

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการวิจัยหัวข้อเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าส่วนบุคคลและองค์กรธุรกิจตลอดจนศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าส่วนบุคคลและองค์กรธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) .

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นลูกค้าส่วนบุคคลจำนวน 400 ราย จาก 4 สาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรธุรกิจซึ่งใช้บริการและไม่ได้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking จำนวนอย่างละ 4 ราย และทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในรูปสถิติเชิงพรรณนา

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาได้แยกนำเสนอเป็น 2 หัวข้อดังนี้

5.1.1 จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าส่วนบุคคลที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ข้อสรุปดังนี้

1) ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนบุคคลมีสัดส่วนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 32 ปี และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมากกว่าอาชีพอื่น และมีระดับรายได้โดยเฉลี่ยเดือนละ 18,675 บาท

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบมาก่อนว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแนะนำของพนักงานธนาคาร และลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาแล้วเกินกว่า 4 ปีขึ้นไป

สำหรับประเภทของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าส่วนบุคคลเลือกใช้มากที่สุดคือ บริการบัตรกรุงไทย ATM รองลงมาคือ Internet Banking สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าส่วนบุคคลเลือกใช้ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ มากที่สุดคือธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีจุดให้บริการเป็นจำนวนมาก ส่วนธุรกรรมของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ ลูกค้าส่วนบุคคลนิยมใช้มากที่สุด คือบริการการถอนเงินและบริการ โอนเงินระหว่างบัญชีซึ่งมีการ ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ย 3 ครั้งต่อสัปดาห์

2) ในส่วนของผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ทำให้ลูกค้าส่วนบุคคล คัดเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดก็คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีจุดให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นมีจำนวนมากและกระจายอยู่ ทุกหนแห่งทำให้สะดวกในการใช้บริการ รองลงมาคือปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่สามารถใช้บริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3) ผลการศึกษาวเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของลูกค้าส่วนบุคคล กับประเภทของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าลูกค้าทุกคน ทุกเพศ ทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกระดับรายได้ต่อเดือน และทุกระยะเวลาการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นิยมการใช้บริการ บัตร ATM รองลงมาคือ Internet Banking

4) ผลการวิเคราะห์ทางด้านปัญหาจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ลูกค้าส่วนบุคคล พบว่าปัญหาส่วนใหญ่คือระบบอัตโนมัติด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร มีปัญหาบ่อยมากที่สุด รวมถึงปัญหาการสมัครใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทสมัคร ใช้ได้เฉพาะสาขาที่มีบัญชีเท่านั้น ไม่สามารถสมัครต่างสาขาได้เลย ส่วนข้อเสนอแนะของลูกค้าส่วนบุคคลในการใช้บริการก็คือควรให้สมัครใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ, ควรเพิ่มจำนวนตู้เอทีเอ็มให้มากขึ้น และควรเปิดสาขาของธนาคารในห้างสรรพสินค้าด้วย

5.1.2 การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ขององค์กรธุรกิจได้ข้อสรุปดังนี้

1) องค์กรธุรกิจที่ใช้บริการ Corporate Banking ดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นธุรกิจ ประเภทกิจการให้บริการในรูปแบบของบริษัทจำกัด มีจำนวนสาขาของมากกว่า 10 สาขาขึ้นไป รวมทั้งมีจำนวนแรงงานมากกว่า 150 คน อีกทั้งมีระยะเวลาดำเนินกิจการมาแล้วมากกว่า 10 ปี เป็น ลูกค้ากับธนาคารมากกว่า 5 ปี โดยรู้จักบริการ Corporate Banking จากการแนะนำของพนักงาน ธนาคาร และโปรดอร์/แผ่นพับ สำหรับประเภทธุรกรรมที่องค์กรธุรกิจทั้งหมดใช้บริการคือ การ ผ่าเงิน การเบิกเงินเกินบัญชี ตัวสัญญาใช้เงิน และหนังสือค้ำประกันเป็นสำคัญ.

2) ในส่วนของการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้องค์กรธุรกิจตัดสินใจใช้บริการ

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดมี 2 ปัจจัยคือปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ได้แก่การมีรูปแบบบริการหลากหลายให้เลือกตามความต้องการ สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ไม่ต้องไปใช้บริการที่ธนาคาร และทำให้เกิดความคล่องตัวในการตรวจสอบสภาพทางการเงิน และปัจจัยทางด้านสถานที่ให้บริการคือสามารถใช้บริการที่องค์กรธุรกิจได้ โดยไม่ต้องไปที่ธนาคารแต่อย่างใด รองลงมาคือปัจจัยทางด้านบุคลากรของธนาคารคือพนักงานของธนาคารกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาแนะนำการให้บริการ Corporate Banking และปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ คือมีอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ทางด้านปัญหาต่างๆจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ขององค์กรธุรกิจพบว่าปัญหาส่วนใหญ่คือระบบธนาคารให้ระบบบัญชีที่ใช้ร่วมกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทได้น้อยเกินไป และพนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการตอบปัญหาไม่ชัดเจน

4) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ขององค์กรธุรกิจที่มีต่อการใช้บริการ พบว่าจำนวนแรงงานและจำนวนสาขาในองค์กรมีส่วนในการเลือกใช้บริการเนื่องจากมีจำนวนแรงงานในธุรกิจน้อย รวมถึงขนาดของธุรกิจและประเภทของธุรกิจก็มีส่วนในการเลือกใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ใช้บริการได้ให้คำแนะนำในการให้บริการคือ การลดอัตราค่าธรรมเนียมลง รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการโอนเงินต่างธนาคารได้ด้วย

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถที่จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการระบบการให้บริการทางด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร รวมถึงการวางแผนส่งเสริมการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเข้ากับวิถีชีวิตอันเร่งด่วนในยุคปัจจุบันเป็นอย่างดี ซึ่งผลิตภัณฑ์ทางการเงินดังกล่าวจะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำหรับบริการด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลควรมีการเพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะในห้างสรรพสินค้าหรือในสถานีเติมน้ำมัน เป็นต้น

ในส่วนของการบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking สำหรับองค์กรธุรกิจควรมีการเพิ่มเติมในส่วนของการ โอนเงินระหว่างธนาคารด้วย อย่างไรก็ตามก็ยังมี

ปัญหาบางประการที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารมีความล่าช้าและเสียบ่อยครั้ง หากธนาคารต้องการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีการให้บริการในด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นทางธนาคารจึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้งมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved