

Factors Influencing the Intention to Use Financial Technology of the Thrift and Credit Cooperative of Government Savings Bank Employees Limited

Chonticha Chaithongdee^{1*} and Prapaipim Sutheewasinnon²

¹ Master Student, Cooperative Economics, Faculty of Economics, Kasetsart University, Thailand

² Department of Cooperatives, Faculty of Economics, Kasetsart University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: Chonticha.chait@ku.th

ABSTRACT

This research article aims (1) to study the process of implementing financial technology in the Government Savings Bank Employees Savings Cooperative, Limited, and (2) to investigate the factors affecting members' intention to use financial technology within the cooperative. A mixed-methods research design was employed, collecting qualitative data through in-depth interviews with seven key individuals responsible for policy-making or technology management within the cooperative. Quantitative data were collected via questionnaires from a sample of 300 cooperative members. The statistical methods used included mean, standard deviation, independent sample t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis. The study found that several factors influenced the implementation of financial technology. These factors included limitations of existing systems, rising expectations from cooperative members, and the institutional impact of organizations that have successfully adopted similar technologies. The quantitative analysis found that age, monthly income, perceived usefulness, and attitude had a significant impact on intention to use financial technology within the cooperative. The results of this study provide valuable insights for the cooperative to enhance its communication strategies and delivery of financial technology services in alignment with the behaviors and attitudes of its members.

Keywords: Intent to Use, Savings Cooperative, Financial Technology, Technology Adoption

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

ชลธิชา ไชยทองดี^{1*} และ ประไพพิมพ์ สุวีลสินนนท์²

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

² ภาควิชาสหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: Chonticha.chait@ku.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์กระบวนการในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีบทบาทโดยตรงในการกำหนดนโยบายและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีของสหกรณ์ จำนวน 7 คน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้เกิดขึ้นจากหลายปัจจัย ได้แก่ ข้อจำกัดในการให้บริการของระบบเดิม ความต้องการของสมาชิก และอิทธิพลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ประสบความสำเร็จ ส่วนผลการวิจัยด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสมาชิกด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ และรายได้ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานและทัศนคติ ผลการศึกษานี้ช่วยให้สหกรณ์สามารถพัฒนาแนวทางการสื่อสารและการให้บริการเทคโนโลยีทางการเงินที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและทัศนคติของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้งาน, สหกรณ์ออมทรัพย์, เทคโนโลยีทางการเงิน, การยอมรับเทคโนโลยี

© 2025 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

การพัฒนาภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล และการฟื้นฟูประเทศหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยเฉพาะในด้านการดำเนินชีวิตและการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสูง การนำเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทค (Financial Technology) มาใช้จึงกลายเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการให้บริการทางการเงินในทุกระดับตั้งแต่บุคคลทั่วไปจนถึงองค์กรโดยช่วยให้กระบวนการต่าง ๆ เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้า การลงทุน และการให้สินเชื่อ ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และสะดวกยิ่งขึ้น ส่งผลให้การบริการทางการเงินมีประสิทธิภาพและทันสมัย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ด้วยเหตุนี้ สหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำธุรกรรมทางการเงินจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในสหกรณ์เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดความซับซ้อน และตอบสนองความต้องการของสมาชิกในยุคดิจิทัล (คีตภัทร ฉวีวงศ์, 2566)

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในภาคสหกรณ์ของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในกลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่ที่มีทรัพยากรเพียงพอในการลงทุนพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น การโอนเงิน การตรวจสอบยอดเงิน การชำระสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงการใช้ระบบ QR Code Payment

และ e-Wallet เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) และ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินแก่สมาชิกซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารออมสิน และได้รับการจัดกลุ่มเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่พิเศษโดยได้เริ่มนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในปี 2562 โดยพัฒนาแพลตฟอร์มทางการเงินภายใต้ชื่อ “GSB-COOP App” เปิดให้สมาชิกสามารถตรวจสอบยอดเงินฝาก เงินทุนเรือนหุ้นได้ด้วยตนเอง ต่อมาในปี 2567 สหกรณ์ได้ประกาศการใช้งาน “ProMoney” ที่มีองค์ประกอบที่หลากหลาย เช่น การประมวลผลและแสดงข้อมูลทันที การตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงิน การตรวจสอบสถานะคำขอที่สมาชิกส่งมายังสหกรณ์ การชำระเงินกู้ผ่านแอปพลิเคชัน การยื่นกู้ออนไลน์ และการโอนเงินภายในระหว่างบัญชีสหกรณ์กับบัญชีธนาคารออมสินของสมาชิก การเปิดตัวองค์ประกอบใหม่นี้ถือเป็นก้าวสำคัญที่ช่วยยกระดับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยช่วยให้สมาชิกสามารถทำธุรกรรมได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้สหกรณ์สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของสมาชิกในยุคที่ใช้เทคโนโลยีทางการเงินเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ณ สิ้นปีบัญชี 2567 สหกรณ์สำรวจ พบว่า มีสมาชิกประมาณร้อยละ 27 ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เนื่องจากขาดความเข้าใจในการใช้งานและความกังวลด้านความปลอดภัยของระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Fahim et al. (2024) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเยเมน พบว่า การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความปลอดภัยของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Singh & Srivastava (2020) ที่ศึกษาความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของประเทศอินเดีย พบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ความปลอดภัย ความเชื่อมั่นของผู้ใช้ อิทธิพลทางสังคม การสนับสนุนลูกค้า มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารในประเทศอินเดีย

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาเทคโนโลยีทางการเงินในธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินที่มีโครงสร้างองค์กรและงบประมาณที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยี (Hu et al., 2019) ขณะที่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ออมทรัพย์ยังมีจำกัด ทั้งนี้ สหกรณ์ออมทรัพย์มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ ทั้งในด้านโครงสร้างการบริหาร การพึ่งพาสมาชิกในฐานะผู้ถือหุ้นและผู้ให้บริการ ไปจนถึงกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบายที่เน้นฉันทามติมากกว่าการกำกับจากผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และยังไม่มียานวิจัยใดที่ศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ร่วมกับการวิเคราะห์พฤติกรรมของสมาชิกภายในสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่พิเศษ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ช่องว่างทางวิชาการนี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการวิจัยครั้งนี้ การศึกษานี้จะทำให้เข้าใจทั้งกระบวนการภายในของสหกรณ์และพฤติกรรมของสมาชิกในยุคดิจิทัลอย่างรอบด้าน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบท และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างยั่งยืนในภาคสหกรณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์กระบวนการในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ผู้ตรวจสอบกิจการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด รวมทั้งสิ้น 7 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) พิจารณาเฉพาะผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นผู้กำหนดและสนับสนุนนโยบายการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ และผู้มีส่วนร่วมโดยตรงซึ่งเป็นผู้บริหาร วางแผน ดูแลและพัฒนาระบบเทคโนโลยี โดยมีข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด

ตำแหน่งในสหกรณ์	ประสบการณ์ทำงานในสหกรณ์	บทบาทหลัก
ประธานกรรมการ	2 ปี	กำหนดนโยบายและตัดสินใจเชิงกลยุทธ์
กรรมการ	4 ปี	กำกับดูแลและให้คำปรึกษาด้านนโยบาย
กรรมการ	4 ปี	สนับสนุนนโยบายและติดตามผล
ผู้ตรวจสอบกิจการ	1 ปี	ตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใส
ผู้จัดการ	30 ปี	บริหารงานประจำและบริหารจัดการเทคโนโลยี
รองผู้จัดการ	32 ปี	สนับสนุนการบริหารและวางแผนเทคโนโลยี
ผู้ช่วยผู้จัดการสายงานสารสนเทศ	4 ปี	ดูแลและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด จำนวน 21,495 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567) (สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด, 2567) การกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาใช้การวิเคราะห์ค่ากำลังทดสอบ (Statistical Power Analysis) คำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power โดยกำหนดค่าขนาดอิทธิพลกลาง (Medium effect size) ตามข้อเสนอของ Cohen (1992) กำหนดอำนาจการทดสอบที่ร้อยละ 0.95 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการคำนวณพบว่าควรมีจำนวนตัวอย่าง 252 ชุด ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลจำนวน 300 ชุดเพื่อลดความคลาดเคลื่อนกรณีข้อมูลการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและการเข้าถึงสมาชิกสหกรณ์ทั้งหมด การศึกษานี้จึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษากระบวนการในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในสหกรณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาและดำเนินการด้านเทคโนโลยีทางการเงินโดยมีประเด็นที่ศึกษาได้แก่ เหตุผลที่สหกรณ์นำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ เกณฑ์ในการเลือกเทคโนโลยีและการเตรียมความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมไปถึงแนวทางและกลยุทธ์ในการพัฒนาเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับความต้องการของสมาชิก

เครื่องมือการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และ รายได้เฉลี่ย

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน มีจำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ออปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีจำนวน 26 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม

การประเมินใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีกำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย 3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย และ 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนน (คะแนนเฉลี่ย)	ระดับความคิดเห็น
1.00 - 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	เห็นด้วยน้อย
2.61 - 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
3.41 - 4.20	เห็นด้วยมาก
4.21 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยใช้ดัชนี IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการประเมินว่าแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถวัดตัวแปรที่ต้องการได้อย่างตรงประเด็นหรือไม่ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่านตรวจสอบและให้ความคิดเห็น โดยคำถามแต่ละข้อจะได้รับคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านของความเกี่ยวข้องและความชัดเจนในเนื้อหา เกณฑ์ที่ยอมรับต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.5 จึงถือว่าคำถามนั้นผ่านเกณฑ์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha) โดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ยอมรับได้จะต้องมีค่ามากกว่า 0.7 (Hair, 2014) ผลจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรในแบบสอบถามพบว่า ค่า Cronbach's Alpha ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าระหว่าง 0.719 ถึง 0.959

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview) โดยการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูล ระยะเวลาการสัมภาษณ์จะขึ้นอยู่กับปริมาณข้อมูลที่ได้รับ โดยมีระยะเวลาการสัมภาษณ์ประมาณ 30-60 นาทีต่อราย

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

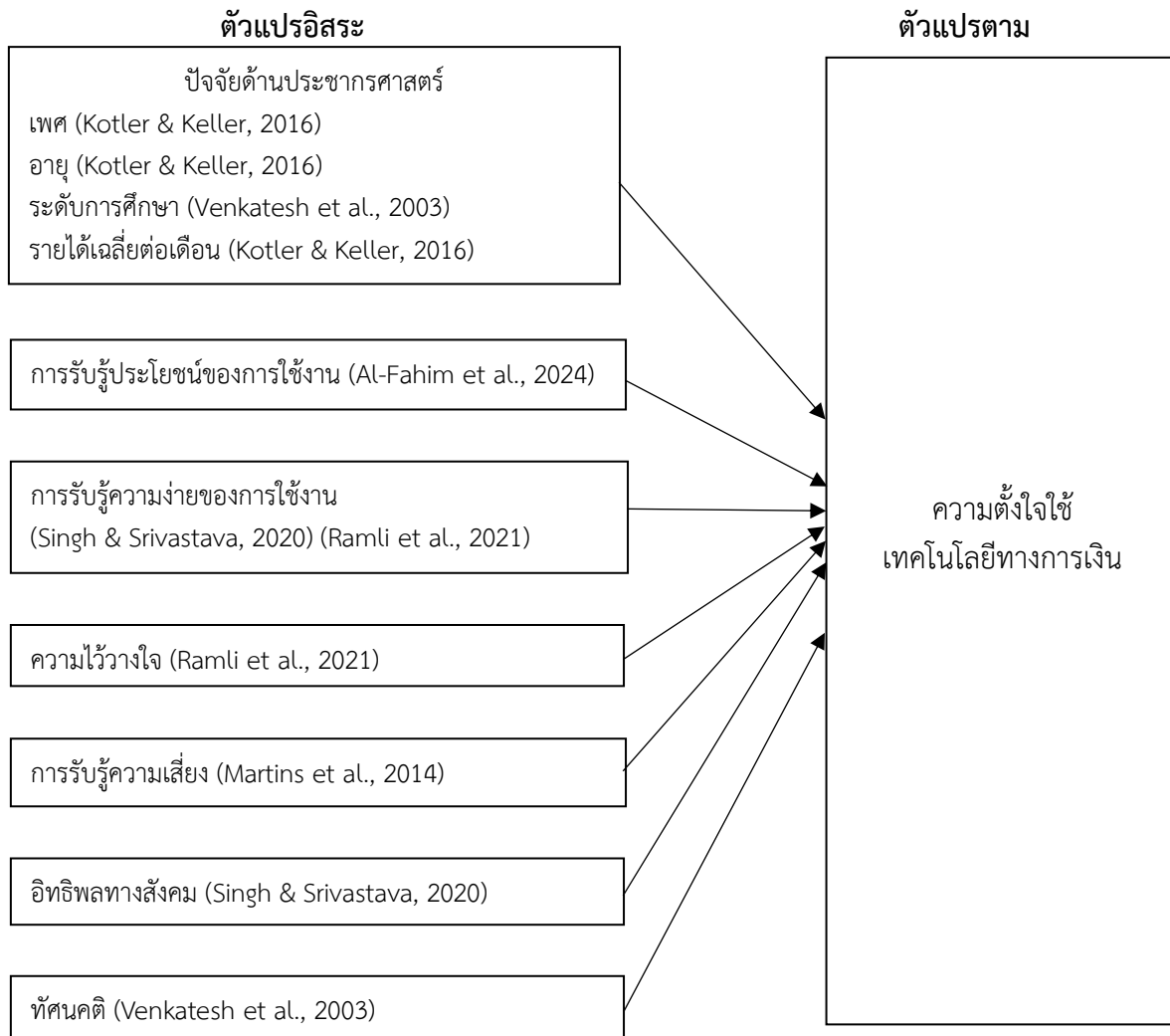
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะถูกถอดความเป็นข้อความ และวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ที่เน้นการตีความความหมายจากข้อมูลที่ไม่ใช่เชิงตัวเลข (non-numeric data) โดยพิจารณาเนื้อหาอย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหารูปแบบ ประเด็นหลัก และความสัมพันธ์ของข้อมูลภายในบริบทที่เกี่ยวข้อง (Krippendorff, 2018) วิธีนี้ช่วยให้สามารถเข้าใจความหมายเชิงลึกของพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์ได้อย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของงานวิจัยนี้ เริ่มจากการอ่านทบทวนข้อมูลหลายรอบเพื่อทำความเข้าใจ แล้วดำเนินการกำหนดรหัสให้กับหน่วยข้อมูล จากนั้นจึงจัดกลุ่มรหัสตามหมวดหมู่ เพื่อสรุปและตีความเชิงแนวคิดอย่างเป็นระบบ (Miles & Huberman, 1994)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยแบ่งเป็นสองส่วน ดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงิน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความไว้วางใจ การรับรู้ความเสี่ยง อิทธิพลทางสังคม ทัศนคติ และความตั้งใจในเทคโนโลยีทางการเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารออมสิน จำกัด

