

## บทความการวิจัย

### ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง

#### FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE OF ELECTRONIC BANKING FUNDS TRANSFER OF USERS IN MUANG DISTRICT, TRANG PROVINCE

นิธินาคย์ โส่สถาพรพิพิธ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการ ปัจจัยจูงใจ และการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง 2) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรังกับลักษณะของผู้ใช้บริการ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการจำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นชาย อายุ 36-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพ สมรส อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านแรงจูงใจ และด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และ ด้านการรับรู้ ตามลำดับ 2) การยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรังในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกันไป 4) ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ ( $X_1$ ) ด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_2$ ) ด้านแรงจูงใจ ( $X_3$ ) ด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_4$ ) ส่งผลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบ

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง เรียงตามลำดับคือด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_2$ ) ( $\beta = 0.415$ ) ด้านแรงจูงใจ ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.293$ ) ด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_4$ ) ( $\beta = 0.249$ ) และด้านการรับรู้ ( $X_1$ ) ( $\beta = -0.153$ ) และสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 30.20 และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.799 - 0.153X_1 + 0.415X_2 + 0.293X_3 + 0.249X_4$$

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study users' characteristics, motivating factors, and their acceptance of money transfers via electronic banking system of users in Muang District, Trang Province. 2) to compare the acceptance of money transfers via electronic banking system of service users in Mueang District, Trang Province to users' characteristics. 3) To study the Influencing factors affecting the acceptance of money transfers via electronic banking system of users in Mueang District, Trang Province. A group of 385 Electronic Banking Funds Transfer of Users. The tool to collect data was the questionnaire. Statistics used to analyze the data are frequency, percentage, mean, Standard deviation, t-test, One Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. Most of the customers were males, aged 36 - 45 years, owned a bachelor's degree, marital status, working as employees/workers of private companies, and had an average monthly income of 15,000 – 25,000 baht.

The research results showed that 1) The overall motivation factor average was at the highest level in all aspects. The highest was the motivation and the quality of electronic services, electronic banking services and perception, respectively. 2) Users' acceptance of money transfers via electronic banking system in Muang district, Trang Province, the average was at the highest level. 3) The users with different gender, age, marital status, occupation, and average monthly income had different acceptance of money transfers via electronic banking system in Muang District. Trang Province. 4) Motivation factors affecting the

acceptance of customers in money transfers via electronic banking system at Muang District, Trang Province had 4 variables: Perception ( $X_1$ ), Electronic banking service ( $X_2$ ), Motivation ( $X_3$ ) The quality of electronic services ( $X_4$ ) affecting on the customers' acceptance of money transfers via electronic banking system in Muang District, Trang Province with a statistical significance at 0.05. The variables which influencing the users' acceptance of money transfers via electronic banking system in Muang District, Trang Province, respectively, were electronic banking services ( $X_2$ ) ( $\beta = 0.415$ ), motivation ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.293$ ), electronic service quality ( $X_4$ ) ( $\beta = 0.249$ ), and perception ( $X_1$ ) ( $\beta = -0.153$ ). It abled to demonstrate the change in the variables of users' acceptance of electronic bank transfers in Muang District, Trang Province as 30.20 % and create forecast equation in a raw score as follows:

$$\hat{Y} = 0.799 - 0.153X_1 + 0.415X_2 + 0.293X_3 + 0.249X_4$$

## ภูมิหลัง

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตประจำวัน ให้ดียิ่งขึ้น โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนแรงงานคนเป็นเครื่องทุ่นแรงที่จะทำให้ ชีวิตสะดวกสบาย รวดเร็วมากยิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับรูปแบบเก่า ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการพัฒนาอย่างหลากหลาย รูปแบบ มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ รวมทั้งอัตราการเติบโตของจำนวน ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการใช้บริการธุรกรรมที่หลากหลายเช่นกัน ตลอดจนการทำธุรกรรมทางการค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการทำธุรกรรมออนไลน์ต่างๆ ก็ทวีจำนวนขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยลดค่าใช้จ่ายโดยรวมขององค์กรได้ (หนึ่งนุช ธีระรุจินนท์, 2560)

การทำธุรกิจการค้าอีคอมเมิร์ซเป็นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใน การซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า โดยสามารถทำธุรกิจได้อย่างไร้ขอบเขตทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งใช้ต้นทุนต่ำไม่ว่าจะในระยะเริ่มและระยะยาว ดังนั้นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์จึงมีบทบาทอย่างมากในการทำธุรกรรมทางการเงินและการรับชำระเงินค่าสินค้า บริการต่างๆ ผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยธนาคารพาณิชย์จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางรับชำระ เงินระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มเสถียรภาพทางการเงินให้ทุกฝ่าย ได้แก่ ชำระสินค้า บริการในรูปแบบบัตรเครดิต หักผ่านบัญชีและเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ โดยเฉพาะผ่านระบบ โทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า โมบายคอมเมิร์ซ

เป็นช่องทางที่แพร่หลายไปทั่วโลก เนื่องจากเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการขยายพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ตามช่องสัญญาณเครือข่ายจึง เป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นกลไกสำคัญในการปฏิรูปและขับเคลื่อน ประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น โดยใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระ เงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) จัดทำโดยกระทรวงการคลัง ผนวกกับแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2559 – 2563) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อนำประเทศไทย เข้าสู่ยุค Thailand 4.0 รูปแบบการใช้จะเปลี่ยนไปจากเงินสดไปสู่อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจน ประเทศไทยเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในอีกไม่ช้า (ปฐมภรณ์ จันทรวีภาวี, 2564)

ในปี 2563 คาดว่าประเทศสวีเดนจะเป็นประเทศ แรกของโลกที่เข้าสู่สังคมไร้เงินสดโดยสมบูรณ์ โดยจะคงเหลือธุรกรรมเงินสด เพียงร้อยละ 0.50 ของมูลค่าการชำระเงินทั้งหมด ประเทศไทยอยู่ในช่วงเปลี่ยนไปสู่สังคมไร้เงินสด แต่ยังไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างสมบูรณ์ เพราะประชาชนทั่วไปยังคงให้ความสำคัญกับเงินสดในมือมากกว่าการยอมรับตัวเลขบนหน้าจอโทรศัพท์ ประกอบกับยังขาดความพร้อมในบางประการ จึงมีการใช้ เงินสดควบคู่ไปด้วย (นนท์ ลิขสิทธิ์คำ, 2561) สังคมไร้เงินสดได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาสาเหตุสำคัญมาจากระบบการชำระเงินที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้จ่ายและลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ประชาชนใช้เงินสดลดลงซึ่งปรากฏการณ์นี้เกิดขึ้น เช่นเดียวกับหลายประเทศทั่วโลกสำหรับประเทศไทย แม้คนไทยจะนิยมใช้ e-Payments ในการชำระเงินมากขึ้นแต่การใช้เงินสดก็ยังถือเป็นสื่อกลางหลักของการชำระเงิน สะท้อนจากสัดส่วนเงินสดที่หมุนเวียน ในระบบเศรษฐกิจ (currency in circulation: CIC) ต่อ GDP ที่ไม่ได้ปรับลดลง แต่ตรงตัวที่ประมาณร้อยละ 9.0 ขณะที่สัดส่วนมูลค่าการใช้ e-Payments ต่อ GDP กลับเพิ่มขึ้นในระยะหลัง จากอัตราการขยายตัวของปริมาณเงินสดหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจที่เติบโตชะลอลงกว่าครึ่งเทียบกับช่วงปี 2004-2013 ในทางกลับกันปริมาณ การใช้ e-Payments ของคนไทยกลับเร่งขึ้นอย่างก้าว กระโดดในลักษณะ exponential growth ซึ่งเห็นได้ชัด จากความนิยมในการใช้ e-Payments ผ่าน Internet Mobile Banking (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีที่จำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เช่นเดียวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมจึงเป็นเรื่องจำเป็น ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้ปรับรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ รวมถึงภาพลักษณ์ของ ธนาคารต่าง ๆ เป็นการเพิ่มศักยภาพในการใช้ชีวิตให้อิสระด้วยการให้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ ทุกที่ทุกเวลาผ่านรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์การให้บริการธนาคารส่วนตัวเป็นการปฏิวัติรูปแบบ ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยสามารถลดความเสี่ยงด้านต้นทุนประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ความปลอดภัย ในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ความซับซ้อนของระบบเครือข่าย รูปแบบการใช้งานง่ายสะดวกสบาย และสามารถตรวจสอบรายการบัญชีในการโอนเงินการชำระเงินได้ด้วยตนเอง คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นพื้นฐานสำคัญ ก่อให้เกิดประสิทธิผลในอนาคต จากความสำคัญของการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ และได้ข้อมูลสำคัญสำหรับธนาคารพาณิชย์นำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการ ปัจจัยจูงใจ และ การยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรังกับลักษณะของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยใช้การคำนวณจำนวนประชากรที่ไม่แน่นอนของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น (Confidence Interval) ที่ระดับ 95%, ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่  $\pm 5\%$  (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2560) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างเจาะจงจากผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้เน้นเกี่ยวกับการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ และแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ และ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ลักษณะผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย การรับรู้ การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ แรงจูงใจ และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถาม มี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale ) จำนวน 17 ข้อ

