพึงพอใจในบางกรณี แต่ในภาพรวมกลับพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น เช่น ความปลอดภัยของข้อมูล ความง่ายในการเข้าถึง และความน่าเชื่อถือของระบบ มากกว่าซึ่งความยืดหยุ่นอาจไม่ได้เป็นตัวแปรหลักที่ช่วยเพิ่มความไว้วางใจหรือสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มองหาบริการที่มีมาตรฐานสูง เชื่อถือได้ และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานการวิจัยการวิจัยที่ 4 ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย **ปฏิเสธสมมติฐาน** แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ของผู้ใช้บริการไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญในการส่งเสริมการเติบโตของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในระยะยาว แม้ว่าประสบการณ์การใช้งานจะมีผลในระดับหนึ่งต่อความพึงพอใจของลูกค้า แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนการพัฒนาหรือความสำเร็จของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันมีความคาดหวังต่อมาตรฐานการให้บริการในระดับเดียวกัน และอาจมุ่งเน้นที่ความคุ้มค่าและความปลอดภัยมากกว่าความโดดเด่นในประสบการณ์การใช้งาน

สมมติฐานการวิจัยการวิจัยที่ 5 ความครอบคลุมด้านการเงิน ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย **ปฏิเสธสมมติฐาน** แสดงให้เห็นว่าความครอบคลุมด้านการเงินไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย แม้ว่าความครอบคลุมด้านการเงินจะมีบทบาทสำคัญในบริบทของการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจและการเติบโตทางสังคม

โดยช่วยให้ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารแบบดั้งเดิมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้แต่ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจุบันนี้อาจไม่ได้แสดงผลกระทบที่ชัดเจนต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในเชิงธุรกิจและความสามารถในการแข่งขัน

สมมติฐานการวิจัยการวิจัยที่ 6 ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย **ยอมรับสมมติฐาน** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการที่ง่ายและสะดวกสบายไม่ซับซ้อนโดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้บริการที่ต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็วในการทำธุรกรรม การออกแบบแพลตฟอร์มที่ใช้งานง่าย และกระบวนการที่ไม่ซับซ้อน เช่น การเปิดบัญชีออนไลน์ การโอนเงิน และการสมัครบริการต่าง ๆ ผ่านสมาร์ตโฟนหรืออุปกรณ์ดิจิทัล ช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้บริโภคเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น

สมมติฐานการวิจัยการวิจัยที่ 7 ต้นทุนการดำเนินงาน ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย **ยอมรับสมมติฐาน** ผลการวิจัยพบว่า หากมีการจัดการต้นทุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเงื่อนไขสำคัญในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการทรัพยากร เทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การลดต้นทุนการดำเนินงานผ่านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้จะช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในขณะที่ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และต้นทุนที่ลดลงยังช่วยให้ธนาคารสามารถนำเงินลงทุนไปพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและการตลาดที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการขยายฐานลูกค้าไปยังพื้นที่ห่างไกลที่ไม่มีสาขาของธนาคารแบบดั้งเดิม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน

สมมติฐานการวิจัยการวิจัยที่ 8 การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย **ยอมรับสมมติฐาน** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพผ่านความร่วมมือของธนาคารกับพันธมิตรที่เชื่อถือได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้บริโภคในบริการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในระยะยาว โดยเฉพาะการร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มดิจิทัล จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่มีความยืดหยุ่นและตรงกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4.4 แนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย สามารถระบุแนวทางสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการดำเนินงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

4.4.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา อีกทั้งยังช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น หนึ่งในขั้นตอนแรกที่สำคัญสำหรับการเติบโตของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา คือ การเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี โดยธนาคารพาณิชย์

ไร้สาขาจำเป็นต้องลงทุนใน คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) เพื่อให้สามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุม โดยคลาวด์คอมพิวติ้งมีบทบาทสำคัญในการจัดการ เซิร์ฟเวอร์ ฐานข้อมูล และระบบจัดเก็บข้อมูล ช่วยลดระยะเวลาในการประมวลผลและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ [35] นอกจากนี้ การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บริการของธนาคารไร้สาขามีความเสถียรและรองรับปริมาณธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นได้ นอกเหนือจากโครงสร้างพื้นฐานแล้ว การพัฒนาและปรับใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และ บล็อกเชน (Blockchain) เป็นอีกแนวทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินและการทำธุรกรรมทางการเงิน ปัญญาประดิษฐ์สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ระบบตรวจจับการทุจริต ในขณะที่บล็อกเชน จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล ลดความเสี่ยงจากการปลอมแปลงธุรกรรม และเพิ่มความโปร่งใสในการทำธุรกรรมทางการเงิน [19]

4.4.2 การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรต้องพัฒนากระบวนการที่ครอบคลุมเพื่อปกป้องสิทธิผู้บริโภค รวมถึงการสร้างระบบการตรวจสอบและการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดในการจัดการข้อมูล เพื่อป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น โดยออกแบบนโยบายการจัดการข้อมูลที่เปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถให้ความยินยอมและถอน ความยินยอมในการใช้ข้อมูล [15] และปรับปรุงและพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยนำเทคโนโลยีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) มาใช้ในการปกป้องข้อมูลสำคัญ และเสริมความปลอดภัยด้วยการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication) ซึ่งเป็นกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องหลายชั้น เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ และลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ [16] อีกทั้งยังต้องตรวจสอบและควบคุมการทำงานของระบบ (System Monitoring) ในการระบุความผิดปกติและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในระบบธนาคารเสมือน โดยระบบจะมีการตรวจจับความผิดปกติในกระบวนการทางการเงินและสร้างการแจ้งเตือน (Alerts) ให้แก่ผู้ดูแลระบบทราบอย่างทันท่วงที [18]

4.4.3 ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรพัฒนาแพลตฟอร์มให้มีความเรียบง่ายและใช้งานได้สะดวก เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสาขาธนาคาร ซึ่งจะช่วยยกระดับประสบการณ์การใช้งาน เพิ่มความพึงพอใจ และส่งเสริมการเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ [17] นอกจากนี้ ยังช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการยอมรับและหันมาใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากยิ่งขึ้น [29]

4.4.4 ต้นทุนการดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาต้องนำระบบอัตโนมัติมาใช้ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถลดต้นทุนในด้านการจัดการและการบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น [19] พร้อมทั้งลดข้อผิดพลาดทำให้การบริการมีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น [23] โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์และระบบอัตโนมัติในการให้บริการลูกค้า แทนการใช้สาขาแบบดั้งเดิม ซึ่งจะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านสถานที่และบุคลากร และจำเป็นต้องส่งเสริมการทำธุรกรรมผ่านมือถือและการชำระเงินแบบออนไลน์ที่มีต้นทุนต่ำกว่า รวมถึงการนำเสนอค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าเพื่อดึงดูดกลุ่มผู้ใช้บริการที่ต้องการบริการที่คุ้มค่าและสะดวกสบายมากขึ้น [21] [27]

4.4.5 การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ต้องสร้างเครือข่ายทางการเงินที่ครอบคลุม และร่วมมือกับบริษัทเทคโนโลยีและสถาบันการเงินอื่น ๆ ทั้งบริษัทเอกชนในภาคการเงินและการธนาคาร เพื่อช่วยลดภาระด้านการลงทุนและการดำเนินงาน และทำให้เกิดการแบ่งปันโครงสร้างพื้นฐานและลดต้นทุนการดำเนินงานได้ในระยะยาว รวมถึงการสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์แก่ผู้ใช้บริการทางการเงินในยุคดิจิทัล [24]



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 430 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาและการเติบโตของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย และเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานนำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละปัจจัย ได้ผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 332 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.21 โดยกลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 181 คน หรือร้อยละ 42.09 ในด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 83.02 สำหรับอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 94.42 และรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30,001 – 60,000 บาท จำนวน 282 คน หรือร้อยละ 65.58

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

ระดับความคิดเห็นด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (MT) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน) โดยพิจารณาจากข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยที่สุดเรื่องเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา และปรับปรุงอุปกรณ์เทคโนโลยี หรือซอฟต์แวร์ (โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี) จะเป็นการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และสุดท้ายคือผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence), ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data), และบล็อกเชน (Blockchain) ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา

ระดับความคิดเห็นด้านการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (SP) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คะแนน) โดยพิจารณาจากข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยที่สุดเรื่องข้อกำหนดมาตรการที่ชัดเจนในการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ

รวมถึงการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการจัดการภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาผ่านการรับประกันความมั่นคงปลอดภัยรองลงมาคือธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรมีระบบการแจ้งเตือนและตรวจจับความผิดปกติทันทีด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เมื่อเกิดการทำการรายการที่อาจละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งมีการพัฒนาระบบและอัปเดตมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ และสุดท้ายคือผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการใช้งานระบบของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาด้วยการยืนยันตัวตนแบบหลายขั้นตอนจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูลและเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ

ระดับความคิดเห็นด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการ (FS) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คะแนน) โดยพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดเรื่องการทำธุรกรรมได้ในทุกที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุม จะทำให้เกิดความสะดวก รองลงมาคือธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดและสุดท้ายคือความสามารถของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่รองรับรูปแบบของบุคคลทั่วไป ธุรกิจขนาดเล็ก หรือองค์กรขนาดใหญ่ได้ จะสร้างความหลากหลายในการให้บริการที่สะดวก

ระดับความคิดเห็นด้านประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (CE) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน) โดยพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดเรื่องการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา รองลงมาคือต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงทีผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย และการออกแบบระบบและการบริการที่ใช้งานง่าย เข้าใจได้ และไม่ยุ่งยากจะสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ สุดท้ายคือต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและวางแผนการใช้จ่ายเงิน

ระดับความคิดเห็นด้านความครอบคลุมด้านการเงิน (FI) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน) โดยพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดเรื่องการทำธุรกรรมหลัก เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การขอสินเชื่อ การลงทุน และการใช้บริการอัตโนมัติที่หลากหลาย ควรสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการได้ดียิ่งขึ้น สุดท้ายคือธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น

ระดับความคิดเห็นด้านความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (EAS) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน) โดยพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดเรื่องการออกแบบแพลตฟอร์มที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยให้ใช้บริการสะดวกและรวดเร็วรองลงมาคือการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา จะส่งเสริมให้ลูกค้ายอมรับการบริการของธนาคาร สุดท้ายคือจะแนะนำแพลตฟอร์มที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาให้กับคนใกล้ชิดได้ทดลองใช้บริการ

ระดับความคิดเห็นด้านต้นทุนการดำเนินงาน (OC) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน) โดยพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดเรื่องกลยุทธ์การดึงดูดลูกค้าที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาคือการนำเสนอค่าธรรมเนียมราคาถูกลง รองลงมาคือแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านสถานที่และบุคลากรได้ ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่ลดลงของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถนำไปสู่การปรับการบริการรูปแบบใหม่ ๆ และธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยลดทรัพยากรที่ไม่จำเป็นนำไปสู่การพัฒนาบริการใหม่ ๆ ตามลำดับ สุดท้ายคือค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะลดต้นทุนในการดำเนินงาน

ระดับความคิดเห็นด้านการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (CBP) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน) โดยพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดเรื่องการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รองลงมาคือการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ และการสร้างเครือข่ายทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคาร

5.1.2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธีการถดถอยแบบพหุวิธี (Stepwise Multiple Regression) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล มีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3: ความยืดหยุ่นในการให้บริการไม่มีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4: ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการไม่มีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5: ความครอบคลุมด้านการเงินไม่มีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6: ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 7: ต้นทุนการดำเนินงาน มีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 8: การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ มีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

5.1.3 แนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

แนวทางในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยจึงต้องพิจารณาหลายปัจจัยเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดการเงินดิจิทัลได้ แนวทางสำคัญในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาคือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อาทิเช่น คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) ที่สามารถช่วยให้ธนาคารจัดการเซิร์ฟเวอร์ ฐานข้อมูล และระบบจัดเก็บข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ช่วยลดระยะเวลาในการประมวลผลและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ นอกจากนี้การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังช่วยให้การให้บริการของธนาคารมีความเสถียรและรองรับปริมาณธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่มีความสามารถในการดำเนินงานที่รวดเร็ว ปลอดภัย และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ [19]

นอกจากเทคโนโลยีแล้ว ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขายังต้องให้ความสำคัญกับ การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เนื่องจากการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมีความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ [15] ธนาคารจึงต้องพัฒนาระบบการตรวจสอบและการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัยเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต พร้อมทั้งตรวจสอบและควบคุมการทำงานของระบบอยู่เสมอ โดยการนำระบบแจ้งเตือนภัยคุกคามมาใช้งาน การปกป้องข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ให้บริการ และลดความเสี่ยงจากการสูญเสียข้อมูลหรือการถูกโจมตีทางไซเบอร์ได้อย่างดี [16][18]

อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา คือ การทำให้บริการเข้าถึงได้ง่ายและไม่ซับซ้อน โดยการออกแบบแพลตฟอร์มให้ใช้งานง่าย ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดความจำเป็นในการเดินทางไปที่สาขาธนาคาร [17] และเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจและพร้อมที่จะเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น [29] เช่นนั้นธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจึงควรออกแบบแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่ายและรองรับทุกกลุ่มลูกค้า เพื่อให้สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรนำ ระบบอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารงานต่าง ๆ เช่น การให้บริการลูกค้า การประมวลผลคำขอสินเชื่อ หรือการจัดการข้อมูลภายในองค์กร การใช้ระบบอัตโนมัติจะช่วยลดต้นทุนในด้านการจัดการและบุคลากร ทำให้การบริการมีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงการส่งเสริมการทำธุรกรรมผ่านมือถือและการชำระเงินออนไลน์ที่มีต้นทุนต่ำกว่าก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และนำเสนอค่าธรรมเนียมที่คุ้มค่าเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการที่ต้องการความสะดวกสบายและความคุ้มค่า [19][23]

สุดท้ายแนวทางในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่สำคัญคือ การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับบริษัทเทคโนโลยีและสถาบันการเงินอื่น ๆ จะช่วยลดภาระการลงทุน แบ่งปันโครงสร้างพื้นฐาน และช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การร่วมมือกับพันธมิตรจะช่วยให้เสริมสร้างโอกาสในการเข้าถึงตลาดใหม่ ๆ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับประเทศและระดับสากลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ [24]

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีบทบาทสำคัญและสอดคล้องกับงานวิจัย [19] [20] กล่าวไว้ว่าการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการทางการเงิน ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า การการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [14] ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาต้องพัฒนาและจำเป็นต้องประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูล [18] ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ผลการวิจัยไม่ส่งผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยบางงานที่ระบุว่า การให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ช่วยเพิ่มความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ สาเหตุอาจมาจากลูกค้าในปัจจุบันมองว่าความยืดหยุ่นนี้เป็นมาตรฐานพื้นฐานที่ธนาคารทุกแห่งควรมี ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการแม้จะได้รับความสำคัญในงานวิจัยอื่น แต่ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยนี้ไม่ได้แสดงผลกระทบที่ชัดเจน อาจเป็นเพราะลูกค้าคาดหวังบริการที่ดีเป็นมาตรฐาน และไม่ได้ถือว่าประสบการณ์การใช้งานที่โดดเด่นเป็นปัจจัยชี้ขาดในการเลือกใช้บริการตามงานวิจัย [25] ได้กล่าว ความครอบคลุมด้านการเงิน ซึ่งเป็นหัวใจของการสร้างความเท่าเทียมในสังคม พบว่าผลการวิจัยไม่ได้ชี้ชัดว่ามีผลต่อการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ตามงานวิจัย [15] ได้กล่าวไว้ว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถให้บริการแก่กลุ่มคนที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงระบบธนาคารแบบดั้งเดิมได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยเสริมสร้างการรวมทางการเงินและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในระยะยาว ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่ายและไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัย [17] [26] กล่าวไว้ว่าการเข้าถึงบริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อนช่วยส่งเสริมการยอมรับและใช้งานธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบแพลตฟอร์มที่ใช้งานง่าย เช่น แอปพลิเคชันที่ตอบสนองรวดเร็วและมีไม่ซับซ้อน จะช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาและเพิ่มความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความง่ายในการใช้งานยังช่วยสร้างความไว้วางใจ และกระตุ้นการแนะนำบริการแก่คนใกล้ชิดอีกด้วย ต้นทุนลดต้นทุนการดำเนินงานผ่านการใช้เทคโนโลยีช่วยให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมาก และการลดต้นทุนยังเปิดโอกาสให้ธนาคารสามารถลงทุนในการพัฒนานวัตกรรมและการขยายบริการใหม่ ๆ เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [21] [25] การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ผลการวิจัยแสดงว่าการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล หรือผู้ให้บริการด้านข้อมูลเครดิต ช่วยเสริมศักยภาพของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาได้อย่างมาก การสร้างพันธมิตรที่แข็งแกร่งช่วยให้ธนาคารสามารถนำเสนอบริการที่ครบวงจรและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัย [24]

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าเรื่องแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ผู้วิจัยขอเสนอแนะตามหัวข้อดังนี้

5.3.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลโดยตรง ถึงสาเหตุและบริบทที่อาจทำให้ผลลัพธ์ขัดแย้งกับงานวิจัยอื่น ๆ

5.3.2 ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสามารถช่วยรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจาก ผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมธนาคาร ทั้งนี้การสัมภาษณ์เชิงลึกนี้จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจที่รอบด้านพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

5.3.3 ควรสำรวจกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายเช่น กลุ่มที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและกลุ่มที่ยังปรับตัวเข้ากับระบบดิจิทัล



บรรณานุกรม

- [1] Techsauce. (2567). [ออนไลน์]. มาตุเทคโนโลยีและตัวอย่าง Virtual Bank ในต่างประเทศ. [วันที่สืบค้น 21 มิถุนายน 2567]. จาก <https://techsauce.co/news/virtual-bank-digital-only-bank>
- [2] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). [ออนไลน์]. ถอดรหัส VIRTUAL BANK ข้อมูลที่ผู้ให้และผู้ให้บริการควรรู้. [วันที่สืบค้น 21 มิถุนายน 2567]. จาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine>
- [3] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). [ออนไลน์]. ความแตกต่างระหว่าง Virtual Bank กับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน. [วันที่สืบค้น 21 มิถุนายน 2567]. จาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine>
- [4] กรุงเทพธุรกิจ. (2567). [วารสารออนไลน์]. ชวนรู้จัก ‘Virtual Bank’ ธนาคารไร้สาขา ที่จะมาพลิกโฉมโปรดักส์การเงินไทย. [วันที่สืบค้น 25 มิถุนายน 2567]. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/economic/1116875>
- [5] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). [ออนไลน์]. การจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ครั้งแรกในประเทศไทย. [วันที่สืบค้น 26 มิถุนายน 2567]. จาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/news-and-media/media-gallery/infographic/20240305_Virtual-Banking-small.pdf
- [6] ประชาชาติ. (28 พฤษภาคม 2567). [วารสารออนไลน์]. เปิดสถิติคนไทยมีบัญชีโมบายแบงกิ้งทำธุรกรรมเยอะแค่ไหน. [วันที่สืบค้น 01 กรกฎาคม 2567]. จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-1573405>
- [7] Compare Hero. (27 สิงหาคม 2563). [ออนไลน์]. Digital banks are on the rise in Malaysia - What does this mean for You. [วันที่สืบค้น 06 สิงหาคม 2567]. จาก <https://www.comparehero.my/banking-finance/articles/digital-bank-malaysia>
- [8] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). [ออนไลน์]. แนวทางการอนุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank). [วันที่สืบค้น 06 สิงหาคม 2567]. จาก <https://www.bot.or.th/content/dam/bot/financial-innovation/digital-finance/virtual-bank.pdf>
- [9] Adeline Tang Pui Yan. (2021). [ออนไลน์]. Navigating the Digital Banking Landscape in Malaysia. [วันที่สืบค้น 06 สิงหาคม 2567]. จาก <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=06e2ef4d-94d5-4f58-ad99-47d16659a8d0>
- [10] อธิเจต มงคลโสฬศ (2024). [ออนไลน์]. เรื่องควรรู้ Virtual Bank ธนาคารไร้สาขา น่าเชื่อถือแค่ไหน. [วันที่สืบค้น 06 สิงหาคม 2567]. จาก <https://www.thaipbs.or.th/now/content/927>

- [11] AI เปลี่ยนโลก (2024). [ออนไลน์]. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model – TAM คืออะไร. [วันที่สืบค้น 07 สิงหาคม 2567]. จาก <https://keancode.com/what-is-tam-model/>
- [12] Business Model and Value Designer by sophony.co (2023). [ออนไลน์]. STEOP Analysis คืออะไร [วันที่สืบค้น 10 สิงหาคม 2567]. จาก <https://www.sophony.co/strategy/steop-analysis-คืออะไร/>
- [13] Zendesk (2023). [ออนไลน์]. ประสบการณ์ลูกค้าคืออะไร จะมอบ CX อันยอดเยี่ยมได้อย่างไร [วันที่สืบค้น 15 สิงหาคม 2567]. จาก <https://www.zendesk.com/th/blog/why-companies-should-invest-in-the-customer-experience/>
- [14] Shahrul Nizam Salahudin and Che Fong Joo. (2022). “The Future of Virtual Banking in Malaysia.” Research in Management of Technology and Business. Vol. 3 No.2 : 1-5.
- [15] Ruangchan Thetlek, et al. (2024). “The Strategy of Virtual Banking Adoption in the Digital Economy.” Corporate & Business Strategy Review. Vol 5, Issue 1, Special Issue, 2024 : 2-6.
- [16] สิริพรรณ แซ่ดีม. (2016). “แนวโน้มธนาคารเสมือนในประเทศไทย.” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 36 ฉบับที่ 3 : 4-10.
- [17] Kipkorir Jebet Irene and Janesther Karugu. (2023). “Virtual Banking and Growth of Customer Base of Commercial Banks in Nairobi City County, Kenya.” International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting. Vol 5, Issue 3, 2023 : 42-56.
- [18] Mehrpooya Ahmadalinejad and Seyyed Mohsen Hashemi. (2015). “A National Model to Supervise on Virtual Banking Systems through the Bank 2.0 Approach.” ACSIJ Advances in Computer Science: an International Journal. Vol 4, Issue 1, No.13, 2015 : 83-93.
- [19] ฐิติพันธุ์ เปสลาพันธ์ and และ ภัทรกิตต์ เนตินิยม. (2024). “การจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา และข้อดีต่อตลาดการเงินไทย.” 11th International Conference on Security and Sustainability Studies. 2024 : 1-9.
- [20] พชร แซ่พูน และคณะ. (2024). “การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของธนาคารรัฐ.” วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2567) : 2-14.
- [21] Nyasha Kaseke, et al. (2012). “VIRTUAL BANKING BY COMMERCIAL BANKS AND CUSTOMER SATISFACTION IN ZIMBABWE.” International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences. Vol 1, No.2, August 2012 : 233-252.

- [22] Sau-Wai Law. (2021). "Financial Inclusion and Virtual Bank in the Era of Digitalisation: A Regulatory Case Study in Hong Kong." *SocioEconomic Challenges*. Vol 5, Issue 3, 2021 : 81-91.
- [23] Fotis Kitsios, et al. (2021). "Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services." *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complex*. Vol 7, 2021 : 1-14.
- [24] ทรงวุฒิ ประสงค์ดี. (2007). *Virtual Bank อนาคตธนาคารไทย*. โครงการศึกษาด້วยตนเอง สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- [25] Lambert Kofi Osei, et al. (2023). "Unlocking the full potential of digital transformation in banking: a bibliometric review and emerging trend." *Future Business Journal*. 2023 : 1-18.
- [26] Tatjana Boshkov. (2019). "Virtual Banking and Financial Inclusion." *Research Journal of Finance and Accounting*. Vol 10, No.13, 2019 : 39-43.
- [27] Jacqueline Thami, et al. (2017). "INTERNET AND DATA SECURITY – UNDERSTANDING CUSTOMER PERCEPTION ON TRUSTING VIRTUAL BANKING SECURITY IN MALAYSIA." *European Journal of Social Sciences Studies*. Vol 2, Issue 7, 2017 : 186-207.
- [28] Monireh Akbari, et al. (2022). "Factors Underpinning Security and Privacy in the Development of Virtual Banking in Iran" *International Journal of Digital Content Management (IJDCM)*. Vol 4, No.6, Winter & Spring 2023 : 271-285.
- [29] Nurul Afidah Mohamad Yusof and Lilian Anthonysamy. (2024). "THE RISE OF VIRTUAL BANKS: FACTORS INFLUENCING ITS ADOPTION USING TRUTAUT FRAMEWORK." *Journal of Nusantara Studies*. Vol 9(1), 2024 : 148-173.
- [30] LUBNA AL-AMAWI, et al. (2023). "The Impact of Virtual Banking Services Cost on Profitability: Applied Study on Jordanian Commercial Banks. " *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*. Vol 20, 2023 : 1289-1297.
- [31] Joginderpal Kundi (2024). "Value Propositions: Assessing Growth Prospects & Impact of Hong Kong's Virtual Banks." *FINTECH*. 2024 : 22-30.
- [32] J. Shifa Fathima (2024). "Challenge Management of Banking Services – with Special Reference to Virtual Banking Service Challenges." *International Journal of Management*. Vol 7, Issue 3, 2020 : 57-66.
- [33] Jacqueline Tham and Aye Aye Khin (2016). "A Conceptual Model of Virtual Banking Strategies in Achieving Customers' Loyalty of Malaysian Perceptive." *International Conference on Information and Communication Technology (ICICTM)*. 2016 : 178-182.

