บทที่ 5
บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

ผลการศึกษาภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยทำการศึกษาจากประชากรที่เป็นลูกค้าของธนาคารแห่งหนึ่ง คัดเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 184 ราย เป็นผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 ราย และผู้ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทหรือห้างร้านเอกชน มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทหรือห้างร้านเอกชน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทั้งที่เป็นกลุ่มผู้ใช้และกลุ่มผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และมีการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในปัจจุบัน โดยใช้ในงานพิมพ์เอกสารมากที่สุด และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการใช้อินเทอร์เน็ต โดยใช้ติดตามข้อมูลหรือความเคลื่อนไหวของธุรกิจจากเว็บไซต์มากที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูลการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจากกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจากการบริการของธนาคารกสิกรไทย และปัจจุบันใช้บริการธนาคาร 2 – 3 แห่ง โดยในครั้งแรกที่ใช้บริการนั้นเป็นการเข้าไปทดลองใช้บริการด้วยตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อข้อความที่ว่าการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย การบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ธนาคารทุกแห่งควรจัดให้มีบริการ เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะทดลองใช้เสมอ ชอบใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพราะง่ายและสะดวก อินเทอร์เน็ตช่วยสร้างเครือข่ายการตลาดของธุรกิจได้ ชอบใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีอยู่ในระดับมากใน 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการใช้บริการธนาคาร บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานภาพทางการเงินได้ และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องกังวลเรื่องการปิดบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการทางอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการโอนเงินระหว่างบัญชี บริการชำระค่าสินค้าและบริการ บริการขอรายการเดินบัญชี (Statement) และบริการสอบถามยอดบัญชีตั้งแต่ 6.00 – 22.00 น. ทุกวัน

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตประสบและเป็นปัญหาระดับมาก ได้แก่ ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต และความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ที่ส่งผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารควรมีบริการ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารด้านการบริการ และส่วนใหญ่สนใจและต้องการให้ธนาคารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีข้อความที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตยินดีที่จะใช้บริการถ้าธนาคารให้คำแนะนำการใช้ที่ละเอียดชัดเจนในทุกขั้นตอน ยินดีใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หากมีกฎหมายรองรับที่ชัดเจน ยินดีใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ถ้าบริการดังกล่าวสามารถทำธุรกรรมได้จริงตามที่โฆษณาโดยไม่มีข้อขัดข้องหรือปัญหาอุปสรรค

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถที่จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการระบบการบริการทางอินเทอร์เน็ต และวางแผนส่งเสริมการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ศึกษาขอเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไว้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นผู้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท

เอกชน ที่มีการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่แล้วเป็นส่วนใหญ่ ส่วนอาชีพอื่น ๆ นั้นยังมีไม่มากนักแสดงให้เห็นว่า การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตยังจำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ยังไม่กระจายไปยังกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นผู้ที่มีความต้องการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ก็เป็นได้ ดังนั้นทางธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตควรให้ความสนใจต่อการวางแผนเพื่อการพัฒนาระบบการให้คำแนะนำการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้กับลูกค้าของธนาคาร เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสาขาของธนาคาร เพราะในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้นี้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญของประชาชนแล้ว

2. ปัญหาที่ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ให้ความสนใจอยู่ในระดับมากนั้นคือ ความปลอดภัยของข้อมูลที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับ และสำหรับผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันก็ยินดีใช้บริการเพิ่มมากขึ้นหากมีกฎหมายรองรับที่ชัดเจน และทางธนาคารให้คำแนะนำการใช้ที่ละเอียดชัดเจน และการบริการที่ธนาคารให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้บริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และมีอำนาจต่อรองกับหน่วยงานภาครัฐ ควรร่วมมือกับองค์กรภาครัฐหรือหน่วยงานอิสระที่เกี่ยวข้องผลักดันให้เกิดกฎหมายรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเร็วที่สุด

3. การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งทั้งในส่วนของสถาบันให้บริการทางการเงิน และลูกค้าของสถาบันการเงินในการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกรรมระหว่างกัน แต่เป็นการลงทุนที่ใช้ต้นทุนค่อนข้างสูงในระยะแรก แต่หากมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มีผู้ใช้บริการที่มากขึ้นแล้ว ในระยะยาวผลตอบแทนที่ทั้งฝ่ายสถาบันการเงินและลูกค้าที่ใช้บริการจะได้รับผลประโยชน์ที่คุ้มค่าและรวดเร็ว ทำให้การดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงินไม่ติดขัด ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนเกี่ยวกับการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้มีแนวทางเลือกที่มากขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงมาใช้

4. การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตถึงแม้จะมีข้อดีต่อทั้งสถาบันการเงิน และลูกค้าที่ใช้บริการ แต่การให้บริการทางด้านนี้ในประเทศที่กำลังพัฒนาเป็นสิ่งที่ยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ทั้งในด้านผู้ใช้บริการที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และด้านผู้ให้บริการที่ต้องมีการลงทุนที่สูงเกินไปสำหรับการบริการในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บางครั้งอาจเกิดการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า ดังนั้นจึงควรพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