ด้านการรับรู้ จำนวน 3 ข้อ

ด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ข้อ

ด้านแรงจูงใจ จำนวน 3 ข้อ

ด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรังแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale ) จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยเทียบค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์(Best, 1981)

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.42-4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง เกี่ยวกับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ แนวคิดเกี่ยวพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ และแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา

2. ทำการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ลักษณะของผู้ใช้บริการปัจจัยจูงใจและการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ ข้อบกพร่อง และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้



+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาไม่แน่ใจว่าจะนำไปวัดได้

-1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

5. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence )

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น

6.ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability) ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficientของ Cronbach (1974)ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.915ถ้าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง) (Garett, 1965) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มแบบเจาะจงจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ เพื่อการตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน เมื่อรับคืนมาจนครบตามจำนวน และนำแบบสอบถามมาแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

## สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ เป็นชายร้อยละ 51.95 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 31.69 การศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 48.48 สถานภาพ สมรสร้อยละ 81.82 อาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนร้อยละ 38.18 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 47.53

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจ พบว่าปัจจัยเชิงใจ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือด้านแรงจูงใจ ด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = 4.37$ ) รองลงมาคือด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = 4.32$ ) และด้านการรับรู้ ( $\bar{x} = 4.25$ ) ตามลำดับ

3. ผลวิเคราะห์การยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.30$ ) และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านสามารถใช้งานได้จริงจากการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้จึงตัดสินใจยอมรับ และใช้งานจริงในการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = 4.33$ ) รองลงมา คือการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ด้านความสะดวก ปลอดภัย ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ ( $\bar{x} = 4.32$ ) ท่านสนใจและพยายามจะใช้เทคโนโลยีโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = 4.30$ ) และ การโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ด้านความสะดวก ปลอดภัย ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ ( $\bar{x} = 4.27$ ) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง กับลักษณะของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรังไม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า ปัจจัยจูงใจ 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ ( $X_1$ ) ด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_2$ ) ด้านแรงจูงใจ ( $X_3$ ) ด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_4$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอิทธิพลมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_2$ ) ( $\beta = 0.284$ ) ด้านแรงจูงใจ ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.209$ ) ด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_4$ ) ( $\beta = 0.205$ ) และด้านการรับรู้ ( $X_1$ ) ( $\beta = -0.123$ ) ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 30.20 และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.799 - 0.153X_1 + 0.415X_2 + 0.293X_3 + 0.249X_4$$