4.2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. กระบวนการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในสหกรณ์

การศึกษากระบวนการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยการวิเคราะห์ด้านความต้องการและเหตุผลในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ พบว่าเกิดจากข้อจำกัดของระบบเดิมที่สามารถเข้าใช้งานได้เฉพาะบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้การเข้าถึงข้อมูลและการทำธุรกรรมมีความยุ่งยากสำหรับสมาชิก ซึ่งบางครั้งอาจ ต้องเดินทางไปยังสาขาหรือจุดบริการที่อาจอยู่ห่างไกลจากที่ตั้ง หรืออาจต้องใช้วิธีส่งจดหมายหรือโทรหาเจ้าหน้าที่หากต้องการเปลี่ยนแปลงหรือตรวจสอบข้อมูล นอกจากนี้การเพิ่มขึ้นของจำนวนสมาชิกทั่วประเทศและข้อจำกัดด้านพื้นที่ที่ไม่มีสาขาย่อยรองรับสมาชิก ทำให้การทำธุรกรรมของสมาชิกมีความยุ่งยากซับซ้อน เหตุผลเชิงกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ พบว่าสหกรณ์มีความจำเป็นต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมสมาชิกและความคาดหวังด้านบริการ ทำให้การพัฒนาและนำเทคโนโลยีทางการเงินเข้ามาใช้เป็นทางเลือกสำคัญเพื่อยกระดับการบริการ ผู้บริหารของสหกรณ์ได้เล็งเห็นว่า เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยจะสามารถลดต้นทุนและขั้นตอนในการดำเนินงาน ทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีนโยบายของธนาคารออมสินที่เกี่ยวข้องกับเงินเดือน

คงเหลือของสมาชิกที่สัมพันธ์กับการชำระหนี้สหกรณ์ และตัวอย่างจากธนาคารพาณิชย์ที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้

ด้านเกณฑ์ในการเลือกเทคโนโลยีทางการเงิน ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน การรักษาความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของระบบ ตามที่คณะกรรมการดำเนินงานให้ข้อมูลว่า

“เรามองว่าเทคโนโลยีที่เลือกใช้มีระบบที่เข้าใจง่ายและใช้งานไม่ซับซ้อน การที่พนักงาน เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ สามารถเริ่มใช้งานได้ทันทีทำให้เราประหยัดเวลาในการฝึกอบรมและทำให้การดำเนินงานราบรื่น” (กรรมการดำเนินการ, 2567)

เทคโนโลยีที่สหกรณ์เลือกจะต้องตอบสนองความต้องการในการธุรกรรมทางการเงินได้ครบถ้วน ประกอบด้วย การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว เช่น จำนวนทุนเรือนหุ้น จำนวนเงินฝาก จำนวนเงินกู้และการค้ำประกัน การตรวจสอบสถานะคำขอ การชำระเงินกู้ผ่านแอปพลิเคชัน การยื่นกู้ออนไลน์และการโอนเงินระหว่างบัญชี

สหกรณ์ได้ประเมินความคุ้มค่าทางการลงทุนเป็นลำดับแรก โดยคำนึงถึงงบประมาณที่ต้องใช้เทียบกับผลตอบแทนในระยะยาว ซึ่งสหกรณ์ประเมินว่าสามารถจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการพัฒนาระบบจากการศึกษารายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ พบว่าเงินลงทุนที่ใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินนี้มีจำนวนมากพอที่สหกรณ์จะบันทึกเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนและทยอยตัดจำหน่ายเป็นค่าใช้จ่ายในแต่ละปี นอกจากนี้สหกรณ์ยังได้ประเมินและวางแผนการจัดการความเสี่ยง โดยเตรียมแผนการรับมือกับความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น แผนการกู้คืนข้อมูล ตรวจสอบความเสถียรของระบบ การพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชัน รวมถึงมีแผนสำหรับการสื่อสารและให้บริการสมาชิกเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง ในด้านโครงสร้างองค์กร สหกรณ์มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ โดยสหกรณ์มีสายงานสารสนเทศที่รับผิดชอบในการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์โดยตรง ซึ่งสายงานดังกล่าวมีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการระบบ ตลอดจนให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งาน ส่งผลให้การใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินเป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้สหกรณ์ยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้กับสมาชิกเกี่ยวกับการใช้งานและวางแผนแนวทางในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด

2.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุระหว่าง 20-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.0 การศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 72.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 15,000 - 30,000 บาท

2.1.2 พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมโอนเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือใช้ยืมเงินคงเหลือและความเคลื่อนไหวบัญชี คิดเป็นร้อยละ 37.3 จำนวนการใช้โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์พบว่าส่วนใหญ่จะใช้งานเฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 56.3 ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.00-17.59 น. คิดเป็นร้อยละ 63.3 ยอดเงินที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าส่วนใหญ่ใช้ 1,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.0 ผู้มีอิทธิพลต่อการใช้บริการมากที่สุดคือตัวสมาชิกเอง คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 36.3 สิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่ทำให้ตัดสินใจเข้ามาใช้มากที่สุด คือ ความสะดวกใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาคือ ไม่เสียค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 24.7

2.1.3 การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความไว้วางใจ การรับรู้ความเสี่ยง อิทธิพลทางสังคมและทัศนคติ

ภาพรวมของระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.38 และด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ย 4.31 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 4.14

ด้านความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย 4.05 และด้านอิทธิพลทางสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.86 และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในปานกลาง คือ ด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 3.29

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.38	0.678	มากที่สุด
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.14	0.782	มาก
ด้านความไว้วางใจ	4.05	0.818	มาก
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	3.29	1.194	ปานกลาง
ด้านอิทธิพลทางสังคม	3.86	0.965	มาก
ด้านทัศนคติ	4.31	0.744	มากที่สุด
รวม	4.00	0.863	มาก

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

2.2.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยใช้การทดสอบทางสถิติแบบ t-test พบว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ($t = -1.121$, Sig.(2-tailed) = 0.263) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีแตกต่างกัน ($t = 2.104$, Sig.(2-tailed) = 0.036) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ($F = 0.116$, Sig. = 0.890) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ($F = 8.659$, Sig. = <.001) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของรายได้ที่แตกต่างกันรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) โดยพิจารณาค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สมาชิกที่มีรายได้ 15,000–30,000 บาท มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินแตกต่างจากสมาชิกที่มีรายได้ 30,001–50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.02) สมาชิกที่มีรายได้ 15,000–30,000 บาท มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินแตกต่างจากสมาชิกที่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่า Sig. < 0.01) สมาชิกที่มีรายได้ 30,001–50,000 บาท มีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินแตกต่างจากสมาชิกที่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.03)

2.2.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวอยู่ระหว่าง -.216 ถึง .703 เมื่อประเมินค่า Multicollinearity โดยทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) และ Tolerance ได้ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .310 ถึง .882 ซึ่งมากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปร อยู่ระหว่าง 1.134 ถึง 3.139 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair et al., 2014) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	การรับรู้ถึงประโยชน์	ความง่ายในการใช้งาน	ความไว้วางใจ	การรับรู้ความเสี่ยง	อิทธิพลทางสังคม	ทัศนคติ	Collinearity Statistics	
							Tolerance	VIF
การรับรู้ถึงประโยชน์	1						.392	2.553
ความง่ายในการใช้งาน	.696	1					.378	2.647
ความไว้วางใจ	.494	.611	1				.560	1.786
การรับรู้ความเสี่ยง	-.134*	-.094	-.216	1			.882	1.134
อิทธิพลทางสังคม	.469	.339	.373	.385	1		.495	2.020
ทัศนคติ	.703	.620	.450	-.149	.664	1	.319	3.139

หมายเหตุ: *ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.565	.193		2.935	.004
การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (X ₁)	.436	.059	.406	7.407	<0.01*
การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (X ₂)	-.007	.048	-.008	-.148	.883
ความไว้วางใจ (X ₃)	.067	.036	.085	1.862	.064
การรับรู้ความเสี่ยง (X ₄)	.015	.021	.028	.755	.451
อิทธิพลทางสังคม (X ₅)	-.004	.040	-.005	-.104	.917
ทัศนคติ (X ₆)	.385	.054	.435	7.148	<.001*

Durbin-Watson = 1.892

R square = .655

Adjusted R-square = .648

SEE= .34403

หมายเหตุ: *ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 3 ค่า Durbin-Watson = 1.892 ใช้ทดสอบ Autocorrelation ของค่าความคลาดเคลื่อน (Residuals) หากค่าอยู่ใกล้ 2 แสดงว่าไม่มีปัญหา Autocorrelation ในข้อมูล (Field, 2024) ซึ่งค่าที่ได้คือ 1.892 อยู่ในช่วงที่เหมาะสมจึงสามารถสรุปได้ว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันของค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานและด้านทัศนคติที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านทัศนคติมีความสำคัญมากกว่าด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ซึ่งมีสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.435 และ 0.406 ตามลำดับ สมการทำนายสามารถเขียนได้ ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.565 + 0.436 X_1 + 0.385 X_6$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Y = 0.406X_1 + 0.435X_6$$

