

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อ
บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ผู้เขียน นางสาวเบญจมาศ แก้วประดิษฐ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดำรงค์ศักดิ์ นภรัตน์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็น ทักษะ และความรู้ความเข้าใจ โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี พิจารณาจาก การกำหนดการรับรู้โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และ การกำหนดการรับรู้จากความง่ายในการใช้งาน โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการเก็บแบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยแบ่งแยกเป็นสาขาวิชา และข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานการวิจัย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากการค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2551 ถึงเดือนกันยายน 2551 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ประมวลผลสรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีอาชีพไม่ได้ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วมากกว่า 3 ปี โดยใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน และใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ชั่วโมง ที่บ้านพักอาศัยเป็นส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ

ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) มากที่สุดและส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก-ถอน เป็นอันดับแรก บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือและบริการ โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าคุณสมบัติที่เป็นที่รู้จักและเข้าใจของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตคือ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว

ความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับเห็นด้วย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้แม้ว่าจะเป็นวันหยุด บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสภาพทางการเงินได้ง่ายขึ้น ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากในปัจจุบัน

ความคิดเห็นต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับเห็นด้วย พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่จะศึกษาการใช้บริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการคิดว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีความง่ายในการใช้งาน

ปัญหาที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับความสำคัญมาก พบว่าปัญหาที่มีระดับความสำคัญมากคือ กลัวว่าข้อมูลจะไม่มีความปลอดภัย รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความไม่เข้าใจในระบบของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

Independent Study Title Opinion of Master’s Degree Students of Chiang Mai University
Towards Internet Banking Service

Author Benjamas Kaewpradid

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Dr. Nittaya Jariangprasert Chairperson

Lect. Damrongsak Napatat Member

ABSTRACT

This independent study aimed to research the opinion of master's degree students of Chiang Mai University towards Internet Banking service.

This study look to study the opinion, attitude and cognition by Technology Acceptance Model meditate in perceived usefulness and perceived ease of use. This independent study corrected the primary data by using questionnaires, from 400 samples of master's degree students of Chiang Mai University categorize by program. The secondary data are from journals, articles, theses and other documents that relate with this topic and also the online searching. The data collection period is May 2008 to September 2008, then analyzes and evaluates data.

The Study found that most respondents were: female; 21-30 years old; single; earning monthly income of 10,001 - 20,000THB; unemployed; more than 3 years internet experienced; more than once per day and 1-2 hours per time at home. Most respondents: used service from Siam Commercial Bank Public Company Limited; used deposit-withdraw money, account-balance enquiry service and transfer to other account frequently; never used internet banking service.

In cognition, respondents' cognize element on internet banking service had overall average score at a middle level were internet banking service is fast and convenient.

In perceived usefulness, respondents' in favor of elements on internet banking service had overall average score at “agree” level were: users can use internet banking even though it's holiday; internet banking service help users to check over the financial situations and users find the internet banking service useful.

In perceived ease of use, respondents' in favor of elements on internet banking service had overall average score at “agree” level were: easy to learn to use internet banking service and users found using internet banking service free of effort.

Looking at, respondents' problem on elements of internet banking service that had an overall average score at high level were: data is not transmitted securely over the internet banking system, charging initial fee and annual fee from using internet banking service and users had doubt when using the internet banking system.