[34] K WEALTH TRAINER สุวิมล ยิ่งเจริญรุ่งโรจน์. (2565). [ออนไลน์]. ส่อง Virtual Bank มีดีอย่างไรบ้าง. [วันที่สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2568]. จาก <https://www.kasikornbank.com/th/kwealth/Pages/virtual-bank.aspx>

This is Mendeley biography





ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของ
แบบสอบถามเรื่องแนวทางการพัฒนานาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย จำนวน 3 ท่าน

ลำดับที่ 1

ชื่อ – นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรมัตต์ปัญญปรัชญ์ ต้องประสงค์
ตำแหน่ง อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจสร้างสรรค์และ
เทคโนโลยีดิจิทัลมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ลำดับที่ 2

ชื่อ – นามสกุล ดร. สรัลชนา อาสาฬห์ประภิต
ตำแหน่ง นักวิชาการ

ลำดับที่ 3

ชื่อ – นามสกุล นายบุญชัย ชวนะวงศ์
ตำแหน่ง ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มงานบริหารธุรกิจ บริษัท เงินให้ใจ จำกัด



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเก็บข้อมูล



1. คำชี้แจงทั่วไป

ผู้วิจัย

นางสาวกัญญาวิร์ กรวสุรมย์

นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.นลินีภัทร์ บำเพ็ญเพียร

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาและการเติบโตของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่

- 1.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (Modern Technology)
- 1.2 การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Security and Data Privacy)
- 1.3 ความยืดหยุ่นด้านเวลาในการให้บริการ (Flexible Service)
- 1.4 ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Customer Experience)
- 1.5 ความครอบคลุมด้านการเงิน (Financial Inclusion)
- 1.6 ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (Ease of Access and Simplicity)
- 1.7 ต้นทุนการดำเนินงาน (Operational Costs)
- 1.8 การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Collaboration with Business Partners)

2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

ผู้วิจัยขอยืนยันว่าข้อมูลของท่านจะถูกใช้ในการศึกษารั้งนี้เพียงเท่านั้นและจะไม่ถูกนำไปใช้ต่อใน
วัตถุประสงค์อื่นอย่างเด็ดขาด

2. คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา หมายถึง สถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินและธุรกรรมทั้งหมดผ่านช่องทางดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบ โดยไม่มีสาขาให้บริการทางกายภาพ ซึ่งมุ่งเน้นการใช้งาน เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล



แบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของคุณ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () ชาย () หญิง
() เพศทางเลือก (LGBTQ+) () ไม่ระบุ

2. อายุ

- () น้อยกว่า 18 ปี () 18 - 25 ปี () 26 - 35 ปี
() 36 - 45 ปี () 46 - 55 ปี () 56 - 66 ปี
() 66 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก

4. อาชีพ

- () แพทย์ () รับราชการ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ () เกษตรกร
() ครู/อาจารย์ () นักเรียน/นักศึกษา () ว่างาน
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้

- () น้อยกว่า 30,000 บาท () 30,001 – 60,000 บาท
() 60,001 – 80,000 บาท () 80,001 – 100,000 บาท
() 100,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของคุณ ซึ่งระบุ

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่					
1.1 ฉันคิดว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา					
1.2 ฉันคิดว่าความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และบล็อกเชน (Blockchain) เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ					
1.3 ฉันคิดว่าการปรับปรุงอุปกรณ์เทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์ (โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี) จะเป็นการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ					
1.4 ฉันคิดว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน					
2. การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล					
2.1 ฉันคิดว่าการกำหนดมาตรการที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล					
2.2 ฉันคิดว่าการเข้าใช้งานระบบของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาด้วยการยืนยันตัวตนแบบหลายขั้นตอนจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูล					
2.3 ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรมีระบบการแจ้งเตือนการตรวจจับทันทีด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กรณีมีความผิดปกติของการทำรายการที่อาจจะเฝ้าข้อมูลส่วนบุคคล					

รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.4 ฉันคิดว่าการสร้างความมั่นใจในการ ธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรมี การรับประกันความมั่นคงปลอดภัย					
2.5 ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาควรให้ ความรู้กับบุคลากรในการจัดการกับภัย คุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.6 ฉันคิดว่าการพัฒนาระบบและการอัปเดต ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะช่วยลดความ เสี่ยงในการโจมตีทางไซเบอร์ได้					
3. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
3.1 ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา สามารถให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด					
3.2 ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมได้ในทุกที่ที่มี เครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุม จะทำให้ เกิดความสะดวก					
3.3 ฉันคิดว่าความสามารถของธนาคาร พาณิชย์ไร้สาขาที่รองรับรูปแบบของบุคคล ทั่วไป ธุรกิจขนาดเล็ก หรือองค์กรขนาดใหญ่ ได้ จะสร้างความหลากหลายในการ ให้บริการที่สะดวก					
4. ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ					
4.1 ฉันคิดว่าการออกแบบระบบและการ บริการที่ใช้งานง่าย เข้าใจได้ และไม่ยุ่งยาก จะสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ					
4.2 ฉันคิดว่าการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ ผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธนาคาร พาณิชย์ไร้สาขา					
4.3 ฉันต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและวางแผน การใช้จ่ายเงินของฉัน					

รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4.4 ฉันต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงทีผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย					
5. ความครอบคลุมด้านการเงิน					
5.1 ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมหลัก เช่น การเปิดบัญชีเงินฝาก การขอสินเชื่อ การลงทุน และการใช้บริการอัตโนมัติที่หลากหลาย ควรสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
5.2 ฉันคิดว่าความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และการบริการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการได้ดียิ่งขึ้น					
5.3 ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น					
6. ความสามารถในการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน					
6.1 ฉันคิดว่าการออกแบบแพลตฟอร์มที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยให้ใช้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
6.2 ฉันจะแนะนำแพลตฟอร์มที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาให้กับคนใกล้ชิดได้ทดลองใช้บริการ					
6.3 ฉันคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่ซับซ้อนของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา จะส่งเสริมให้ลูกค้ายอมรับการบริการของธนาคาร					
7. ต้นทุนการดำเนินงาน					
7.1 ฉันคิดว่าค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจะลดต้นทุนในการดำเนินงาน					
7.2 ฉันคิดว่าค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่ลดลงของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาสามารถนำไปสู่การปรับการบริการรูปแบบใหม่ ๆ					

รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7.3 ฉันคิดว่าธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยลดทรัพยากรที่ไม่จำเป็นนำไปสู่การพัฒนาบริการใหม่ ๆ					
7.4 ฉันคิดว่าแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านสถานที่และบุคลากรได้					
7.5 ฉันคิดว่ากลยุทธ์การดึงดูดลูกค้าที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาคือการนำเสนอค่าธรรมเนียมราคาถูก					
8. การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ					
8.1 ฉันคิดว่าการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ					
8.2 ฉันคิดว่าการสร้างเครือข่ายทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคาร					
8.3 ฉันคิดว่าการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน					
9. การพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย					
9.1 ฉันจะเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่ตอบโจทย์ความต้องการของฉันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9.2 ฉันจะเลือกใช้นาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่มีความน่าเชื่อถือจากเทคโนโลยีและระบบความมั่นคงปลอดภัยที่ทันสมัย					
9.3 ฉันคิดว่าคุณสมบัติที่แตกต่างของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจากธนาคารทั่วไป เช่น การไม่พึ่งพาสาขา จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของคุณ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวกันยาวีร์ กรวสุรมย์
ชื่อการค้นคว้าอิสระ	แนวทางการพัฒนาการพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์ข้อมูลเพื่อนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ประวัติ	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต คอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปี พ.ศ. 2554

