

ความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยี ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ ของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย

Trust in a financial transaction using innovative technologies like
electronic banking that affect success in the service
of commercial banks in Thailand.

วิริยยุทธ ศรีจันทร์¹

อรุณรุ่ง วงศ์กังวาน²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามโดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้อินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจำนวน 410 ตัวอย่าง และได้รับแบบสอบถามสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 97.56 การคัดเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างตามเกณฑ์การวิเคราะห์ของการวิจัยซึ่งเกิดจากการคำนวณตามสูตรของคอกแรน มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสะดวกสบาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.015^*$) ประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.415$) ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.616$) ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.001^*$) ระบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.219$) ประสิทธิภาพของลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.617$)

คำสำคัญ : ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย, วงจรธุรกรรมทางการเงิน, เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

¹ บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาการจัดการ กลุ่มการจัดการการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² รองศาสตราจารย์ อาจารย์ สาขาการเงิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ABSTRACT

This research is quantitative research. The purpose of this study is to investigate the innovative trust in the financial transaction cycle using electronic banking technology that has resulted in the success of commercial banks in Thailand. The tools used in the research were the questionnaire consisted of 410 Internet banking users in Thailand and 400 questionnaires, accounting for 97.56% of the samples. The sample selection was based on the analytical criteria of the research. Formula of cranberry Has confidence level of 95 percent.

Test results hypothesis found comfort. There was a positive correlation between trust in innovation in the financial transaction cycle using electronic banking technology. At the 0.05 level of significance ($p = 0.015$ *), the benefits were There was a positive correlation between trust in innovation in the financial transaction cycle using electronic banking technology. Statistically significant at 0.05 ($p = 0.415$) Security has a positive relationship to innovation trust in the financial transaction cycle using electronic banking technology. Statistically significant at 0.05 ($p = 0.616$). The service has a positive correlation with innovation trust in the financial transaction cycle using electronic banking technology. Statistically significant at 0.05 ($p = 0.219$)

Keyword :

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สถาบันทางการเงินในประเทศไทยมีหลากหลายประเภทแต่สถาบันการเงินที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งระดมเงินทุนส่วนเกินเป็นจำนวนมากและเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดกลาง ธุรกิจขนาดใหญ่ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่มีความต้องการเงินทุน (สิตาภา บัวเกษ, 2553) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีในระบบทั้งสิ้น 20 ธนาคาร สาขาทั้งระบบ 7,009 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, มกราคม, 2558) ในธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะมีการแข่งขันในการให้บริการลูกค้าที่แตกต่างกัน โดยในยุคปัจจุบันธนาคารพาณิชย์แข่งขันการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา สะดวกสบายมากขึ้นเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าให้มากที่สุด

ในการบริการที่ลูกค้ามีความสนใจธนาคารพาณิชย์ พร้อมให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมและสินค้าต่าง ๆ ของธนาคารได้เป็นอย่างดี และสิ่งสำคัญสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย (Hatice Jenkin, 2007) ในการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดีอีกด้วยในโอกาสการธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันในการสร้างผลประกอบการให้ประสบความสำเร็จ โดยใช้เทคโนโลยีในรูปแบบต่างๆ เข้ามาใช้ในการแข่งขัน (Apostolos N. Giois, Spyridon Binioris, 2012) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การสื่อสาร โลจิสติกส์ การเงิน ทำให้การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมในโลกปัจจุบันเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว และมีการติดต่อกันด้านธุรกิจระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น

สิ่งที่กล่าวมานั้นทำให้ธนาคารพาณิชย์เห็นถึงช่องทางในการขยายธุรกิจทางการเงิน โดยการให้บริการความสะดวกสบายทางการเงินให้รวดเร็วเพิ่มมากขึ้นและผู้ประกอบธุรกิจไม่ต้องเดินทางก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เป็นตัวช่วยลดภาระด้านการดำเนินการทางธุรกิจที่เกิดขึ้นโดยนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้ได้ทั่วโลก (Hatice Jenkins, 2007) มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรธุรกิจที่มีการแข่งขันในการสร้างผลประกอบการที่ดี อีกทั้งยังสามารถช่วยลดต้นทุน (Hatice Jenkin, 2007) ธนาคารพาณิชย์จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก

สำหรับประเทศไทย จากการสำรวจจำนวนประชากร 67 ล้านคน คิดเป็นคนในเมืองร้อยละ 45 คนชนบทร้อยละ 55 ซึ่งเป็นรายชื่อผู้ใช้เป็นอินเทอร์เน็ต จำนวน 17 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 26 ของจำนวนประชากร ที่สำรวจ ใช้อินเทอร์เน็ตในการสนทนา



(Adam Lindgreen, Michael Antioco, Martin Wetzels. 2004) จำนวน 24 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 26 ของจำนวนประชากรที่สำรวจ ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ (Pedro Cruz. 2010) จำนวน 84 ร้อยล้านคน คิดเป็นร้อยละ 109 ของจำนวนประชากรที่สำรวจ (<http://www.slideshare.net/wearesocialsg/social-digital-mobile-around-the-world-january-2014>)

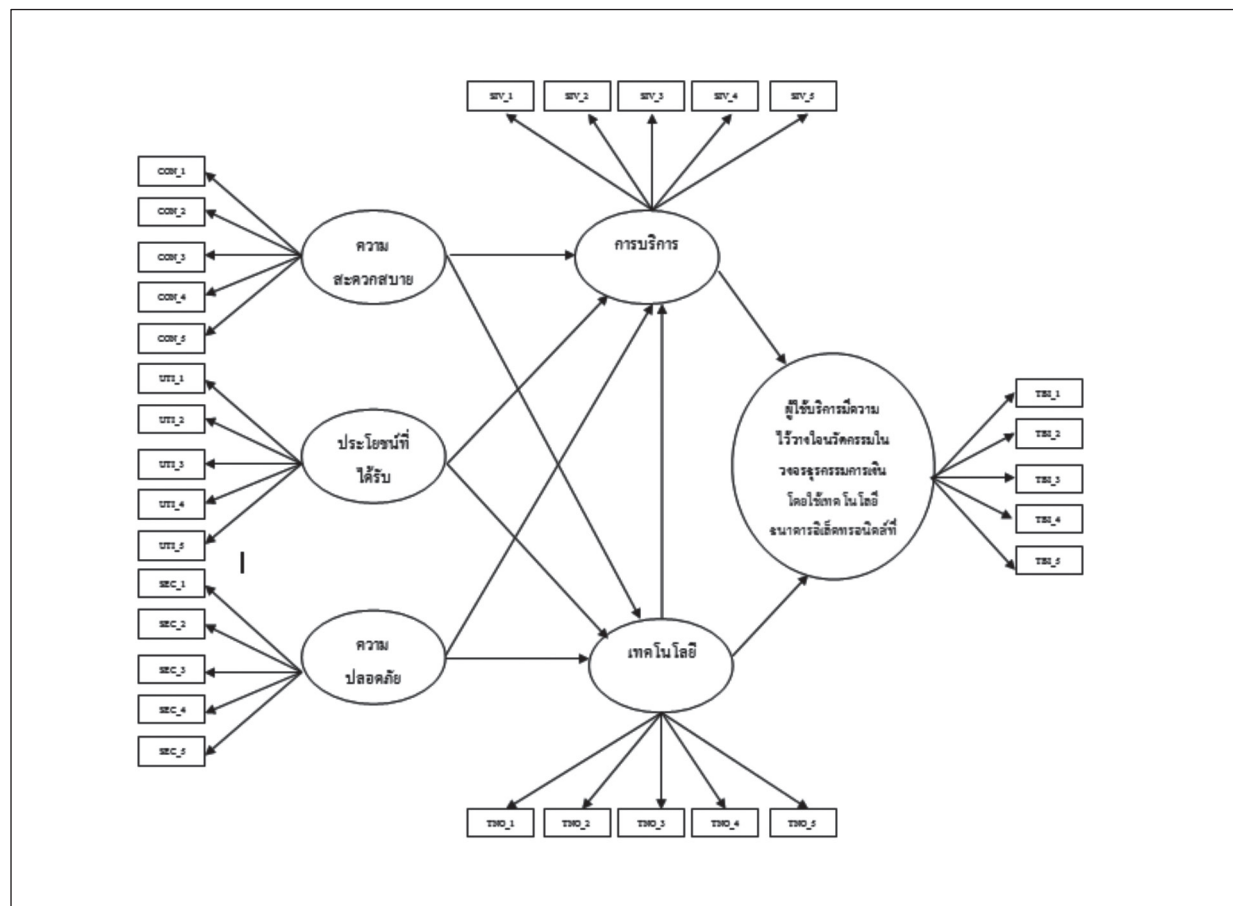
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในพัฒนานวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินให้ประสบความสำเร็จในการให้บริการเกิดประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยและผู้ใช้บริการนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
2. ศึกษาการยอมรับในการใช้วงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้ำที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมแนวคิด และสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสะดวกสบายในการใช้วงจรรูขุมการการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับในการใช้วงจรรูขุมการการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ความปลอดภัยในการใช้วงจรรูขุมการการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 ระบบการให้บริการในการใช้วงจรรูขุมการการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 เทคโนโลยีในการใช้วงจรรูขุมการการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 6 ความวางใจ ความสะดวกสบาย การบริการ เทคโนโลยี ประโยชน์ที่ได้รับ ความปลอดภัยในการใช้วงจรรูขุมการการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความไว้วางใจในวงจรรูขุมการการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิเคราะห์ ได้แก่ ผู้เข้าร่วมงานมหกรรมการเงินกรุงเทพและการเงินเชียงใหม่ ในงานปี 2559 จากธนาคารและสถาบันทางการเงินที่เข้าร่วม (การจัดงานมหกรรมการเงินกรุงเทพ ครั้งที่ 16 จัดขึ้นใน วันที่ 12-15 พฤษภาคม 2559 ณ อาคารชาเลนเจอร์ 2-3 อิมแพ็ค เมืองทองธานี และมหกรรมการเงินเชียงใหม่ ครั้งที่ 11 Money Expo Chiangmai 2016 ระหว่างวันที่ 18-20 พฤศจิกายน 2559 ณ เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จังหวัดเชียงใหม่)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคัดเลือกจากกลุ่มประชากรของผู้เข้าร่วมงานมหกรรมการเงินกรุงเทพมหานคร ในงานปี 2559 จากธนาคารและสถาบันทางการเงินที่เข้าร่วมงานกว่า 230 แห่ง ดังนั้นผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างตามหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ของการวิจัยซึ่งเกิดจากการคำนวณตามสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน ธาณินทร ศิลปจารุ, 2557) มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เป็นจำนวน 400 คน ทั้งนี้สถาบันทางการเงินมีความหลากหลายในการให้บริการจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (Infintie Population)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย องค์ประกอบของเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยการใช้แบบสอบถามแบบปิด (Close end question) ซึ่งจะเป็นผลดีกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถสรุปผลวิจัยได้รวดเร็ว ข้อคำถามแบบปิดที่นำมาใช้ คือ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า ผู้ถามคำถามจะต้องสัมภาษณ์คำถามเดียวกันกับผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้มีการตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ ติดต่อสอบถามผู้จัดมหกรรมทางการเงินในขั้นตอนที่สามารถเข้าไปแจกแบบสอบถาม



2. ดำเนินการจัดเตรียมผู้แจกแบบสอบถามโดยมีผู้ช่วยงานวิจัยในการแจกแบบสอบถาม 10 คน พร้อมอบรมถึงขั้นตอนในการแจกแบบสอบถาม

3. ขอหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขอความร่วมมือกับผู้จัดการงานมหกรรมทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามโดยผู้ช่วยวิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย

1. เมื่อจัดเก็บข้อมูลมาแล้วจากงานมหกรรมทางการเงินทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ โดยตอบครบถ้วนทุกคำถามถือเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

2. ทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูป แล้วดำเนินการตรวจสอบการแจกแจงความถี่ของการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการตอบแบบสอบถามความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

4. ดำเนินการวิเคราะห์การสร้างความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical regression analysis) เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ความไว้วางใจต่าง ๆ ที่สามารถสร้างความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้มีการตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ ติดต่อบริษัทผู้จัดมหกรรมทางการเงินในชั้นตอนที่สามารถเข้าไปแจกแบบสอบถาม

2. ดำเนินการจัดเตรียมผู้แจกแบบสอบถามโดยมีผู้ช่วยงานวิจัยในการแจกแบบสอบถาม 10 คน พร้อมอบรมถึงขั้นตอนในการแจกแบบสอบถาม

3. ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขอความร่วมมือกับผู้จัดการงานมหกรรมทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามโดยผู้ช่วยวิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย

1. สถิติพื้นฐานในการวิจัย

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของคำถามในแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation)

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สำหรับการสร้างโมเดลสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์และยืนยันโมเดล สมมติฐานว่าโมเดลยอมรับหรือไม่ยอมรับด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ AMOS การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ (Basic Assumptions) และผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ในการสร้างความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

การตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์หองประกอบเชิงสำรวจ ที่พยายามจะจัดกลุ่มตัวแปรโดยนำตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงๆ มาอยู่รวมในกลุ่มเดียวกัน หรือ อาจกล่าวได้ว่าเป็นความยืนยันความถูกต้องของการจัดกลุ่มตัวแปรเชิงสังเกตกับ

ตัวแปรแฝงในแต่ละตัว ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการพิจารณารายละเอียดของ

- 1) ค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (Chi-square Probability Level: CMIN - p) ซึ่งควรค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (CMIN - p) จะต้องมีความน่าจะเป็น $p > 0.05$ จึงถือว่าตัวแบบมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลประจักษ์ (Hoyle 1995)
- 2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square: CMID/DF) ซึ่งควรมีค่า CMID/DF จะต้องน้อยกว่า 3 และ ถ้าค่า CMID/DF ยิ่งใกล้ 0 มากเท่าไรแสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น (Arbuckle and Wothke 1999; Byrne 2001)
- 3) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI) ต้องมีค่าดัชนี > 0.90 และถ้าค่าดัชนี GFI ยิ่งมีค่าใกล้ 1 มากเท่าไรแสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น (Kline 2005)
- 4) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคาดเคลื่อน (RMSEA) จะต้องมีความ < 0.08 (Kline 2005)
- 5) ค่าเปรียบเทียบสัดส่วนที่ปรับให้ดีขึ้นค่าความเหมาะสมรวม (CFI) ของโมเดลที่ศึกษา (Overall fit) กับโมเดล Null model (Kline 2005) ผลการเปรียบเทียบจะให้ค่าระหว่าง 0 และ 1 ค่าดัชนีที่ระดับ 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรจะถูกยอมรับ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจวัตรกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

การวิเคราะห์นี้ เป็นการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเหตุผลของความไว้วางใจวัตรกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพิจารณาถึงการประมาณค่าพารามิเตอร์ (parameter estimate) และผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรสังเกตบนตัวแปรแฝง (Latent variable) ที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้าง

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดแต่ละตัวแปร ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการพิจารณารายละเอียดของ 1) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) (standardize factor loading) ซึ่งควรมีค่าเกินกว่า .04 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ) ซึ่งไม่ควรมีมากเกินไป และ 3) ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของตัวแปรสังเกตต่อตัวแปรแฝงซึ่งพิจารณาจากค่า ซึ่งไม่ควรมีน้อยเกินไป R^2 รายละเอียดของการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างแต่ละแบบจำลองการวัดที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้างมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความสะดวกสบาย พบว่า ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองความสะดวกสบาย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 5 ตัวแปรสังเกต ที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝง พบว่า 5 ตัวแปรสังเกตมีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) (Standardized solution) อยู่ระหว่าง .66 - 1.09 อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวแปร โดยพบว่าตัวแปรสังเกต การไม่ต้องเดินทางไปดำเนินการกับธนาคาร (Con_05) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงที่สุด เท่ากับ 1.09 เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ) ของตัวแปรสังเกต พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .09 - .40

ด้านการประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 5 ตัวแปรสังเกต ที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝง พบว่า 5 ตัวแปรสังเกตมีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) (Standardized solution) อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.41 อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวแปร โดยพบว่า ตัวแปรสังเกตมีการแจ้งเตือนข้อมูลการเข้าออกของเงินที่เกิดขึ้น (Uti_05) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงที่สุด เท่ากับ 1.41 เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ) ของตัวแปรสังเกต พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .06 - .30

ด้านความปลอดภัย พบว่า ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองด้านความปลอดภัยซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 5 ตัวแปรสังเกต ที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝง พบว่า 5 ตัวแปรสังเกตมีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) (Standardized solution) อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.24 อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ (.05) ทุกตัวแปร โดยพบว่า ตัวแปรสังเกต การเข้าระบบทุกครั้งมีการแจ้งเตือนการเข้าระบบ (Sce_03) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงที่สุด เท่ากับ 1.24 เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของ



ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ) ของตัวแปรสังเกตพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .04 - .46

ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองด้านการบริการ (Service) พบว่า 5 ตัวแปรสังเกตมีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) (Standardized solution) อยู่ระหว่าง .79 - 1.39 อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวแปร โดยพบว่า ตัวแปรสังเกต ขั้นตอนในการใช้บริการ สะดวก เข้าใจง่าย (Siv_02) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงที่สุด เท่ากับ 1.39 เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ) ของตัวแปรสังเกตพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .02 - .37

ด้านเทคโนโลยี พบว่า ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองด้านการบริการ (Service) พบว่า 5 ตัวแปรสังเกตมีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ) (Standardized solution) อยู่ระหว่าง .59 - .97 อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัวแปร โดยพบว่า ตัวแปรสังเกต เทคโนโลยีที่ใช้มีความทันสมัย (Tno_01) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงที่สุด เท่ากับ 0.97 เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ) ของตัวแปรสังเกตพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .64 - .83

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุแบบจำลองความไว้วางใจวัตรกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ตัวแปร (คู่ความสัมพันธ์)				SE.	t-value	Sig.	R ²
ด้านการบริการ	<--	ด้านความสะดวกสบาย	0.03	0.03	1.293	0.196	82.00%
ด้านการบริการ	<--	ด้านความเสี่ยง	-0.68	0.17	-3.848	0.000**	82.00%
ด้านการบริการ	<--	ด้านความปลอดภัย	1.53	0.21	8.33	0.000**	82.00%
ด้านการบริการ	<--	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	-0.01	0.03	-0.358	0.72	82.00%
ด้านประสบการณ์ลูกค้า	<--	ด้านความสะดวกสบาย	0.08	0.04	2.353	0.019*	98.00%
ด้านประสบการณ์ลูกค้า	<--	ด้านการบริการ	0.28	0.05	5.739	0.000**	98.00%
ด้านเทคโนโลยี	<--	ด้านความสะดวกสบาย	0.11	0.04	2.793	0.005	92.00%
ด้านเทคโนโลยี	<--	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	-0.05	0.03	-2.528	0.011*	92.00%
ด้านประสบการณ์ลูกค้า	<--	ด้านความเสี่ยง	-1.55	0.21	-7.13	0.000**	98.00%
ด้านประสบการณ์ลูกค้า	<--	ด้านความปลอดภัย	2.13	0.26	9.334	0.000**	98.00%
ด้านประสบการณ์ลูกค้า	<--	ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	-0.07	0.02	-4.365	0.000**	98.00%
ด้านเทคโนโลยี	<--	ด้านความเสี่ยง	-1.78	0.26	-6.723	0.000**	92.00%
ด้านเทคโนโลยี	<--	ด้านความปลอดภัย	2.51	0.31	9.512	0.000**	92.00%
ด้านความไว้วางใจ	<--	ด้านเทคโนโลยี	0.38	0.06	6.153	0.000**	86.00%
ด้านความไว้วางใจ	<--	ด้านประสบการณ์ลูกค้า	0.71	0.09	7.72	0.000**	86.00%
ด้านความไว้วางใจ	<--	ด้านการบริการ	-0.12	0.05	-2.324	0.020*	86.00%

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองความไว้วางใจวัตรกรรมในวงจรธุรกรรมการเงิน โดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย หลังปรับโมเดล

ดัชนี	เกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ผลสรุป	แนวคิดในการอ้างอิง
Chi -Square		629.629		Hair et al. (1998;2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996)
CMIN/df.	< 5.0	1.538	ตรงเกณฑ์	Bollen (1989) , Diamantopoulos , Siguaw (2000)
GFI	≥ 0.90	0.932	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (1998;2006),Browne and Cudeck (1993)
AGFI	≥ 0.80	0.864	ตรงเกณฑ์	Durande-Moreau an Usunier(1999),Harrison walker (2001)
NFI	≥ 0.90	0.972	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (1998;2006) , Mueller (1996)
IFI	≥ 0.90	0.99	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (1998;2006) , Mueller (1996)
CFI	≥ 0.90	0.99	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (1998;2006) , Mueller (1996)
RMR	< 0.05	0.021	ตรงเกณฑ์	Diamantopoulos , Siguaw (2000)
RMSEA	< 0.05	0.037	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (1998;2006),Browne and Cudeck (1993)

อภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผล ความไว้วางใจวัตรกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยผู้วิจัยนำผลการศึกษามาทกำหนดแนวทางการอภิปรายผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านความสะดวกสบาย พบว่า ผลระดับความคิดเห็นความไว้วางใจวัตรกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านความสะดวกสบาย (Convenience) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัดพบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถเรียนรู้การใช้งานด้วยตนเองได้สะดวกและไม่ต้องเดินทางไปดำเนินการกับทางธนาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา สามารถเข้าถึงการบริการได้หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ในการเพิ่มโอกาสการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ผลระดับความคิดเห็นความไว้วางใจวัตรกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (Utilization) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถประหยัดเวลา ค่าบริการ ในการดำเนินธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา สามารถชำระเงิน ค่าบริการ ได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลทางการเงินสามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็วและมีการแจ้งเตือนข้อมูลการเข้าออกของเงินที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย สามารถจัดการข้อมูลทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก

ด้านความปลอดภัย พบว่า ผลระดับความคิดเห็นความไว้วางใจวัตรกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านความปลอดภัย (Security) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งมีการทดสอบความปลอดภัยในการให้บริการ การเข้ารหัสทุกครั้งมีการแจ้งเตือนการเข้ารหัส ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ระบบมีการให้เปลี่ยนรหัสผ่านเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก



และลำดับสุดท้าย คือระหว่างการใช้บริการสามารถป้องกันข้อมูลการเงินได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก

ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ผลระดับความคิดเห็นความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านการบริการ (Service) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการมีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้งานกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีบริการหลังการขายให้กับผู้ใช้บริการ เช่น call center มีขั้นตอนในการใช้บริการ สะดวก เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือการใช้งานตอบสนองความต้องการกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก

ด้านเทคโนโลยี พบว่า ผลระดับความคิดเห็นความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านเทคโนโลยี (Technologies) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด พบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งเทคโนโลยีช่วยในการลดความเสี่ยงการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด เทคโนโลยีที่นำมาใช้เข้าใจง่าย ใช้งานง่าย เทคโนโลยีนำมาใช้มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ รูปแบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความหลากหลายเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด

การสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ข้างต้นแสดงให้เห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ประเทศไทย โดยผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นด้านความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ประเทศไทย ไว้ดังนี้

1. ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการได้ใช้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มีความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ประเทศไทย
2. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มีความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ประเทศไทย
3. ความปลอดภัยจากการใช้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มีความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ประเทศไทย
4. การบริการจากการใช้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มีความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ประเทศไทย
5. เทคโนโลยีจากการใช้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มีความไว้วางใจนวัตกรรมในวงจรธุรกรรมการเงินโดยใช้เทคโนโลยีธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- กฤต ฉายแสงเดือน. (2556). การมุ่งเน้นตลาดและคุณภาพขั้นตอนการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ การจัดการการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- กรรณิการ์ สุขเกษม, และ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). คู่มือการประยุกต์ใช้โปรแกรมลิสเรล. กรุงเทพฯ: สามลดา
- กริช แร่งสูงเนิน. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เฉลิมขวัญ คุรฑบุญยงค์. (2554). การวิเคราะห์รายงานทางการเงิน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ธานีรินทร์ ศิลปจารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.



