

## บทที่ 6

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุป

จากผลการศึกษาภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยทำการศึกษาลึถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่สามารถลดได้จากการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต และศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และปัญหาอุปสรรคของการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่แล้วเป็นประจำ โดยทำการส่งแบบสอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (EMAIL) จำนวน 220 ตัวอย่าง ซึ่งได้รับการตอบรับกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 163 ตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นลูกจ้างบริษัท ฯ เอกชนเป็นส่วนมาก โดยมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากใช้งานอินเทอร์เน็ต 3-4 ปีเป็นส่วนมากซึ่งจากการคำนวณค่า Chi-Square จะเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่จะมีความรู้คอมพิวเตอร์และการเล่นอินเทอร์เน็ตจากการเรียนหลักสูตรการสอนคอมพิวเตอร์ สถานที่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนมาใช้งานที่ทำงาน โดยส่วนมากจะมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่าหนึ่งชั่วโมงต่อวัน แต่จะเป็นการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงมากที่สุด รองลงมาเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลทางอีเมลล์

ข้อมูลทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีบัญชีทางการเงินกับธนาคาร มากกว่าสองบัญชีเป็นส่วนมาก และทุกคนมีบัตรเครดิตใช้ตั้งแต่ 1 ใบขึ้นไปทุกคน โดยจะมีการใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ ฯ มากที่สุด รองลงมาเป็นธนาคารกรุงไทย ฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชำระค่าบริการเครดิตผ่านเคาร์เตอร์ธนาคารมากที่สุด เนื่องจากทุกคนมีบัตรเครดิตและมีภาระที่ต้องชำระตามยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตนั้น ๆ โดยยอดเงินชำระผ่านเคาร์เตอร์ธนาคารแต่ละครั้ง 5,000 – 10,000 บาท ซึ่งจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการไปชำระที่ธนาคารโดยประมาณ 100 บาทต่อเดือน โดยหากนำค่าใช้จ่ายนี้มาคำนวณรวมกันก็จะทำให้ได้ตัวเลขที่ทำให้เกิดการประหยดอย่างมากมาย

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความต้องการที่จะใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าบริการบัตรเครดิต, ชำระค่าสาธารณูปโภค และชำระค่าผ่อนสินค้าต่าง ๆ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีการให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกเป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้

บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากได้แก่สามารถได้รับการบริการตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับน้อยคือค่าธรรมเนียม

จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง รองลงมาเป็นการที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่ทำการธนาคาร และจะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายแฝงต่าง ๆ เช่นค่ารถ ค่าเสียเวลาในการทำธุรกรรมที่ธนาคารแต่ละครั้ง

ซึ่งในส่วนของ การประหยัดค่าใช้จ่าย ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้บริการผ่านทางธนาคารอินเทอร์เน็ตได้ถึง 50 – 150 บาทต่อเดือน โดยส่วนมากสามารถประหยัดได้ 100 บาทต่อเดือน

นอกจากนี้จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าจุดเด่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนมากตัดสินใจใช้คือความสะดวกรวดเร็ว แต่มีจุดด้อยตรงที่ผู้ใช้กลัวความยุ่งยากในการขอแก้ไขในรายการที่ทำผิดพลาดและยังคงมีความกังวลเรื่องความปลอดภัย ซึ่งก็เป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยังไม่มั่นใจในการที่จะตัดสินใจบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความรู้และรู้จักระบบธนาคารอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือความสะดวกและประหยัดเวลา ทั้งนี้จึงขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละธนาคาร และการวางแผนส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ศึกษาขอเสนอแนวความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังต่อไปนี้

1. จากการตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่าส่วนมากจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานพนักงานบริษัท ฯ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีโอกาสได้ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าสายอาชีพอื่น ทั้งนี้ก็มีข้อจำกัดทางด้านที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากเป็นของพนักงานบริษัท ฯ แต่อย่างไรก็ตามจากผลดังกล่าวทำให้ทราบได้ว่าการใช้อินเทอร์เน็ตยังคงจำกัดอยู่กับคนในบางกลุ่มบางสายงานอาชีพเท่านั้น หากภาครัฐได้ให้การส่งเสริมและผลักดันให้คนในสายงานอาชีพอื่น ๆ ได้มีโอกาสได้สัมผัสกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้นก็จะทำให้คนรู้จักและใช้ธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการหาค่า Chi-Square ระหว่างระยะเวลาที่รู้จักและใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2. พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากใช้อินเตอร์เน็ตมากกว่าหนึ่งชั่วโมงต่อวันแต่เป็นการใช้เพื่อความบันเทิงเป็นส่วนมาก อันแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้อินเตอร์เน็ตส่วนมากยังไม่เห็นถึงประโยชน์ของการใช้อินเตอร์เน็ตที่มากกว่าความบันเทิง ซึ่งหากทางธนาคารมีการประชาสัมพันธ์และจัดการส่งเสริมการตลาดให้กับกลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ตให้เห็นถึงประโยชน์และวิธีการใช้บริการธนาคารอินเตอร์เน็ต ซึ่งอาจใช้เวลาในการทำธุรกรรมแต่ละครั้งไม่น้อยกว่าการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงมากนัก
3. จากผลของการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเตอร์เน็ตส่วนใหญ่กังวลความกังวลและกลัวความยุ่งยากในการขอแก้ไขรายการที่ทำผิดพลาดกับทางธนาคาร รวมถึงความปลอดภัยของการใช้ ซึ่งทางธนาคารสามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยการให้ข้อมูลและการรับประกันระยะเวลาในการทำเรื่องเพื่อปรับปรุงรายการแก้ไขที่ได้ทำผิดพลาดไป เช่นการเสนอขั้นตอนที่เป็นขั้นตอนผ่านทางอีเมลล์และมีระยะเวลาที่แน่นอนในการตอบกลับลูกค้า อันจะช่วยให้ผู้ใช้มีความมั่นใจในการที่จะใช้บริการมากยิ่งขึ้น
4. จุดด้อยอย่างหนึ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการที่ผู้ใช้บริการอินเตอร์เน็ตจะใช้ธนาคารผ่านทางอินเตอร์เน็ตคือ ความยุ่งยากและเอกสารที่ต้องใช้ในการขอใช้บริการที่มีมากและต้องรอผลการตอบรับจากสำนักงานใหญ่เท่านั้น ไม่สามารถติดต่อได้จากสาขาของธนาคารโดยตรง ส่งผลให้ผู้ที่ต้องการเปิดใช้บริการรู้สึกว่ายุ่งยากและรอนานที่ต้องรอผล แต่หากทางธนาคารสามารถที่จะจัดการกับระบบให้ลูกค้าสามารถเปิดใช้บริการได้จากสาขาได้ภายในเวลาที่เท่ากับการเปิดบัญชีธนาคารหรือการทำบัตรเอทีเอ็ม ก็จะเป็นการดึงดูดผู้ใช้อินเตอร์เน็ตที่ยังไม่ใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเตอร์เน็ตมาขอเปิดใช้บริการมากยิ่งขึ้น