

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่ง ของลูกค้ายานการออมสินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
ผู้เขียน	นายเจษฎา สุขทวี
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.พนม กุณาวงค์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่ง
ของลูกค้ายานการออมสินในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์คือ

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่งของลูกค้ายานการออมสิน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่งของ
ลูกค้ายานการออมสิน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
- 3) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่ง เพิ่มระดับการเข้าถึง
บริการทางการเงินของลูกค้ายานการออมสินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเครื่องมือที่ใช้เป็น
แบบสอบถาม ที่ได้กำหนดประเด็นข้อคำถามตามทฤษฎีการยอมรับเป็นหลัก โดยมีทฤษฎีความ
เหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (TTF) ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
(UTAUT) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มาเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยกลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้ที่สมัครใช้งานบริการออมสินอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่ง ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 307 คน ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
ทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติพรรณนา ประกอบด้วย จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานสำหรับใช้ในการทดสอบสมมุติฐานประกอบไปด้วย การเปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน (T-Test) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
ตั้งแต่ 3 กลุ่ม (ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่คือปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลคือปัจจัยด้านเพศ และรายได้

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดคือด้านระบบความปลอดภัยขั้นสูง รองลงมาคือด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงาน และด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ เสนอว่าควรพัฒนาระบบไปในทิศทางที่เหมาะสมกับทุกเพศ ระบบมีความปลอดภัยในระดับสูงสุดและมีประสิทธิภาพสูงควบคู่กันไป สามารถใช้งานได้สะดวก ไม่ยุ่งยาก ควรเพิ่มการโฆษณาในสื่อรูปแบบอื่นๆ เพื่อกระตุ้น เพิ่มทัศนคติเกี่ยวกับบริการที่จะสามารถทำให้เกิดการยอมรับได้อย่างรวดเร็ว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Factors Affecting the Decision of Using the Internet Banking Services of Government Savings Bank's Customers in Mueang Chiang Mai District
Author	Mr.Jessada Sooktawee
Degree	Master of Public Administration
Advisor	Dr. Panom Gunawong

ABSTRACT

This independent study about the factors affecting the decision of using the internet banking services of Government Savings Bank's customers in Mueang Chiang Mai district had 3 objectives.

1) To study the factor that had a relationship and had an affect towards the personal data and factors affecting the decision of using the internet banking services of Government Savings Bank's Customers in Mueang Chiang Mai district.

2) To study the factors and the level of the acceptance of using the internet banking services of Government Savings Bank's customers in Mueang Chiang Mai district.

3) To study the development approach of internet banking services towards the crease on the level of access to financial services.

This independent study, used a quantitative research methodology. The instrument used were a questionnaire, union integrated the idea of Task-Technology Fit (TTF) and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) including Technology Acceptance Model (TAM) adapt of from the framework of research. A test of 357 samples are used in this study were mainly composed of GSB Internet Banking in Muang District Chiang Mai Province. The data was analyzed through descriptive statistics including frequency, percentage and standard deviation. The statistic union used to test the assumption were the Independent-Samples (T-Test) and One-way ANOVA that had set the error to 0.05

The result show that

The personal factors affecting the decision of using the internet banking services of Government Savings Bank's customers in Mueang Chiang Mai District is age, education and career factors respectively. Gender and income factors did not affect the decision.

The study of the factors that affect the decision is lock security in that order, followed by the Performance Expectancy and Task-Technology Fit.

Suggestions in this research Propose that supposed development of the system in the direction that suits all genders. The system provides the highest level of security and performance simultaneously. Ease of use difficulties cannot supposed added to the other forms advertising in the media to promote up attitudes about service. It can cause at a glance acceptance.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved