

บทคัดย่อ

T 141176

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและระดับความพอใจต่อระบบ TFB e-Internet Banking ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญได้ทั้งหมด 184 ราย เป็นผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 ราย และผู้ยังไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 100 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน รายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทหรือห้างร้านเอกชน มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทหรือห้างร้านเอกชน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจากการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งแรกใช้บริการโดยการเข้าไปทดลองใช้บริการด้วยตนเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานะภาพทางการเงินได้ และสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องกังวลเรื่องการปิดบริการ โดยผู้ใช้บริการมีความพอใจระดับมากต่อการบริการโอนเงินระหว่างบัญชี บริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการขอรายการเดินบัญชี (Statement) และบริการสอบถามยอดบัญชีตั้งแต่ 6.00 - 22.00 น. ทุกวัน ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเห็นว่าเป็นปัญหาระดับมาก ได้แก่ ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต และความปลอดภัยของข้อมูล ที่ส่งผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยเห็นว่าธนาคารควรมีบริการ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารด้านการบริการ สนใจและต้องการให้ธนาคารแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถ้าธนาคารให้คำแนะนำการใช้ที่ละเอียด ชัดเจนในทุกขั้นตอน มีกฎหมายรองรับที่ชัดเจน และสามารถทำธุรกรรมได้จริงตามที่โฆษณาโดยไม่มีข้อขัดข้องหรือปัญหาอุปสรรคยินดีที่จะใช้บริการ

ABSTRACT

TE 141176

This study aims to investigate factors that affect the acceptance and satisfaction level of customers concerning Internet Banking system of the Thai Farmers Bank (Public Co.,Ltd.) in Mueang District, Chiang Mai Province. It covers 184 random samples which include 84 Internet Banking service users and 100 non-users of this service. The analysis is based on descriptive statistics.

The findings indicated the majority of the samples were male between 31-40 years old, bachelor's degree graduates, private business employees, with average monthly income of 20,001-30,000 baht. Within the group of Internet Banking users, most samples were male, between 31-40 years old, bachelor's degree graduates, private business employee, with more than 40,000 baht average income per month. Meanwhile, most samples in the group of non-users of Internet Banking were female, between 31-40 years old, bachelor's degree graduates, also private business employees, with income lower than 10,000 baht per month.

Most Internet Banking services users were introduced to this service of the Thai Farmers Bank through the Bank's information service, and experimented the use themselves at the first time.

The results from the study also found the main factors that affected acceptance and the decision to use Internet Banking services to be convenience, high speed, the ease to check financial records, and 24 hours service without closing. Users were highly satisfied with the services of money transfer between accounts, making payments, statement and account checking from 6.00 am. - 10.00 pm. everyday. Major problems of Internet Banking users were the time consuming information transfer in Internet and the safety of data that are sent through Internet.

The non-users of Internet Banking services were of the opinion that bank should have these services to create the image for the banks. In addition, they were interested to use the services if the bank introduce to them the detailed method and procedures and if the clear and relevant laws exist to assure the absence of problems in making business transaction through Internet Banking as the banks have advertised.