

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 บทสรุป

จากการทำวิจัย สามารถสรุปผลเป็น 5 หัวข้อดังนี้คือ

1. ลักษณะทั่วไปของลูกค้าส่วนบุคคลที่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น มีสัดส่วนเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 28 ปี และส่วนใหญ่จะมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด มีระดับรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,900 บาท

2. ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่สามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้เป็นของตนเองและส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยมีลักษณะในการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการทำงานหรือรายงาน และใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์จะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้น (ร้อยละ 33.00) ที่เสียค่าใช้จ่าย และเสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยเดือนละ 367 บาท

3. ในด้านพฤติกรรมการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะใช้บริการมานานกว่า 6 เดือนถึง 1 ปี โดยทราบข้อมูลบริการนี้จากการแนะนำของพนักงานธนาคาร และส่วนใหญ่จะใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต ณ สถานที่ทำงานหรือสถาบันการศึกษา

ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่นิยมใช้บัญชีออมทรัพย์ร่วมกับการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต และบริการส่วนใหญ่ที่ใช้เป็นการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ณ ปัจจุบัน รองลงมาคือบริการ โอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง

สำหรับความถี่ในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าโดยเฉลี่ยมีการใช้ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และเมื่อศึกษาต่อไปพบว่าปัจจัยด้านอายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ลูกค้าส่วนบุคคลที่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุดคือลูกค้าในกลุ่มอายุ 26-30 ปี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

ในส่วนของสิ่งจูงใจที่ทำให้ ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์นั้น ส่วนใหญ่คือ ความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา ง่ายต่อการใช้งาน และประหยัดค่าใช้จ่าย และยังพบอีกว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ มีการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการธนาคาร

อินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการเพศหญิงมีการแนะนำให้ผู้อื่นใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชาย และ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งหมด มีผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารอื่นๆ เพียงร้อยละ 2.50 เท่านั้น

จากการสำรวจว่าผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์เกี่ยวกับ การทราบถึงสิทธิประโยชน์จากบริการที่ตนเองได้รับนั้น ปรากฏว่า ส่วนใหญ่จะไม่ทราบสิทธิประโยชน์ของบริการอย่างครบถ้วน กล่าวคือทราบสิทธิประโยชน์เพียงร้อยละ 30 ของสิทธิประโยชน์ทั้งหมดที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อทำการวิจัยเกี่ยวกับประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับในความคิดของผู้ใช้บริการนั้น ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์เห็นว่าธนาคารจะได้รับประโยชน์ทางด้านลูกค้าพอใจจะใช้บริการมากขึ้นเนื่องจากได้รับความสะดวกจากบริการ และการลดต้นทุนของธนาคารลง

4. ด้านความรู้และความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตนั้น จากการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ที่นิยมใช้ในสถาบันการเงินชั้นนำของโลก 5 ระบบ มาใช้กับบริการธนาคารอินเทอร์เน็ต แต่ปรากฏว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักระบบดังกล่าวเท่าที่ควร แต่เมื่อสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์นั้น ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ให้ความเชื่อถือ

เมื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์ด้าน อายุ การศึกษา อาชีพ พบว่า อายุของลูกค้าส่วนบุคคลเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อถือในระบบรักษาความปลอดภัยของบริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญ

5. ผลการวิจัยทางด้านปัญหาต่างๆ จากการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นความไม่มั่นใจเกี่ยวกับความผิดพลาดและความไม่ปลอดภัยในการโอนเงิน และ ปัญหาความขัดข้องของระบบธนาคารอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พบเพียงเดือนละ 1 ครั้ง

6. ข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนบุคคลที่ใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต คือ ควรมีขั้นตอนการอนุมัติสมาชิกใหม่ที่รวดเร็ว รวมถึงการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนธนาคารอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ ซึ่งคาดว่าหากผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลด้านความปลอดภัยที่เป็นประโยชน์จะทำให้เพิ่มความถี่ในการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ด้านการบริการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการ จากการทำวิจัยพบว่า ควรเพิ่มร้านค้าให้

มากขึ้น และควรเพิ่มสินค้าในหมวดอาหาร ให้มีการสั่งซื้อสินค้าได้ เช่น The Pazza Company, KFC เป็นต้น

6.2 ข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันกระแสดาวน์โหลดเน็ตได้รับการตอบรับที่ดีในระดับหนึ่ง และมีแนวโน้มที่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ เริ่มให้ความสำคัญกับช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นกัน ด้วยเล็งเห็นประโยชน์ในแง่ลดจำนวนผู้ใช้บริการที่สาขาซึ่งเท่ากับเป็นการลดต้นทุนและแบ่งเบาภาระของพนักงานสาขา ผู้เขียนเห็นควรขอเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ประโยชน์จากการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากเป็นบริการที่มีประโยชน์แก่ ผู้ให้และผู้รับบริการ และขอให้มีการพัฒนาการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในตัวสินค้า เป็นการนำประโยชน์จากเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพสูงสุด