

รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย
Trade Finance Services Model with Thai Internet-Banking Innovation

ชำนาญ เงินดี

Chamnan Ngerndee

18/96 หมู่ 13 หมู่บ้านชนันธร 2 ซ.เพชรเกษม 69 ถ.เลียบคลองภาษีเจริญฝั่งใต้ แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

18/96 Moo.13 Chananorn 2 Village, Soi Petchakasem 69 South Liab Klong Pasicharoen Road,

Nongkaem Sub-district, Nongkaem District, Bangkok, 10160. Thailand

Corresponding Author, E-mail: chamnantoey@hotmail.com

(Received: September 25, 2017; Revised: November 28, 2017; Accepted: November 29, 2017)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย และ (2) ศึกษารูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และ ภาคสนาม ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เป็นธนาคารพาณิชย์สัญชาติไทยและต่างชาติที่ให้บริการการเงินระหว่างประเทศในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 30 ราย ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีแนวคำถาม ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ทั้งด้านข้อมูล แหล่งข้อมูลบุคคลจากตัวแทน และ ด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการสนับสนุนสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย ตามแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมสนับสนุน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี และ 2) รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทยนั้น มี 3 รูปแบบคือ รูปแบบดั้งเดิม รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ stand alone และ รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ online โดยที่องค์ประกอบดังกล่าวส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบดั้งเดิม มาจนปัจจุบันเป็นรูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ online

คำสำคัญ : แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี ธนาคารอินเทอร์เน็ต การเงินระหว่างประเทศ

Abstract

The objectives of this research were (i) to study elements of internet-banking technology acceptance for Thai trade finance service, and (ii) to study trade finance services model with Thai internet-banking innovation. The study was a qualitative research by documentary method and field survey method which used in-depth interview by interview guide from key informant in Bangkok. The key informant are 30 commercial banks. Sources of information were examined by data triangulation and methodological triangulation, and used content analysis by descriptive analysis. The results of the study



were 1) The elements of internet-banking technology acceptance for Thai trade finance service as Technology Acceptance Model (TAM) were Gender, Age, Experience, Support environment, Perceived usefulness (PU), Perceived of ease of use (PEOU), Attitude toward using (AT). 2) Trade finance services model were 3 models such as Traditional service, Stand alone service, and Online service. The illustrate elements affecting to develop traditional service to online service.

Keywords: Technology acceptance model, Internet-banking, Trade finance.

บทนำ

การค้าระหว่างประเทศ (International Trade) เป็นการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับการขายสินค้าและบริการของผู้ส่งออก (Exporter) และการซื้อสินค้าและบริการของผู้นำเข้า (Importer) ระหว่างประเทศ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการส่งออก (Export) และ/หรือ การนำเข้า (Import) สินค้าและบริการ ที่มีระบบการชำระเงินการค้าระหว่างประเทศที่มีระเบียบประเพณีปฏิบัติด้วยมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ซึ่งในการทำธุรกรรมการค้าขายสินค้าบริการระหว่างประเทศ ผู้ซื้อและผู้ขายจะอยู่คนละประเทศกัน นอกจากนี้จะตกลงกันในส่วนของประเทศต้นที่สำคัญ ได้แก่ สินค้าหรือบริการ ปริมาณ ราคา เงื่อนไขการส่งมอบที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ประเพณีปฏิบัติของสภาหอการค้าระหว่างประเทศ (International Chamber of Commerce: ICC) (Abeka et al., 2012) แล้ว ที่สำคัญอีกประเด็น คือ วิธีการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการระหว่างประเทศ (International Trade Administration, 2012; Silicon Valley Bank, 2014) ซึ่งประกอบด้วย 4 วิธี ได้แก่ 1) การชำระเงินล่วงหน้า (Advance Payment) (Asmundson et al., 2011) 2) เปิดบัญชี (Open Account) (Korinek et al., 2010) 3) การเรียกเก็บเงินโดยมีเอกสารประกอบ (Documentary Bill for Collection) (Prete & Federico, 2012; Silicon Valley Bank, 2014) และ 4) เลตเตอร์ออฟเครดิตโดยมีเอกสารประกอบ (Documentary Letter of Credit) (International Trade Administration, 2012) ซึ่งวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศดังกล่าว จะมีธนาคารพาณิชย์เข้ามาเกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและบริการ หรือ ชำระค่าสินค้าและบริการ แทน ผู้ซื้อและผู้ขาย รวมทั้งให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งการให้บริการของธนาคารพาณิชย์นี้ เรียกว่า การเงินระหว่างประเทศ (Trade Finance) (Vainio, 2006; Ahn et al., 2011) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการสำหรับผู้ประกอบการส่งออกสินค้า และ/หรือ ผู้นำเข้าสินค้า ที่ทำการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ โดยมีเอกสารประกอบการชำระเงิน และมีการทำค้ำประกันทางการค้าระหว่างประเทศด้วย เพื่อสร้างความมั่นใจการชำระเงินแก่ผู้ส่งออกสินค้า และ ความมั่นใจในการรับสินค้าและบริการตรงตามเงื่อนไข ของผู้นำเข้าสินค้าด้วย โดยที่ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ สามารถติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการเงินระหว่างประเทศ กับ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในต่างประเทศ ด้วยระบบ Society for Worldwide Interbank Financial (SWIFT) ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริการในการส่งข้อมูลหรือข้อความ ระหว่างธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือ องค์กรอื่น ๆ ที่เป็นสมาชิก

การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่มีอยู่ในประเทศไทย ทั้งธนาคารพาณิชย์ที่มีสัญชาติไทย และ ธนาคารพาณิชย์สัญชาติต่างประเทศที่เปิดสาขาหรือเป็นตัวแทนธนาคารในประเทศไทย จำนวน 30 ธนาคาร คือ ธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 11 ธนาคาร ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศจำนวน 2 ธนาคาร สาขาของธนาคารต่างประเทศ จำนวน 13 ธนาคาร และ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ จำนวน 4 ธนาคาร มีการสร้างกลยุทธ์การให้บริการที่แตกต่าง และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างการแข่งขันการให้บริการทางการตลาดกับลูกค้า จึงได้นำมิติการบริการที่สำคัญมีคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องการให้บริการทางการเงิน (Theron & Terblanche, 2010) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบคือ 1) การสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Kadir et al., 2011) ประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพพื้นฐาน ปัจจัยคุณภาพสำคัญ และ ปัจจัยเกินความคาดหมาย และ 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) รวมทั้ง

นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร จะเกิดประสิทธิภาพได้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ประกอบด้วย ความสามารถของธนาคารพาณิชย์ สิ่งแวดล้อมของธนาคารพาณิชย์ ลักษณะของนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทักษะคนที่มีส่วนนวัตกรรมและเทคโนโลยี คุณลักษณะของผู้บริหาร และ ลักษณะของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งรูปแบบการให้บริการประกอบด้วย 3 รูปแบบดังนี้ (Abeka et al., 2012; Export-Import Bank of Thailand, 2012)

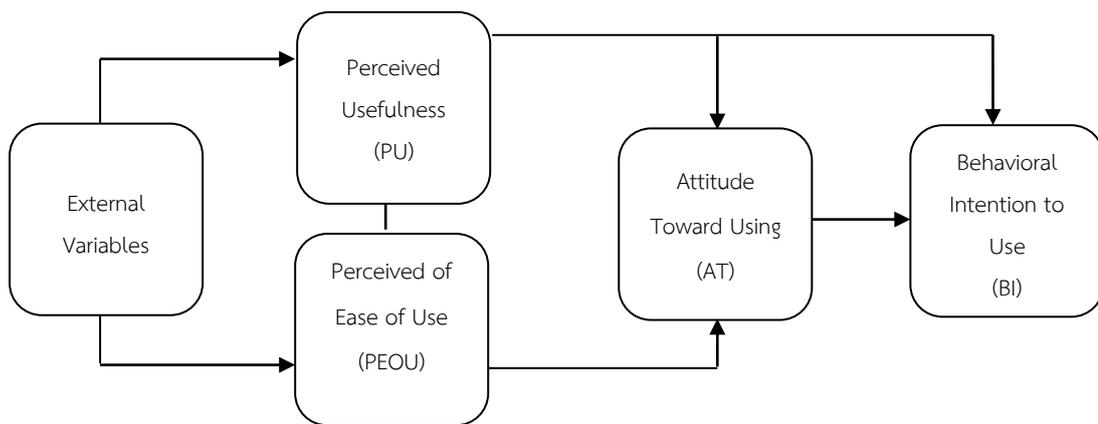
1. การบริการแบบดั้งเดิม (Traditional Service) (Ministry of Information and Communication Technology, 2015) จะเป็นการบริการที่ผู้ประกอบการต้องแจ้งวัตถุประสงค์การทำธุรกรรม ขอบคำขอการทำธุรกรรม หรือกิจกรรมอื่น ทางการเงินระหว่างประเทศ โดยผ่านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ที่เคาน์เตอร์หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินระหว่างประเทศ โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปออกมาเป็นแบบจำลองที่เรียกว่า แบบจำลองบุคลากร (Personnel Model: PM)

