

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรม มาใช้ในการวิเคราะห์ผลซึ่งสามารถกล่าวโดยสังเขปดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น ทศนคติ และความรับรู้ความเข้าใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ความคิดเห็นกับทัศนคติมักจะถูกใช้เปลี่ยนกันได้เสมอ ทัศนคติมักจะหมายถึง ความพยายามที่จะกระทำ ซึ่งเกี่ยวกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมาย แต่ทุกครั้งที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติก็มักจะหมายถึงความคิดเห็นด้วย (สมคะเน โปธิศรี, 2538 : 9)

ความหมายของความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจ ความเชื่อ เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยสอดคล้องกับความรู้สึกภายในของตน การแสดงออกถึงความเห็นนี้อาจจะรวบรวมได้จากอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นอาจจะถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้ รวมทั้งความเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (พาวนด์ วิริยะสัทธา, 2546: 4)

ความหมายของทัศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ทำให้ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่าทัศนคติประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม (NovaAce, 2550 : ออนไลน์) และทัศนคติเป็นความจงใจให้ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะเป็นทางดีหรือไม่ดีก็ได้ ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลไม่ใช่สืบทอดทางพันธุกรรม (พิมล ศรีวิกรม์, 2542)

การวัดความคิดเห็น ความคิดเห็นและทัศนคติมีความหมายและลักษณะต่าง ๆ ให้ใกล้เคียงกันมาก ดังนั้นการวัดความคิดเห็นจึงใช้วิธีการวัดทางทัศนคติได้ด้วย ซึ่งทั้งการวัดความคิดเห็นและการวัดทัศนคตินั้นส่วนมากจะเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อความ คำถามกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

และให้ผู้ตอบตอบคำถามแต่ละข้อ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดของตน (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2550 : ออนไลน์)

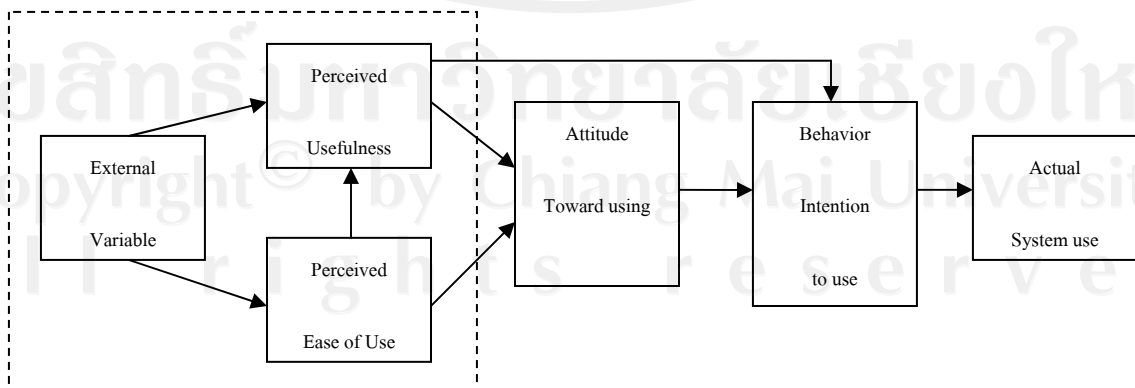
แบบสอบถามความคิดเห็นเป็นการถามความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ คนเราจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นจึงเป็นส่วนหนึ่งของ ทัศนคติ

ความรู้ความเข้าใจ บุญชม ศรีสะอาด (2543 : 51) ได้ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ ข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์มีความสามารถรับรู้เข้าใจในสมอง และรวบรวมจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการระลึกได้ของมนุษย์ และ ความเข้าใจเป็นความสามารถในการจับใจความ ได้แก่การแปล ตีความ และขยายความในเรื่องนั้น ผู้ที่มีความเข้าใจจะต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้น สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเอง

ดังนั้นความรู้ความเข้าใจจึงหมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อ ๆ กันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แล้ว

2.1.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

การศึกษาค้นคว้าเรื่องการยอมรับของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการศึกษาเพื่อให้เข้าใจ เข้าถึง ผู้ใช้คนสุดท้ายในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี โดย Davis (1989) ได้สร้างรูปแบบจำลองของการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นมาทำให้ปรากฏเป็นภาพที่ชัดเจน และเกิดกระบวนการอธิบายเกี่ยวกับการตอบรับที่ปรับเปลี่ยนไปของการใช้เทคโนโลยีที่ชัดเจนขึ้น (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2550: ออนไลน์) ดังแสดงในรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989)