สามารถอธิบายได้ว่า ทักษณคดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน หมายความว่า สมาชิกที่มีทัศนคติเชิงบวกมีแนวโน้มที่จะตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในเพิ่มมากขึ้น และการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน หมายความว่า สมาชิกที่รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีทางการเงินให้ประโยชน์สูงจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพิ่มมากขึ้น

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยแสดงค่า R เท่ากับ 0.809 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในระดับสูงระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยค่า R^2 เท่ากับ 0.655 หมายความว่าตัวแปรอิสระในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 65.5 ส่วนร้อยละ 34.5 อาจเกิดจากปัจจัยแวดล้อมอื่นที่ไม่ได้รวมอยู่ในกรอบการวิจัยนี้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่า Adjusted R^2 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.648 ซึ่งเป็นค่าที่ปรับให้เหมาะสมกับจำนวนตัวแปรอิสระ พบว่ามีความใกล้เคียงกับค่า R^2 ปกติ แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองไม่มีปัญหาเรื่องการใช้ตัวแปรอิสระมากเกินไปจนเกินความจำเป็น และมีความแม่นยำในการพยากรณ์ที่น่าเชื่อถือ เมื่อแปลผลค่า Adjusted R^2 เทียบกับเกณฑ์การตีความของ Cohen (1992) พบว่าค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.648 จัดอยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ศึกษามีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสมาชิกสหกรณ์ และสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบเชิงนโยบายเพื่อวางแผนทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการเงินให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากการศึกษากระบวนการในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ พบว่า มีจุดเริ่มต้นจากข้อจำกัดของระบบเดิมซึ่งขาดความยืดหยุ่นและใช้เวลานานในการทำธุรกรรมทางการเงิน และเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน การนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้อาจจะช่วยเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บข้อมูลทางการเงินของสมาชิกและตอบสนองของสมาชิกที่ต้องการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้นสอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Rogers (2003) ที่ระบุว่า ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Compatibility) และข้อได้เปรียบเชิงสัมพัทธ์ (Relative Advantage) เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้ นอกจากนี้แรงผลักดันจากภายนอกองค์กร เช่น นโยบายจากธนาคารออมสินในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางและมาตรฐานการดำเนินงานของสหกรณ์ ทั้งในด้านการบริหารจัดการทางการเงิน การควบคุมความเสี่ยง และการจัดการข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงอิทธิพลจากหน่วยงานอื่นที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ ซึ่งสามารถอธิบายได้จากทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory) ของ DiMaggio & Powell (1983) โดยเฉพาะแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ Normative Isomorphism หรือกลไกบรรทัดฐาน แสดงถึงการยอมรับแนวปฏิบัติและมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง อีกทั้ง Mimetic Isomorphism หรือกลไกการเลียนแบบ หรือการเลียนแบบองค์กรอื่น ๆ ที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้และประสบผลสำเร็จจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาและแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักเกณฑ์ในการเลือกเทคโนโลยีพิจารณาจากความง่ายในการใช้งานและความปลอดภัยของระบบ สหกรณ์ได้มีการวางแผนทรัพยากรทั้งทางด้านงบประมาณ โครงสร้างองค์กร ความร่วมมือของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยความพร้อมของบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในสหกรณ์ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้และให้ความสำคัญกับการเลือกใช้ระบบที่มีความเรียบง่ายและสามารถใช้งานได้ง่าย ซึ่งจะช่วยลดภาระในการฝึกอบรมและการปรับตัวของบุคลากรภายในองค์กร ปัจจัยนี้สะท้อนถึงมิติของความซับซ้อน (Complexity) ในทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ซึ่งระบุว่าเทคโนโลยีที่มีความเรียบง่ายและไม่ซับซ้อนจะมีผลต่อการยอมรับและนำมาใช้งานได้เร็วขึ้น การเลือกใช้ระบบที่ใช้งานง่ายยังช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรและช่วยให้การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

ผลการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน พบว่าอายุและรายได้ต่อเดือนส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งาน โดยเฉพาะกลุ่มสมาชิกที่มีอายุน้อยหรือมีรายได้สูง ซึ่งมักมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดีกว่าและมีโอกาสเข้าถึงเครื่องมือดิจิทัลมากกว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003) พบว่าอายุเป็นหนึ่งในตัว

แปรที่สำคัญในการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยี ทักษพร วสุธารัตน์ และคณะ (2564) ที่ระบุว่าอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้บริการทางเซทบอทแตกต่างกัน รวมไปถึงงานวิจัยของ อธิภรณ์ เกษประสิทธิ์และจรัสวรรณ จันทรรัตน์ (2567) พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อผ่านช่องทาง GHB ALL GEN

ในบริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจของสมาชิกในการใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินภายในสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของ Technology Acceptance Model (TAM) ที่เสนอโดย Davis (1989) ซึ่งระบุว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี ทั้งนี้ งานวิจัยของ วสุธิดา นุริตมนต์ (2562) และ นพสร ทานะชนและดารณี เอื้อชนะจิต (2564) ต่างสนับสนุนว่า การรับรู้ประโยชน์มีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน โดยสมาชิกสหกรณ์ที่รับรู้ว่าคุณประโยชน์ทางการเงินช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การโอนเงิน และการบริหารจัดการบัญชีที่สามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา มีความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินเป็นประจำและต่อเนื่อง นอกจากนี้ ทักษพร วสุธารัตน์และคณะ (2564) ยังพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินของสมาชิก โดยสมาชิกที่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อเทคโนโลยีมีแนวโน้มที่จะเปิดรับและใช้งานระบบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของทัศนคติเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี ทักษพร วสุธารัตน์และคณะ (2564) ยังพบว่า ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีจะกระตุ้นให้สมาชิกมีความตั้งใจใช้งานมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อุบลวรรณ ขุนทอง และคณะ (2563) จิราภา พันธุ์โสริ และภรณ์ย์พัฒน์ อิ่มประเสริฐ (2565) และ ศิธาภัทร ฉวีวงศ์ (2566) ที่พบว่า ทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีในบริบทของสหกรณ์และหน่วยงานภาครัฐ โดยสมาชิกที่มีทัศนคติที่ดีมักจะใช้เทคโนโลยีทางการเงินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งยืนยันถึงความสำคัญของการมีทัศนคติที่ดีในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในสหกรณ์ และยังสอดคล้องกับเพ็ญนภา สุขบุญเพ็ง และ นนทร์ วรพาณิช (2565) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการเทคโนโลยี ด้านคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อผู้บริโภครู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานมากขึ้น จะทำให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการเทคโนโลยีมากขึ้น เป็นร้อยละ 100

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ได้สังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้ในบริบทของสหกรณ์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ กระบวนการในการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้แสดงให้เห็นว่าในบริบทของสหกรณ์การเปลี่ยนจากระบบเดิมมาสู่ระบบใหม่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกสหกรณ์ที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด เป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีลักษณะของผู้รับเทคโนโลยีช่วงต้น ซึ่งหมายถึง การเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ การวางแผนทรัพยากรและโครงสร้างองค์กรอย่างมีระบบ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคือการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี และทัศนคติเชิงบวกส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี เสริมด้วยอิทธิพลด้านอายุและด้านรายได้ที่สะท้อนปัจจัยเบื้องต้นที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงิน งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการนำนวัตกรรมมาใช้ในสหกรณ์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพียงอย่างเดียว การสื่อสารให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้และทัศนคติที่ดีของผู้ใช้เป็นปัจจัยที่หลักที่ทำให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในสหกรณ์ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยนี้ได้บูรณาการแนวคิดจากทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เพื่ออธิบายทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล และระดับองค์กรอย่างครอบคลุม โดยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ทัศนคติเชิงบวก รวมถึงปัจจัยประชากรศาสตร์อย่างอายุและรายได้ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทาง

การเงินในสหกรณ์ ซึ่งเป็นข้อค้นพบใหม่ที่ยังไม่เคยได้รับการศึกษาลงลึกในบริบทขององค์กรประเภทนี้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาหรือออกแบบกลยุทธ์การบริหารจัดการเทคโนโลยีในองค์กรสหกรณ์อื่นได้อย่างเหมาะสม

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยด้านการวิเคราะห์กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ของสหกรณ์พบว่า สหกรณ์กำหนดนโยบายโดยพิจารณาความต้องการของสมาชิกและข้อจำกัดของระบบเดิม โดยเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกเทคโนโลยีคือ ความง่ายในการใช้งานและความปลอดภัยของระบบ โดยสหกรณ์ได้มีการวางแผนทรัพยากรด้านการจัดเตรียมงบประมาณ โครงสร้างองค์กรและความร่วมมือของส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้อง โดยความพร้อมของบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในสหกรณ์

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินพบว่า จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างสมาชิกจำนวน 300 คนของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเป็นประจำ โดยนิยมใช้บริการโอนเงินและตรวจสอบยอดบัญชีผ่านระบบออนไลน์ โดยมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญคือความสะดวกในการใช้งานและไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ได้แก่ อายุและรายได้ ขณะที่ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน และทัศนคติของผู้ใช้

ผลการวิจัยนี้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้งในด้านการวิเคราะห์กระบวนการนำเทคโนโลยีมาใช้ และการระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจของสมาชิก ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในบริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ ทั้งนี้ งานวิจัยนี้การใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร ซึ่งอาจจำกัดความสามารถในการสรุปผลเชิงอนุมาน (inferential generalization) ไปยังประชากรทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สหกรณ์ควรส่งเสริมการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีทางการเงินโดยการสื่อสารกับสมาชิกอย่างมีระบบ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเป็นวิธีหนึ่งที่จะสามารถกระตุ้นให้สมาชิกมีความตั้งใจใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารออมสิน และ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน ควรมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์ร่วมกันเพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการสื่อสารได้อย่างทั่วถึง

1.2 สหกรณ์ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของสมาชิก เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสมาชิก

1.3 การฝึกอบรม โดยการจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีทางการเงินแก่บุคลากร เพื่อให้มีความสามารถในการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือจัดอบรมแก่สมาชิกที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพื่อให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นต่อการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของสหกรณ์

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปอาจเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาอย่างละเอียด เช่น ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีในระดับความสามารถทางเทคโนโลยีของผู้ใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมพฤติกรรมการใช้งานมากขึ้น

2.2 ควรขยายการศึกษาไปยังสหกรณ์ประเภทอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินในบริบทที่แตกต่างกัน การศึกษาในองค์กรที่มีลักษณะหรือโครงสร้างทางสังคมและการเงินที่แตกต่างจะช่วยให้ได้ข้อสรุปในการปรับใช้กับสหกรณ์ได้ในวงกว้าง

เอกสารอ้างอิง

- คีตภัทร ฉวีวงศ์. (2566). อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. *วารสารวิจัย มข. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับบัณฑิตศึกษา)*, 11(3), 27-38.
- จิราภา พันธิ์โสรี และ กรัณย์พัฒน์ อิ่มประเสริฐ. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดนนทบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 1(1), 86-101.
- ทักษพร วสุธารัตน์, วอนชนก ไชยสุนทร และ สิงหะ ฉวีสุข. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แชทบอทของธนาคารพาณิชย์ไทยในภาคกลาง. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 11(1), 39-51.
- ธีรภรณ์ เกษประสิทธิ์ และ จรัสวรรณ จันทรัตน์. (2567). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมด้านสินเชื่อผ่านช่อง ทาง GHB ALL GEN. *วารสาร มจร อุบลราชธานี*, 3(1), 93-109.
- นพสร ทานะชน และ ดารณี เอื้อชนะจิต. (2564). การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์บัญชีของสำนักงานบัญชีไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์*, 8(11), 221-231.
- เพ็ญนภา สุขบุญเพ็ง และ นนทร วรพาณิชย์. (2565). ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษา : เคพลัส บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง และ เคเอ็มเอ กรุงศรี โมบายแอป. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์*, 4(3), 141-154.
- วสุธิดา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่. *สหวิทยาการและความยั่งยืนปริทรรศน์ไทย*, 8(5), 189-199.
- สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด. (2567). รายงานกิจการประจำปี พ.ศ. 2567. สืบค้นจาก <https://www.gsb-coop.com/page.php?pid=24>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)*. สืบค้นจาก <https://www.nesdc.go.th/>.
- อุบลวรรณ ขุนทอง, นริรัตน์ อนันต์ชัยรัชตะ และ บุญธรรม ราชรักษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาระบบการชำระเงินผ่านสมาร์ตโฟนด้วยเทคโนโลยี Near Field Communication (NFC) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(32), 23-36.
- Al-Fahim, N.H., Ateeq, A.A., Abro, Z., Milhem, M., Alzoraiki, M., Alkadash, T.M. and Nagi, M. (2024). Factors Influencing the Mobile Banking Usage: Mediating Role of Perceived Usefulness. In Hamdan, A., Alareeni, B. & Khamis, R. (Ed.). *Digital Technology and Changing Roles in Managerial and Financial Accounting: Theoretical Knowledge and Practical Application (Studies in Managerial and Financial Accounting, Vol. 36)* pp. 115-128). Leeds: Emerald Publishing Limited.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review*, 48(2), 147-160.
- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. London: Sage publications limited.
- Hair, J. F. (2014). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). London: Pearson Education.
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption intention of fintech services for bank users: An empirical examination with an extended technology acceptance model. *Symmetry*, 11(3), 340.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management*. Boston: Prentice Hall.

- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology*. London: Sage publications.
- Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International journal of information management*, 34(1), 1-13.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. London: Sage publications.
- Ramli, Y., Harwani, Y., Soelton, M., Hariani, S., Usman, F., & Rohman, F. (2021). The implication of trust that influences customers' intention to use mobile banking. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 353-361.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. (5th ed.). California: Free Press.
- Singh, S., & Srivastava, R. (2020). Understanding the intention to use mobile banking by existing online banking customers: an empirical study. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(3), 86-96.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.