- ปลื้มใจ สีนอากร. (2554). **บุพปัจจัยของความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพารา ในกรุงเทพและปริมณฑล.** หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- ภราดร ปรีดาศักดิ์. (2556). **หลักเศรษฐศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรกิตติ์ เนตินิยม. (2550). **การเงินระหว่างประเทศ.** กรุงเทพฯ: ยูเนียนอุลตราไวโอเร็ด.
- เรีงรัก จำปาเงิน. (2544). **การจัดการการเงิน.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บุ๊คเน็ต
- รัตนสา คณิต, และ ชลลดา จามรกุล. (2552). **เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิรุณศิริ โงมา. (2553). **เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2556). **หลักเศรษฐศาสตร์มหภาค.** พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2543). **หลักการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพรึก
- ลีปภาส พรสุขสว่าง. (2553). **เศรษฐศาสตร์ตลาดการเงินและสถาบันการเงิน.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพาดา สิริกิตตา และคณะ. (2552). **การเงินธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- Birch, D., & Young, M. A. (1997). **Financial services and the Internet – what does cyberspace mean for the financial services industry.** Internet Research: Electronic Networking Application and Policy, 7(2), 120-128.
- Bruce, C. -T., & Lin, W. - C. (2010). **Measuring the service quality of internet banking: scale development and validation.** European Business Review, 22(1), 5-24.
- Chau, V. S., & Ngai, L. W. L. C. (2010). **The youth market for Internet banking services: perception, attitude and behavior.** Journal of services Marketing, 24(1), 42-60.
- Cruz, P., & Laukkanen, T. (2010). **Mobile banking rollout in emerging markets: evidence from Brazil.** International Journal of Bank Marketing, 28(5), 342-370.
- Dandapani, K. (2008). **Internet banking services and credit union performance.** Managerial Finance, 34(6), 437-446.
- Dimitriadis, S., Kouremenos, A., & Kyrezis, N. (2011). **Trust-based segmentation Preliminary evidence from technology-enabled bank channels.** International Journal of Bank Marketing, 29(1), 5-31.
- Flavian, C., Guinaliu, M., Torres, E., (2005). **The influence of corporate image on consumer trust.** Internet Research, 15(4), 447-470.
- Giovanis, A. N., Biniors, S., & Polychronopoulos, G. (2012). **An extension of TAM model with IDT and security/privacy risk in the adoption of internet banking services in Greece.** EuroMed Journal of Business, 7(1), 24-53.
- Hojjati, N. S., & Rabi, R. A. (2013). **Effects of Iranian online behavior on the acceptance of internet banking.** Journal of Asia Business Studies, 7(2), 123-139.
- Jenkins, H. (2007). **Adopting internet banking services in a small island state: assurance of bank service quality.** Managing Service Quality, 17(5), 523-537.
- Jenkins, H. (2007). **Adopting internet banking services in a small island state: assurance of bank service quality.** Managing Service Quality, 17(5), 523-537.
- Manzano, J. A., Navarre, C. L., Mafe, C. R., & Blas, S. S. (2009). **Key drivers of internet banking services use.** Online information Review, 33(4), 672-695.
- Malhotra, P. (2009). **An analysis of Internet banking offerings and its determinants in india.** Inter Research, 20(1), 87-106
- Malhotra, P., & Singh, B. (2007). **Determinants of Internet banking adoption by banks in India.** Internet Research, 17(3), 323-339.
- Nielsen, J. F. (2002). **Internet technology and customer linking in Nordic banking.** International Journal of Service Industry Management, 13(5), 475-495.
- Nielsen, J. F. (2002). **Internet technology and customer linking in Nordic banking.** International Journal of Service Industry Management, 13(5), 475-495.
- Lazo, B. B. (2004). **Benchmarking financial services and online innovations.** Benchmarking: An International, 11(5), 431-446.
- Polasik, M., & Wisniewski, T. P. (2009). **Empirical analysis of internet bank adoption in Poland.** International Journal of Bank Marketing, 27(1), 32-52.
- Renftorff, D. J., & Maisson, J. (2010). **Ethics in the bank internet encounter: an explorative study.** Journal of Information, Communication and Ethics in Society, 10(1), 36-51.
- Smith, A. D. (2009). **Internet retail banking A competitive analysis in an increasingly financially troubled environment.** Information Management & Computer Security, 17(2), 127 - 150.
- Sohail, M. S., & Shaikh, N. M. (2008). **Internet banking and quality of service.** Online information Review, 32(1), 58 - 72.
- Shahrokhi, M. (2008). **E-finance: status, innovations, resources and future challenges.** Managerial Finance, 34(6), 365-398.
- Yousafzai, S., & Soriano, M. Y. -D. (2012). **Understanding customer- specific factors underpinning internet banking adoption.** International Journal of Bank Marketing, 30(1), 60-81.
- Zuccaro, C., & Savard, M. (2010). **Hybrid segmentation of internet banking users.** International Journal of Bank Marketing, 28(6), 448-464.
- Zhao, A. L., & Koenig, N.-L. (2010). **Adoption of internet banking services in China: is it all about trust.** International Journal of Bank Marketing, 28(1), 7-26.