- External Variable หมายถึงอิทธิพลของตัวแปรภายนอก ที่เข้ามาสร้างความรับรู้ให้แก่แต่ละที่คนแตกต่างกันไป ซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น
- Perceived Usefulness (PU) หมายถึงความมีประโยชน์จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับบุคคล กล่าวคือ แต่ละคนก็จะรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขาได้อย่างไรบ้าง
- Perceived Ease of Use (PEOU) หมายถึงความง่ายในการใช้ จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแง่ของปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่ งานจะสำเร็จตรงตามที่คาดไว้หรือไม่
- Attitude Toward Using หมายถึงทัศนคติ และความสนใจที่จะใช้ระบบ
- Behavior Intention to Use หมายถึงพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- Actual System Use หมายถึงมีการนำมาใช้จริงและยอมรับในเทคโนโลยี

ตามรูปแบบของ TAM นั้น อิทธิพลของตัวแปรภายนอกจะมีผลต่อความเชื่อ ทัศนคติ และความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผ่านความเชื่อในขั้นต้น 2 อย่างที่จะส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบมาใช้ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถแบ่งเบาภาระงานได้ สะดวกสบายขึ้น

แบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง และเป็นแบบแผนในการตัดสินใจที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลในเรื่องของประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ และการใช้งานที่ง่ายอันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยี

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำเอา External Variable เป็นความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต PU เป็นความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และ PEOU เป็นความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งาน มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

2.1.3 ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

ความหมายของการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (E-commerce Magazine, 2550: ออนไลน์) มีการให้บริการในปัจจุบัน ดังต่อไปนี้

- บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี สามารถตรวจสอบยอดคงเหลือบัญชีประเภทต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็น บัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินกู้ และเงินกองทุนต่างๆ
- สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี สามารถตรวจสอบบัญชีย้อนหลังในระยะเวลาที่ธนาคารแต่ละแห่งกำหนด เช่น ตรวจสอบย้อนหลังได้ 3 เดือน หรือ 6 เดือน ตรวจสอบการเคลื่อนไหวในแต่ละวัน หรือจะตรวจสอบรายการที่ตั้งเวลาทำล่วงหน้า
- บริการโอนเงินระหว่างบัญชีทั้งในและต่างประเทศ สามารถโอนเงินทั้งในและต่างประเทศ ได้ โดยสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตัวเอง โอนเงินระหว่างบัญชีอื่นภายในธนาคารเดียวกัน, โอนเงินต่างธนาคาร และโอนเงินไปต่างประเทศ เพื่อชำระค่าศึกษาหรือการออมเงินได้อีกด้วย ซึ่งวงเงินในการโอนและค่าบริการในการโอนแต่ละธนาคารไม่เท่ากัน
- บริการสอบถามลักษณะเช็ค สามารถตรวจสอบสถานภาพของเช็คได้ อาทิ เช็คนั้นได้ถูกอายัด หรือมีคนนำเช็คนั้นมาขึ้นเงินไปแล้ว หรือเช็คนั้นไม่ได้ถูกนำมาขึ้นรวมทั้งการอายัดเช็ค
- บริการบัตรเครดิต สามารถตรวจสอบยอดเงินที่ใช้ได้ ยอดเงินที่ใช้ไป วันที่ครบกำหนดชำระเงิน ตรวจสอบรายการที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระเงิน ชำระค่าบัตรเครดิตของตัวเอง และสามารถเปลี่ยนที่อยู่ของการส่งเอกสารบัตรเครดิต
- บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ โดยตัดเงินจากบัญชีเงินฝาก อีกทั้งยังมีระบบที่สามารถกำหนดวันล่วงหน้าในการชำระเงินได้อีกด้วย
- บริการอื่นๆ แต่ละธนาคารจะมีบริการอื่นๆ ที่นำเข้ามาเสริมให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก นอกเหนือจากบริการพื้นฐานของทางธนาคาร อาทิ การตั้งระบบเตือน สามารถตั้งให้ระบบข้อมูลเตือนอัตโนมัติเมื่อยอดเงินคงเหลือในบัญชีอยู่ในระดับที่กำหนด โดยจะมีข้อความส่งเตือนให้ บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน สำหรับบริษัทหรือองค์กร หรือสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ เช่น อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย รวมทั้งตารางคำนวณเงินฝาก และเงินกู้