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ พบว่า ปัจจัยจูงใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านแรงจูงใจ และด้านคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และ ด้านการรับรู้ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของหนึ่งนุช ธีระรุจินนท์(2560) เรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่ดีเป็นการให้บริการที่ส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้

ผู้รับบริการรู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการร่วมมือกับหน่วยงานธนาคารกรุงไทยในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกศวิฑู ทิพย์ศ (2557) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์กรณีศึกษาธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า การบริการกรรมของลูกค้าผ่านทางธนาคารออนไลน์ได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้องแม่นยำลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมออนไลน์กับเว็บไซต์ของธนาคาร ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บเพจของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย การทำธุรกรรมผ่านทางเว็บของธนาคารสามารถดำเนินการจนเสร็จบริบูรณ์ด้วยความรวดเร็ว และธนาคารช่วยแก้ปัญหาที่พบกับการทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว

ผลวิเคราะห์การยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐภูมิ ลีเจริญกวีคุณ (2561) เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพระณีศึกษาจังหวัดนครปฐมที่พบว่า ลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อเป็นการโอนเงิน สาเหตุเลือกใช้หลายเหตุผล และส่วนใหญ่เลือกที่ใช้บริการต่อ และให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพของระบบ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยะนุช วิเชียรพันธุ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้านิติบุคคลธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ลูกค้าธนาคารให้ความสำคัญที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง กับลักษณะของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่าง สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรพรรณ ช่างงานเนียม (2553) เรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ของลูกค้าธนาคารในกรุงเทพมหานครที่พบว่า อายุ อาชีพ รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรีย์พร เหมืองหลิ่ง (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า ปัจจัยเชิงจิต 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ ( $X_1$ ) ด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_2$ ) ด้านแรงจูงใจ ( $X_3$ ) ด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ( $X_4$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรดา พงนา (2561) เรื่อง ความตั้งใจในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ “TMB TOUCH” ของผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้านความไว้วางใจ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ และในการตอบสนอง การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านการรับรู้ถึงความง่ายของขั้นตอนการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของธนาคาร ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการของธนาคาร พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประสบการณ์การใช้บริการ ด้านประเภทการบริการที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของกาญจนาพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) เรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ ที่พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้องความเข้าใจได้ และความเพียงพอ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้นซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการยอมรับการโอนเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรังในระดับมากที่สุด ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการควรเน้นการพัฒนากระบวนการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะด้านการโอนเงิน ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ควรตรวจสอบระบบให้มีความน่าเชื่อถือ การให้บริการโอนเงินด้านต่าง ๆ ต้องมีการจัดการ

ฐานข้อมูลข้อมูลที่เป็นระบบ เชื่อมโยงกับทุกธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างเครือข่ายที่มั่นคงและมีความปลอดภัย พัฒนาระบบให้มีการใช้งานง่ายและสามารถตรวจสอบได้ ผู้ใช้บริการของธนาคารทุกระดับสามารถเข้าถึงบัญชีของตนเองได้โดยง่าย และการให้บริการผ่านอุปกรณ์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางมาทำธุรกรรมที่สาขานาธนาคาร

จากการวิจัยพบว่า ด้านแรงจูงใจ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะความสะดวกในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมการเงินที่สาขาของธนาคาร ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสะดวกสามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา และมีปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และเกิดการยอมรับระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

จากการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากที่สุด ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการควรมีการสำรวจความต้องการปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการ และปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะระบบความปลอดภัยในการใช้งานและข้อมูลลูกค้าปรับปรุงตรวจสอบระบบให้มีความพร้อมและมีเสถียรภาพมีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการเมื่อผู้บริการมีปัญหา ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการยอมรับการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร

จากการวิจัยพบว่า ด้านการรับรู้ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับด้านการการรับรู้ในระดับมากที่สุด ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าผู้บริการของธนาคารรับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ธนาคารให้บริการทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น และเกิดการยอมรับระบบการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น