2. การบริการด้วยอินเทอร์เน็ต แบบ Stand-alone (Ministry of Information and Communication Technology, 2015) จะเป็นการบริการที่ผู้ประกอบการต้องแจ้งวัตถุประสงค์การทำธุรกรรม หรือ กิจกรรมอื่น ๆ ทางการเงินระหว่างประเทศ ด้วยการศึข้อมูลขอใช้บริการลงในใบคำขอออกมาเป็นเอกสาร โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหน้าเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ซึ่งระบบนี้ผู้ประกอบการไม่ได้ติดตั้งระบบกับธนาคารพาณิชย์ หลังจากนั้นจะต้องนำไปคำขอพร้อมเอกสารประกอบคำขอ ยื่นผ่านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินระหว่างประเทศ โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปออกมาเป็นแบบจำลองที่เรียกว่า แบบจำลองระบบอินเทอร์เน็ตและบุคลากร (Internet and Personnel Model: IPM)

3. การบริการด้วยอินเทอร์เน็ต แบบ Online (Ministry of Information and Communication Technology, 2015) จะเป็นการบริการที่ผู้ประกอบการต้องแจ้งวัตถุประสงค์การทำธุรกรรม หรือ กิจกรรมอื่น ๆ ทางการเงินระหว่างประเทศ ด้วยการศึข้อมูลขอใช้บริการลงในใบคำขอของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ด้วยระบบที่ผู้ประกอบการติดตั้งเข้าร่วมกับธนาคารพาณิชย์ หลังจากนั้นผู้ประกอบการก็นำส่งข้อมูล พร้อมใบคำขอและเอกสารประกอบ รวมทั้งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างผู้ประกอบการกับธนาคารพาณิชย์ เช่น อีเมล หรือ ระบบเฉพาะด้านการเงินระหว่างประเทศของแต่ละธนาคารพาณิชย์ เมื่อระบบของธนาคารพาณิชย์ได้รับข้อมูลและตรวจสอบใบคำขอพร้อมเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็จะดำเนินการให้บริการต่อไป โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปออกมาเป็นแบบจำลองที่เรียกว่า แบบจำลองระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์ (Internet Online Model : IOM)

ส่วนการให้บริการการเงินระหว่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จะมีการปรับปรุงและพัฒนาวัตกรรมการและ เทคโนโลยีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น ด้วยการให้บริการการเงินระหว่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ อินเทอร์เน็ต เรียกว่า Internet Banking (I-Banking) เป็นวิธีการให้บริการ 2 วิธี (Abeka et al., 2012) ประกอบด้วย Stand-alone Service และ Online Service แต่การปรับปรุงพัฒนาวัตกรรมการและเทคโนโลยีดังกล่าว ก็เป็นปัญหาสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยี การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา การให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมทั้งต้นทุนธุรกรรมต่าง ๆ ด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาใช้ประกอบในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ นั่นหมายถึงว่า มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเกิดขึ้น อาจทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี แตกต่างกันไป เนื่องจากมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการการเงินระหว่างประเทศ และ ผู้ส่งออกสินค้าและหรือผู้นำเข้าสินค้าเป็นผู้รับบริการการเงินระหว่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ จึงต้องหาแบบจำลองมาทำการวิเคราะห์ในการเปลี่ยนแปลงนี้ นั่นคือ แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Morris et al., 2005; Fetscherin & Lattemann, 2008; Venkatesh & Bala, 2008) และ วิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีอื่น ๆ มาเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์หาวิธีการและเหตุผล ทักษะคน การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล แต่ละองค์กร รวมทั้งศึกษาความตั้งใจ (Intention) และ/หรือพฤติกรรม (Behavior) ของการยอมรับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งแบบจำลองการยอมรับ

นวัตกรรมการและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Venkatesh & Bala (Chaveesuk & Wongjaturapat, 2012; Venkatesh et al., 2003; Venkatesh & Bala, 2008) เป็นแบบจำลองที่ใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่มีการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามเหตุและผล โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลเข้ามาเป็นปัจจัยในการศึกษา แต่จะศึกษา 4 ปัจจัย คือ ตัวแปรภายนอกที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมสนับสนุน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Perceived Usefulness: PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ทศนคติที่มีต่อการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Attitude Toward Using: AT) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัย จะส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use: BI)



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) (Venkatesh & Bala, 2008)

จากภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use: BI) ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Perceived Usefulness : PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ทศนคติที่มีต่อการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Attitude Toward Using: AT) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัย จะส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี

จากความสำคัญและปัญหาด้านการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการการเงินระหว่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ด้วยอินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือประกอบการให้บริการและรับบริการ จึงทำให้ผู้วิจัย สนใจที่จะทำวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย เพื่อค้นหาองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีและรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย เนื่องจากผู้มาใช้บริการจะได้รับประโยชน์ในประเด็นของความสะดวกรวดเร็ว การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เรียนรู้ได้ไม่ยาก ของแต่ละระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการการเงินระหว่างประเทศของแต่ละธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย
2. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาที่เป็นเชิงคุณภาพ โดยมีเนื้อหาของการวิจัยที่อธิบายถึง รูปแบบการให้บริการ การเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย โดยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ และทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี ตามแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้เก็บข้อมูล 30 ราย โดยแบ่งเป็น 1) ตัวแทนธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการการเงินระหว่างประเทศในกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์ 11 ราย ประกอบด้วย 1.คุณชยางกูร อิศม์เดช, สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2559 2.คุณญาณีตา เลิศอนุสรณ์, สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2559 3.คุณณัฐยานัน นราธิกรณ์ฤทธิ, สัมภาษณ์วันที่ 31 ตุลาคม 2559 4.คุณณัฐพร กาญจนระพีพรรณ, สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2559 5.คุณดุสิต บุญยภักดิ์, สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2559 6.คุณธนวันต์ หอมจันทร์ดี, สัมภาษณ์วันที่ 27 ตุลาคม 2559 7.คุณณลินี สิทธาจารย์กุล, สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2559 8.คุณประภาพร คอนสลัด, สัมภาษณ์วันที่ 29 ตุลาคม 2559 9.คุณมลลิวี แก้วโมราเรืองฤทธิ, สัมภาษณ์วันที่ 31 ตุลาคม 2559 10.คุณศิริรัตน์ ศรีวรรณวิทย์, สัมภาษณ์วันที่ 30 ตุลาคม 2559 และ 11.คุณอรอุมา เดชบริพันธ์, สัมภาษณ์วันที่ 28 ตุลาคม 2559 และ 2) ธนาคาร 19 ธนาคาร ที่ศึกษาข้อมูลจากเอกสารของแต่ละธนาคาร รวมทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย

2. การเก็บรวบรวมและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ 2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร 2.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการการเงินระหว่างประเทศ โดยที่เครื่องมือจะสร้างจากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้คำถามมีความครอบคลุม

3. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยการใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า ที่เป็นการตรวจสอบด้านข้อมูล (Data Triangulation) ในการตรวจสอบแหล่งข้อมูลบุคคลจากตัวแทน และ ทำการตรวจสอบด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยมีขั้นตอนดังนี้ เตรียมความพร้อม ดำเนินการสัมภาษณ์ ปิดการสัมภาษณ์ สรุปผลการวิเคราะห์ และ ตีความข้อมูล จนกระทั่งได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นข้อมูลเชิงเนื้อหา (Context) โดยใช้วิธีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์สอดคล้องของเนื้อหา เพื่อนำไปสู่ประเด็นแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ในรูปของการบรรยายหรือการพรรณนา การสร้างแบบแผนความสัมพันธ์เพื่อการอธิบาย หรือ การสร้างข้อสรุปเชิงทฤษฎี

ผล

1. ผลการวิจัยองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้สัมภาษณ์นั้น ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมไว้หลากหลาย เช่น ความคิดเห็นของตัวแทนของธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “ธนาคารมีสัญชาติเป็นมาเลเซียที่เข้ามาบริหารจัดการธนาคารไทยธนาคาร โดยมีพนักงานหลากหลายสัญชาติหลากหลายวัฒนธรรมที่มีการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการใช้งานที่ง่ายจนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด” ตัวแทนของธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด กล่าวว่า “ธนาคารเราเป็นธนาคารญี่ปุ่น เปิดสาขาในประเทศไทย ฝ่ายบริหารเป็นคนญี่ปุ่นหมุนเวียนกันมาบริหารและทีมงานจะเป็นคนไทยที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” ตัวแทนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “ธนาคารเป็นบริษัทในเครือของ The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ Ltd. ที่มีทีมงานส่วนใหญ่เป็นคนไทยทั้งฝ่ายบริหารและปฏิบัติการ ที่มีทักษะในการให้บริการอย่างดี มีนวัตกรรม” ตัวแทนของธนาคารไทยพาณิชย์กล่าวว่า “ลูกค้าของเรามีความหลากหลาย เราจึงมีการพัฒนาธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความใช้ง่ายและก่อให้เกิดประโยชน์



สูงสุด เพื่อก่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก” และ ตัวแทนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “ธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจที่ต้องรับนโยบายหลักมาเพื่อบริหารจัดการและกำหนดกลยุทธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน”

จากความคิดเห็นบางส่วนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวด้านบนนั้น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการบริการการเงินระหว่างประเทศของไทย ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) คือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ เพศ(Gender) อายุ(Age) การศึกษา(Education) ประสบการณ์เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Previous Experience) และ สภาพแวดล้อมสนับสนุนที่เป็นการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) หรือ การสนับสนุนจากธนาคาร (Bank Support) เป็นองค์ประกอบที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมาสนับสนุนการรับรู้ว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีมีวิธีการใช้งานที่ง่ายและก่อให้เกิดประโยชน์ 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Perceived Usefulness: PU) คือข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่นวัตกรรมและเทคโนโลยีก่อให้เกิดขึ้นนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว 3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) คือข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เรียนรู้ตามขั้นตอนหรือตามกระบวนการ ซึ่งประโยชน์และง่ายต่อการใช้งานของระบบนั้น จะสนับสนุนให้มีทัศนคติที่ติดการใ้มากขึ้นด้วย และ 4) ทัศนคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Attitude Toward Using: AT) คือข้อมูลที่เป็นแนวคิดและตัดสินใจได้ว่า การใช้นวัตกรรมมีประโยชน์ ดี ไม่ซับซ้อน ใช้งานง่าย และ จะทำให้เกิดความตั้งใจแสดงพฤติกรรมมารยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี

2.ผลการวิจัยรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของไทย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้สัมภาษณ์นั้น ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตไทย เช่น ความคิดเห็นของตัวแทนของธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “การให้บริการด้าน Trade Finance ทางเราจะมีระบบการให้บริการเหมือนธนาคารทั่วไป แต่ที่แตกต่างคือ การให้บริการด้านหนังสือค้ำประกันทันทีภายใน 1 วัน ที่เรียกว่า Quick Guarantee” ตัวแทนของธนาคารแห่งโตเกียว-มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด กล่าวว่า “ระบบการให้บริการของเราเป็นระบบที่เน้นให้บริการกับลูกค้าที่เป็นญี่ปุ่น โดยเป็นระบบที่มีมาตรฐานทั่วไป และให้บริการเกี่ยวกับ e-application” ตัวแทนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “การให้บริการด้าน Trade Finance จะเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพด้วยระบบ Krungsri Trade Link (Open L/C, Outward, FX, Advise, and Guarantee)” ตัวแทนของธนาคารไทยพาณิชย์กล่าวว่า “ระบบ Trade Finance ของเราให้บริการทั้งด้านส่งออกและนำเข้าสินค้าที่เรียกว่า SCB Trade Net” และ ตัวแทนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “Trade Finance ของธนาคารกรุงไทยจะเป็นระบบที่ให้บริการครบวงจร เรียกว่า KTB e-L/C (plus amend)(Export and Import) E-export”

จากความคิดเห็นบางส่วนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวด้านบนนั้น สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบดั้งเดิม เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการให้บริการด้วยธุรกรรมและเอกสารประกอบโดยผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์ที่เคาน์เตอร์หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินระหว่างประเทศโดยตรง โดยรูปแบบนี้จะใช้บุคลากรเป็นหลักในการให้บริการ 2) รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ stand alone เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการให้บริการด้วยธุรกรรมและเอกสารประกอบ โดยการคีย์ข้อมูลขอทำธุรกรรมลงในใบคำขอออกมาเป็นเอกสารประกอบ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ แล้วยื่นธุรกรรมและเอกสารนั้นผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เคาน์เตอร์หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินระหว่างประเทศต่อไป โดยรูปแบบนี้จะมีการพัฒนามาจากรูปแบบดั้งเดิมที่ใช้บุคลากรเป็นหลักแล้วยังมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมากขึ้น โดยมีระบบให้บริการเฉพาะที่ธนาคารพาณิชย์เท่านั้น และ 3) รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ online เป็นรูปแบบที่มีลักษณะการให้บริการด้วยธุรกรรมและเอกสารประกอบ ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตที่ลูกค้าหรือผู้ประกอบการ ได้ติดตั้งเข้าร่วมกับธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ แล้วทำการคีย์ข้อมูลคำขอใช้บริการพร้อมเอกสาร ผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างผู้ประกอบการกับธนาคารพาณิชย์ เมื่อธนาคารพาณิชย์ได้รับข้อมูล

จากระบบเรียบริ้อยก็จะดำเนินการให้บริการต่อไป โดยรูปแบบนี้จะมีการพัฒนามาจากรูปแบบอินเทอร์เน็ต Stand-alone คือ จะเป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่ธนาคารพาณิชย์มีระบบเฉพาะของตัวเองโดยที่ระบบเฉพาะนี้ ลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการได้ เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับระบบที่องค์กรของลูกค้าเองได้

จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วน และ สรุปรูปแบบการให้บริการทางการเงินระหว่างประเทศด้วยเทคโนโลยีธนาคารพาณิชย์ต่างๆ เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารพาณิชย์ไทยนั้น ผู้วิจัยสามารถแบ่งกลุ่มรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศโดยใช้เกณฑ์ของระบบเทคโนโลยีธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งสร้างขึ้นมา หรือ ระบบที่เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไป โดยแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ต

ระบบอินเทอร์เน็ตเฉพาะ	ระบบอินเทอร์เน็ตทั่วไป
1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ Custom Guarantee, E-guarantee, and Trade i-report.	1. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ KTB e-L/C (plus amend)(Export and Import) E-export.	2. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ Krungsri Trade Link (Open L/C, Outward, FX, and Advise) Guarantee.	3. ธนาคารเมกะสาชลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ K-Trade Connect (Open L/C, Fund Transfer) EPA.	4. ธนาคารเจทีเอ็มอาร์แกนเนส
5. ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ Quick Guarantee.	5. ธนาคารซีทีแบงก์
6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ TMB Business Portal (Open L/C, B/C, and S/G).	6. ธนาคารซูมิโตโม มิตรชุยแบงก์กิงคอร์ดโปเรชั่น
7. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ SCB Trade Net.	7. ธนาคารดอยซ์แบงก์
8. ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ d-Banking.	8. ธนาคารเดอระรอยัลแบงก์อ็อฟสกอตแลนด์พีแอลซี
9. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ UOB BIB.	9. ธนาคารบีเอ็นพี พารีบาส์
10. ธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ระบบเฉพาะชื่อ BOC Net.	10. ธนาคารมิซูโฮ จำกัด
	11. ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตรชุยชิ ยูเอฟเจ จำกัด
	12. ธนาคารแห่งอเมริกาเนชั่นแนลแอสโซซิเอชั่น
	13. ธนาคารอาร์เอชบี จำกัด
	14. ธนาคารอินเดียเนโอเวอร์ซีส์
	15. ธนาคารโอเวอร์ซี-ไซนิสแบงก์กิงคอร์ดโปเรชั่น จำกัด
	16. ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงก์กิงคอร์ดโปเรชั่น จำกัด
	17. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
	18. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
	19. ธนาคารออมสิน
	20. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ที่มา : จากการสัมภาษณ์และสรุปจากข้อมูลของ Bank of Thailand (2016)

จากตารางที่ 1 รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ต ซึ่งแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มรูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศโดยใช้เกณฑ์ของระบบเทคโนโลยีธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งสร้างขึ้นมา หรือ ระบบที่เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไป ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่มีระบบการ



ให้บริการการเงินระหว่างประเทศที่เป็นระบบอินเทอร์เน็ตเป็นของตนเอง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และ กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่มีระบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศ ที่เป็นระบบอินเทอร์เน็ตตามมาตรฐานทั่วไป ได้แก่ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารเจทีเอ็มบีแอนด์เคเอส ธนาคารซีทีแบงก์ ธนาคารซูมิโตโม มิตรชุยแบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น ธนาคารดอยซ์แบงก์ ธนาคารเดอเอชแอลแบงกิ้งออฟสกอทแลนด์พีแอลซี ธนาคารบีเอ็นพี พารีบาส์ ธนาคารมิซูโฮ จำกัด ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตรซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด ธนาคารแห่งอเมริกาเนชั่นแนลแอสโซซิเอชั่น ธนาคารอาร์เอชบี จำกัด ธนาคารอินเดียเนโอเวอร์ซีเอส ธนาคารโอเวอร์ซี-ไซเนสแบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

อภิปรายผล

จากการวิจัยนี้ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ตของการให้บริการการเงินระหว่างประเทศของไทยจะสัมพันธ์กับ แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Venkatesh & Bala (2008) พบว่า 1) ตัวแปรภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมสนับสนุน 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือองค์กรว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีมีประโยชน์อย่างไร 3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน จะเป็นปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือองค์กรว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีมีง่ายหรือยากต่อการใช้งาน โดยนำปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับนั้นมาเปรียบเทียบกับความต้องการที่คาดหวังไว้ว่าตรงกันหรือไม่ อย่างไร และ 4) ทศนคติที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อตนเอง โดยตัวแปรภายนอกที่ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์นั้น จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงระบบต่าง ๆ ว่าง่ายต่อการใช้งาน จนก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากนวัตกรรมเทคโนโลยีนั้น ๆ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ประหยัดต้นทุน นอกจากนี้ยังส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีขึ้น เช่น ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในอนาคต รวมทั้งส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมกาใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริง นอกจากนี้ยังสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีธนาคารอินเทอร์เน็ต ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ของไทยนั้น มีความสัมพันธ์กับรูปแบบของ Abeka et al. (2012) ว่ามี 3 รูปแบบ คือรูปแบบดั้งเดิม รูปแบบอินเทอร์เน็ตแบบ stand alone และ รูปแบบอินเทอร์เน็ต online โดยที่องค์ประกอบดังกล่าวทั้ง 4 องค์ประกอบนั้น จะทำให้เกิดการพัฒนาารูปแบบการให้บริการจากรูปแบบดั้งเดิมที่ใช้บุคลากรเป็นหลัก พัฒนาเป็นรูปแบบ Stand-alone จนกระทั่งเป็นระบบอินเทอร์เน็ต online เฉพาะของแต่ละธนาคารที่ให้บริการออนไลน์กันในปัจจุบัน โดยที่ระบบการให้บริการการเงินระหว่างประเทศด้วยอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบดังกล่าวนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มของรูปแบบที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ มีให้บริการด้านการเงินระหว่างประเทศ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่มีระบบการให้บริการด้านการเงินระหว่างประเทศเป็นของตนเอง ตั้งชื่อออกมาเฉพาะ เพื่อเป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันมากขึ้น และ ต้องการให้มีกรยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคตให้มากขึ้น และ กลุ่มของธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ได้สร้างระบบการให้บริการทางการเงินขึ้นมาเฉพาะของตนเอง แต่เป็นระบบที่มีใช้กันตามมาตรฐานของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยสามารถต่อยอดเป็นวิจัยเชิงปริมาณต่อไป รวมทั้งสามารถนำวิจัยนี้ไปประยุกต์ศึกษาประชากรกลุ่มอื่นได้ และ ศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีหรือธนาคารพาณิชย์

เอกสารอ้างอิง

- Abeka, S. O., Abeka, E. O. & Omondi, O. C. (2012). Determinants of Adoption of Internet Banking by Trade Finance Customers in East Africa. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 2(2), 2225-8329.
- Ahn, J. B., Amity, M. & Weinstein, D. E. (2011). Trade Finance and the Great Trade Collapse. *Columbia Business School*, 101(3), 298-302.
- Asmundson, I., Dorsey, T., Khachatryan, A. & Niculcea, I. (2011). Trade and Trade Finance in the 2008-09 Financial Crisis. *IMF Working Paper No. WP/11/16*, 1-65.
- Bank of Thailand. (2016). *Financial Institutions: Financial Business under the Bank of Thailand's supervision and examined by the Bank of Thailand as appointed by Ministry of Finance* [Online]. Retrived October 25, 2016, from: <http://www.bot.or.th/English/FinancialInstitutions>. (in Thai)
- Chaveesuk, S. & Wongjaturapat, S. (2012). Acceptance and Use of Information Technology Theory. *KMITL Information Technology Journal*, 1(1), 1-21. (in Thai)
- Export-Import Bank of Thailand. (2012). *Type of International Trade Payment Method*. Bangkok: Export-Import Bank of Thailand. (in Thai)
- Fetscherin, M. & Lattemann. (2008). User Acceptance of Virtual Worlds. *Journal of Electronic Commerce Research*, 9(3), 231-242.
- International Trade Administration. (2012). *Trade Finance Guide: A Quick Reference for U.S. Exporters*. United State of America: U.S. Department of Commerce Publishing.
- Kadir, H. A., Rahmani, N. & Masinaei, R. (2011). Impacts of Service Quality on Customer Satisfaction: Study of Online Banking and ATM Services in Malaysia. *International Journal of Trade: Economics and Finance*, 2(1), 1-9.
- Korinek, J., Cocguic, J. L. & Sourdin, P. (2010). *The Availability and Cost of Short-Term Trade Finance and its Impact on Trade*. Policy Research Working Paper No.5003, World Bank.
- Ministry of Information and Communication Technology. (2015). *Thailand Internet User Profile 2015*. Bangkok: Electronic Transaction Development Agency (Public Organization). (in Thai)
- Morris, M. G., Venkatesh, V. & Ackerman, P. L. (2005). Gender and Age Differences in Employee Decisions about new technology: An Extension to the Theory of Planned Behavior. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 52(1), 69-84.
- Prete, S. D. & Federico, S. (2012). Trade and Finance: is there more than just trade finance? Evidence from matched bank-firm data. *Printing and Publishing Division of the Bank of Italy*, 948,1-67.
- Silicon Valley Bank. (2014). Trade Finance Guide: A Guide and Overview to Export Financing. *Trade Information Center, Silicon Valley Bank, United State of America*, 8, 1-32.



- Theron, E. & Terblanche, N. S. (2010). Dimensions of Relationship Marketing in Business-to-Business Financial Services. *International Journal of Market Research*, 52(3), 383-402.
- Vainio, H. M. (2006). *Factors Influencing Corporate Customers' Acceptance of Internet Banking: Case of Scandinavian Trade Finance Customers*. M.Sc.Thesis. The Swedish School of Economics and Business Administration.
- Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences Institute*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27, 425-478.

บุคลากรกรม

- ชยางกูร อิศม์เดช (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร.
เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559.
- ญาณิศ เลิศอนุสรณ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟ เจ จำกัด กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559.
- ณัฐธยาน์ นราธิกรณ์ฤทธิ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารซีทีแบงก์ กรุงเทพมหานคร.
เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2559.
- ณัฐพร กาญจนระพีพรรณ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2559.
- ดุสิต บุญยภักดี (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร.
เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559.
- ธนวันต์ หอมจันทร์ดี (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารซูมิโตโม มิตซูบิชิ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2559.
- นลินี สิทธาจารย์กุล (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2559.
- ประภาพร คอนสลัด (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร.
เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2559.
- มลลื แก้วโมราเรืองฤทธิ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2559.
- ศิริรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคาร มิซูโฮ จำกัด กรุงเทพมหานคร.
เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2559.
- อรอุมา เดชบริพันธ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ชำนาญ เงินดี (ผู้สัมภาษณ์). ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร.
เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2559.