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บริรักษ์ ทุงแจ่ม (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นพนักงานธนาคาร ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เฉลี่ยจำนวน 2 ครั้งต่อเดือน โดยใช้บริการสอบถามยอดคงเหลือมากที่สุด สาเหตุที่ใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตเพราะความสะดวก สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ส่วนใหญ่ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป และต้องการระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล ความถูกต้อง และความทันสมัย และพบปัญหาในการใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตคือ ไม่เข้าใจในการเข้าไปใช้บริการ ปัญหาในด้านความไม่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ และอนุมัติเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่มีให้ทดลองใช้ฟรี ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีสูงกว่า

ทิพย์สุตา หมั่นหาญ (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตและปัญหาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตจากธนาคารกรุงเทพ ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี ทำรายการในการบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน บริการส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าไปใช้บริการได้แก่ บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีความเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางให้บริการตามลำดับ ด้านปัจจัยราคา โดยให้ความสำคัญกับอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้า อัตราค่าธรรมเนียมรายปี และอัตราค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และความง่ายในการใช้งาน ด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับการให้ทดลองใช้สำหรับสมาชิกใหม่ และการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ และด้านช่องทางให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการสมัครใช้งานและความรวดเร็วในการอนุมัติ

วิชัย วินิจนกุล (2544) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารพาณิชย์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตในเรื่องของการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่ต้องไปธนาคาร ลูกค้ามีความเชื่อใจแต่มีบางกลุ่มยังมีความไม่มั่นใจในด้านการโอนเงิน และควรเปิดช่องทางบริการอื่นให้มากกว่านี้ ประเภทของบริการมีน้อยเกินไป สำหรับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการพบว่า ควรมีการจัดการด้าน

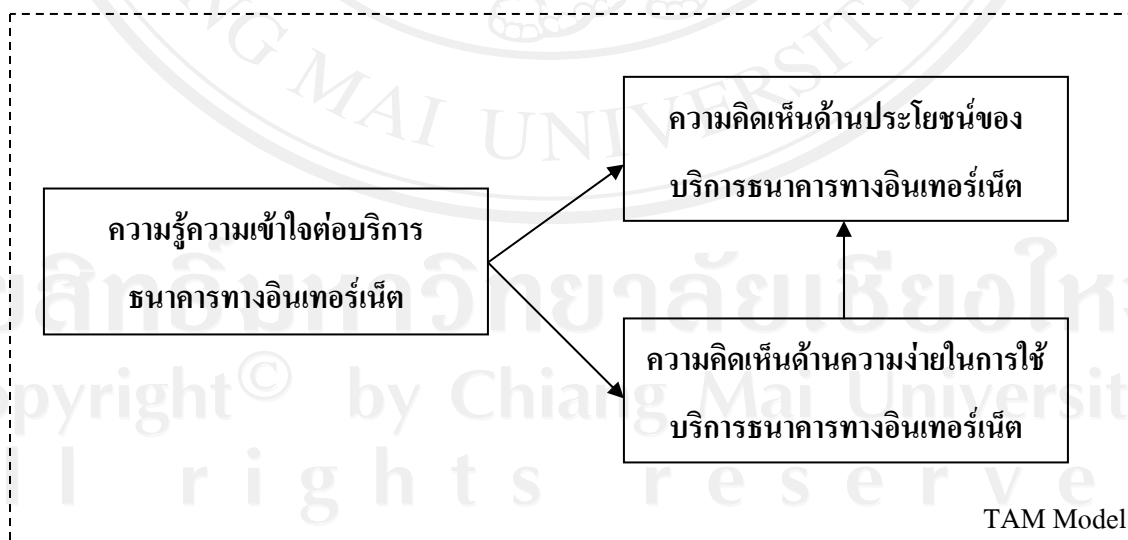
เอกสารต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว เช่น การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้าควรลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยต่างๆ บนธนาคารอินเทอร์เน็ต ด้านบริการรับชำระค่าสินค้า ควรเพิ่มจำนวนบริษัทห้างร้านให้มากขึ้น

2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ และความคิดต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้จะศึกษา 3 เรื่อง ได้แก่

1. ความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต รับรู้และเข้าใจในการให้บริการทางธุรกรรมของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
2. ความคิดเห็นด้านประโยชน์ของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต รับรู้ในประโยชน์ของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยให้การทำงานหรือการดำเนินชีวิตอย่างไรบ้าง
3. ความคิดเห็นด้านความง่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความง่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจะกำหนดการรับรู้ในผลลัพธ์ที่ได้ว่าตรงกับความต้องการหรือไม่

โดยมีกรอบแนวคิดตามแผนภาพดังต่อไปนี้



รูปที่ 2.2 แสดงแบบแผนภาพกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต