

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นในการเปิดให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ
ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ชื่อผู้เขียน นางสาวแก้วตา จินดาวัฒน์

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ทิพวรรณ พุ่มมณี | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ชูศักดิ์ เงินประโคน | |
| 3. อาจารย์ ดร. อัทธ์ พิศาลวานิช | |

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อการเปิดให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2) ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้มีการดำเนินการมาแล้ว (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการเปิดให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้ดำเนินการมาแล้ว (4) แนวโน้มในการนำบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน และวิธีการแบบสะดวก นำมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า Chi-square กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ธนาคารอื่น

นอกเหนือจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการธุรกรรมที่ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยใช้บริการผ่านระบบ ATM ปังจัย ในการเลือกใช้บริการจากธนาคารอื่นคือความสะดวก รวดเร็ว และการใช้งานง่าย ส่วนปังจัย ที่ไม่เลือกใช้บริการคือ การที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้

ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่เปิดให้บริการแล้วพบว่าเคยมีการใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและพบว่ากลุ่มตัวอย่าง เลือกใช้บริการผ่าน ATM บ่อยที่สุด ซึ่งปังจัยในการเลือกใช้ คือ ความสะดวก รวดเร็ว การใช้งานง่าย และต้องการทำรายการด้วยตนเอง ส่วนปังจัยในการพิจารณาไม่เลือกใช้ คือ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และไม่คุ้นเคยต่อการใช้เทคโนโลยี

ความคิดเห็นต่อการเปิดบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์นั้นพบว่า ประเภทธุรกรรมทางการเงินที่ควรจะให้เปิดให้บริการ คือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชี, บริการชำระหนี้เงินกู้ และบริการสอบถามยอดเงินคงเหลือ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าควรเปิดให้บริการผ่านระบบ โทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติก่อน การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์เคลื่อนที่

อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความรู้เกี่ยวกับระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความรู้ เกี่ยวกับระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดให้บริการผ่าน ระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ธนาคารอื่นมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์ เคลื่อนที่ และระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไม่มีผล ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ABSTRACT

174403

Thesis Title Opinions on the Launching of Financial Business Services
by the Government Housing Bank via E-banking

Student's Name Miss Kaewta Chindawat

Degree Sought Master of Business Administration

Academic Year 2005

Advisory Committee

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Thippawan Phummani | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Chusak Chenpradon | |
| 3. Dr. At Phisanwanit | |

The objectives of this research are: (1) to study the opinions of customers of the Government Housing Bank with regard to the opening by the latter of financial business services via the e-banking system, (2) to study the introduction of information technology and telecommunications into existing financial business operations via the e-banking system of commercial banks, (3) to study the problems and obstacles concerning the opening of financial business services via the e-banking system of commercial banks already in existence, and (4) to study trends in the introduction of financial business services via e-banking system at the Government Housing Bank. Questionnaires were used in collecting data from 400 users of the service of the Government Housing Bank in Bangkok and the vicinity. Stratified random sampling was used and processed by means of the

SPSS computer software program. The statistically significant level of 0.05 was attached to the statistics used in the analysis of the data, which was presented in the form of percentages, means, standard deviation and Chi-square values.

In addition to the Government Housing Bank, public behavior in seeking e-banking service at other banks was also studied. Most of them used services at Bangkok Bank and Siam Commercial Bank to a nearly similar extent via automatic teller machine (ATM). Factors constituting the decision to use the facilities at other banks are as follows: convenience, speed of use and user-friendliness. The factor that causes individuals not to use the service is that there is no need to do so.

Concerning the behavior in using the e-banking system already in existence at the Government Housing Bank, it is found that service usage is at a medium level. The sample group used ATMs more often, the factors in their decision to do so being convenience, speed of use, user-friendliness and the desire to use the service by themselves. The factors that caused them not to use the service are lack of need and unfamiliarity with new technology.

As for comments on the launch of financial business services via the e-banking system of the Government Housing Bank, it is found that the businesses that should be opened are account-to-account money transfers, loan repayments and inquiries regarding the status of the customers' account. The sample group expressed the opinion that, before providing services on the Internet via mobile phone, an automatic answering service should be opened first.

Age, level of education, occupation, income and knowledge regarding the e-banking system have some effects on opinions concerning the opening of services on the Internet via mobile phone, the results being statistically significant at 0.05. Sex, level of education, occupation, income and knowledge of e-banking systems have some effect on opinions concerning the opening of services via automatic answering machine, the results being statistically significant at 0.05.

Experiences with financial business services via e-banking systems at other banks affect opinions regarding the opening of services on the Internet system via mobile phone and automatic answering machine, the results being statistically significant at 0.05.

The behavior regarding the use of the financial business services of the Government Housing Bank does not have any effect on opinions regarding the opening of financial business services via e-banking system by the Government Housing Bank, the results being statistically significant at 0.05.