

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาศักยภาพของลูกค้านาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของลูกค้านาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง และเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้านาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 318 ราย

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 75.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.6 ประกอบอาชีพนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.8 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 77.0

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.2 รายละเอียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งมากที่สุด คือ การสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี (Banking Inquiry) คิดเป็นร้อยละ 93.1 รองลงมา คือ สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี (Statement Inquiry) คิดเป็นร้อยละ 57.9 และ โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น (Transfer to owner or other account) คิดเป็นร้อยละ 56.9 รู้จักธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งจากการแนะนำของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยประโยชน์ของการ

ใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง คือ ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองมา คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 59.1 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 318 ชุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ เช่น การเชื่อมโยงเข้าสู่บริการได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อนเกินไป การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคารที่เป็นปัจจุบัน การเสนอบริการที่หลากหลายในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้อย่างครบถ้วนครบวงจร และรูปแบบการให้บริการ เช่น รูปแบบของหน้าจอ, การใช้ข้อความ และคำอธิบายรายละเอียดของการใช้บริการที่เข้าใจง่าย ส่วนรายละเอียดอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการให้บริการกับลูกค้า เช่น การสร้างความมั่นใจและถูกต้องในการใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ลูกค้าสามารถติดต่อศูนย์ข้อมูล(Call Center) ได้โดยตรง ในเวลาที่ติดปัญหาทางเทคนิคหรือขอคำแนะนำจากธนาคาร และการบริการหลังการให้บริการ เช่น มีหนังสือสอบถาม/แจ้ง/แนะนำการให้บริการให้ลูกค้าทราบ

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยรายละเอียดด้านราคาทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ และค่าธรรมเนียมรายปี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยรายละเอียดย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การสามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ และการสามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยรายละเอียดย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ, แรกเข้า และรายปี และการลดค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ, แรกเข้า และรายปี ส่วนรายละเอียดย่อยด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องรวดเร็ว และเข้าใจง่าย การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ, ป้ายโฆษณา และใบปลิว การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ และคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยรายละเอียดย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ส่วนรายละเอียดย่อยด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำสามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และพนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ

ปัจจัยด้านกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยรายละเอียดย่อยด้านกายภาพทุกด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว และความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิคที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยรายละเอียดย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ และความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีการเข้ารหัสที่มีการป้องกันการเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิค ส่วนรายละเอียดย่อยด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งง่ายและไม่ซับซ้อน และการดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวนตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้าน	ระดับการศึกษา												รวม
	มัธยมศึกษา		อนุปริญาหรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		รวม		
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย			
1.ด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการที่มีคุณภาพ	3.47	การบริการหลังการขาย	3.80	การเสนอข้อมูล	3.70	การบริการด้วย	3.80	ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.33	ความเชื่อมั่นในการให้บริการ	3.48	
2.ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า	2.90	ค่าธรรมเนียมในการทำการ	3.07	ค่าธรรมเนียมในการทำการ	3.26	ค่าธรรมเนียมในการทำการ	3.32	ค่าธรรมเนียมในการทำการ	3.33	ค่าธรรมเนียมในการทำการ	3.15	
3.ด้านช่องทาง	การเปิดให้บริการ 24 ชม.	3.60	การเปิดให้บริการ 24 ชม.	3.73	การเปิดให้บริการ 24 ชม.	4.03	การเปิดให้บริการ 24 ชม.	3.94	การเปิดให้บริการ 24 ชม.	3.17	การเปิดให้บริการ 24 ชม.	3.81	
การเจ้าหน้าที่	พนักงานแนะนำ + ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.43	ประชาสัมพันธ์	3.80	ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.64	ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.79	พนักงานธนาคาร	4.00	พนักงานธนาคาร	3.34	
4.ด้านการตลาด	พนักงานธนาคาร	3.40	พนักงานธนาคาร	3.47	พนักงานธนาคาร	3.54	พนักงานธนาคาร	3.48	พนักงานธนาคาร	4.17	พนักงานธนาคาร	3.31	
5.ด้านบุคลากร	มีความรู้-เข้าใจ	ปานกลาง	รับผิดชอบดูแล	ปานกลาง	มีมนุษยสัมพันธ์	มาก	มีมนุษยสัมพันธ์	ปานกลาง	มีความรู้-เข้าใจ	มาก	มีความรู้-เข้าใจ	ปานกลาง	

ตารางที่ 69(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจ โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา											
ทัศนคติด้าน ความพึงพอใจ	มัธยมศึกษา		อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		รวม
	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
6.ด้านกายภาพ	ภาพลักษณ์ ของธนาคาร	3.60 มาก	เครื่องมือ/อุปกรณ์/ สถานที่ให้บริการ	3.87 มาก	ภาพลักษณ์ ของธนาคาร	3.79 มาก	ภาพลักษณ์ ของธนาคาร	3.79 มาก	ภาพลักษณ์ เครื่องมือ/อุปกรณ์	3.50 มาก	3.64 มาก
7.ด้านกระบวนการ และความปลอดภัย	ถูกต้องและแม่นยำ ปานกลาง	3.33	ความเชื่อมั่นด้าน ความปลอดภัย	3.93 มาก	การให้บริการที่ ถูกต้องและแม่นยำ	3.71 มาก	การให้บริการที่ ถูกต้องและแม่นยำ	3.69 มาก	ขั้นตอนบริการและ การดาวน์โหลด	4.00 มาก	3.52 มาก

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ลูกค้านำสามารถติดต่อศูนย์ข้อมูล(Call Center) ได้โดยตรง ในเวลาที่ติดปัญหาทางเทคนิคหรือขอคำแนะนำจากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการหลังการใช้บริการ เช่น มีหนังสือสอบถาม/แจ้ง/แนะนำการใช้บริการให้ลูกค้าทราบ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคารที่เป็นปัจจุบัน ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ เช่น การเชื่อมโยงเข้าสู่บริการได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อนเกินไป ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการให้บริการกับลูกค้า เช่น การสร้างความมั่นใจและถูกต้องในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และปริญญาเอก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ และการสามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง, รวดเร็ว และเข้าใจง่ายและการยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ แรกเข้า และรายปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการให้แผ่นพับ, ป้ายโฆษณา และใบปลิว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ แรกเข้า และรายปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูล พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูล พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

ปัจจัยด้านกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือและเครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ และความเชื่อมั่น ในระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีการเข้ารหัสที่มีการป้องกันการเกิดการฉ้อโกง โดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิค ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีการเข้ารหัสที่มีการป้องกันการเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิค ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-เบงก์กิ้งง่ายและไม่ซับซ้อน และการดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ โดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้าน ความพึงพอใจ	อาชีพ												รวม
	นักเรียน/นักศึกษา		รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		พนักงานรัฐวิสาหกิจ		เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว		รวม		
	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล		ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1.ด้านผลิต ภัณฑ์	การให้บริการด้วย ความสะอาด	3.67 มาก	การให้บริการด้วย ความสะอาด	3.69 มาก	เสนอข้อมูล ทันสมัย	4.26 มาก	เสนอข้อมูล ทันสมัย	3.88 มาก	ให้บริการ รวดเร็ว	3.67 มาก	รูปแบบการให้ บริการ	3.48 ปานกลาง	
2.ด้านราคา	ค่าธรรมเนียม ในการทำการ รายการ	2.96 ปานกลาง	ค่าธรรมเนียม แรกเข้า	3.21 ปานกลาง	ค่าธรรมเนียม แรกเข้า+รายปี	3.52 ปานกลาง	ค่าธรรมเนียม แรกเข้า	3.71 มาก	ค่าธรรมเนียม รายปี	3.08 ปานกลาง	ค่าธรรมเนียม รายปี	3.15 ปานกลาง	
3.ด้านช่องทาง	การเปิดให้ บริการ 24 ชม.	3.87 มาก	การเปิดให้ บริการ 24 ชม.	4.01 มาก	ติดต่อใช้ บริการ ได้สะดวก	4.00 มาก	การเปิดให้ บริการ 24 ชม.	4.02 มาก	การเปิดให้ บริการ 24 ชม.	3.97 มาก	การเปิดให้ บริการ 24 ชม.	3.81 มาก	
4.ด้านการส่ง เสริมการตลาด	ยกเว้นค่า ธรรมเนียม	3.52 มาก	ยกเว้นค่า ธรรมเนียม	3.55 มาก	ลดค่า ธรรมเนียม	3.96 มาก	ยกเว้นค่า ธรรมเนียม	3.93 มาก	ยกเว้นค่า ธรรมเนียม	3.83 มาก	ยกเว้นค่า ธรรมเนียม	3.34 ปานกลาง	
5.ด้านบุคลากร	พนักงานธนาคาร มีมนุษยสัมพันธ์	3.37 ปานกลาง	พนักงานธนาคาร มีมนุษยสัมพันธ์	3.43 ปานกลาง	พนักงานธนาคาร มีมนุษยสัมพันธ์	3.70 มาก	พนักงานธนาคาร มีความรู้-เข้าใจ	3.68 มาก	พนักงานธนาคาร มีมนุษยสัมพันธ์	3.83 มาก	พนักงานธนาคาร มีมนุษยสัมพันธ์	3.31 ปานกลาง	

ตารางที่ 70(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจ โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติด้าน ความพึงพอใจ	อาชีพ												รวม	
	นักเรียน /นักศึกษา		รับจ้าง /ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		พนักงานรัฐวิสาหกิจ		เจ้าของธุรกิจ /ธุรกิจส่วนตัว					
	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล		
6.ด้านกายภาพ	ภาพลักษณ์ ของธนาคาร	3.52 มาก	ภาพลักษณ์ ของธนาคาร	3.90 มาก	ภาพลักษณ์ ของธนาคาร	3.87 มาก	ภาพลักษณ์ ของธนาคาร	3.90 มาก	เว็บไซต์ +กราฟฟิก ที่น่าสนใจ	3.92 มาก	เว็บไซต์ +กราฟฟิก ที่น่าสนใจ	3.92 มาก	3.64 มาก	
7.ด้านกระบวนการ	การให้บริการที่ ถูกต้องและแม่นยำ	3.47 ปานกลาง	การให้บริการที่ ถูกต้องและแม่นยำ	3.85 มาก	การให้บริการที่ ถูกต้องและแม่นยำ	3.78 มาก	การให้บริการที่ ถูกต้องและแม่นยำ	3.85 มาก	เชื่อมั่นในระบบ ความปลอดภัย	3.58 มาก	เชื่อมั่นในระบบ ความปลอดภัย	3.58 มาก	3.52 มาก	

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ เช่น การเชื่อมโยงเข้าสู่บริการได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อนเกินไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคารที่เป็นปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคารที่เป็นปัจจุบันและการเสนอบริการที่หลากหลายในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ได้อย่างครบถ้วนครบวงจร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ เช่นรูปแบบของหน้าจอ การใช้ข้อความ และคำอธิบายรายละเอียดของการใช้บริการที่เข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ

เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ แรกเข้า และรายปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การลดค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ แรกเข้า และรายปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ แรกเข้า และรายปี

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทและข้าราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่

พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลพร้อม ทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประกอบอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประกอบอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบ แบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดย มีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิกที่ น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัท ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีการเข้ารหัสที่มีการ ป้องกันการเกิดการฟิชชิงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิค

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มของพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

จากผลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 318 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเลือกใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในมากที่สุด คือ การสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี (Banking Inquiry) คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมา คือ สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี (Statement Inquiry) คิดเป็นร้อยละ 62.9 และ โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น (Transfer to owner or other account) คิดเป็นร้อยละ 51.9 จำนวนเงินในการทำธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มากที่สุด คือ ไม่เกิน 5,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.3 ค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งมากที่สุดคือ 11-20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มากที่สุด คือ เพื่อเป็นการประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมา ได้แก่ การสะดวก-ด้านเวลา โดยสามารถเข้าไปทำรายการและใช้บริการโดยไม่ต้องคำนึงเวลาเปิด/ปิดทำการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 28.0 ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จำนวน 1-3 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด สถานที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง คือ ที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา ได้แก่ ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่วนทัศนคติการเปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในอดีตกับปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ มีการใช้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 67.6

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยทุกรายละเอียดย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ การไม่เข้าใจคำอธิบายรายละเอียดของการใช้บริการ การไม่มีบริการหลังจากใช้บริการ และประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยทุกรายละเอียดย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 โดยทุกรายละเอียดย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง และการไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 โดยทุกรายละเอียดย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร และไม่มี การลดหรือควั่นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยรายละเอียดย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ การไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ และพนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา

ปัจจัยด้านกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยทุกรายละเอียดย่อยด้านกายภาพทุกด้านผู้ตอบ

แบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการ
ของธนาคารล่าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า และภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน
ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยทุกรายละเอียดย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา
ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-เบงก์กิ้ง
ก่อนข้างตู้หยากและขับช้อน การไม่มีความมั่นใจ ในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ
และการไม่ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกง โดยบุคคล
หรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหา โดยสรุป และรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	ระดับการศึกษา												รวม
	มัธยมศึกษา		อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		รวม		
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย			
1.ด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เข้าใจรูปแบบ	3.30	ไม่มีบริการ	3.47	ไม่เข้าใจรูปแบบ	3.25	ไม่เข้าใจรูปแบบ	3.15	ประเภทใหม่บริการ	4.00	3.13		
2.ด้านราคา	การใช้บริการ	ปานกลาง	หลังการใช้บริการ	ปานกลาง	การใช้บริการ	ปานกลาง	ค่าธรรมเนียมใน	ปานกลาง	มีน้อยเกินไป	มาก	ปานกลาง		
3.ด้านช่องทาง	ค่าธรรมเนียมใน	3.00	ค่าธรรมเนียมใน	3.07	ค่าธรรมเนียมใน	3.16	ค่าธรรมเนียมใน	2.85	ค่าธรรมเนียมใน	3.50	3.08		
การเจ้าหน้าที่	การทำการสูง	ปานกลาง	การทำการสูง	ปานกลาง	การทำการสูง	ปานกลาง	การทำการสูง	ปานกลาง	การทำการสูง	ปานกลาง	ปานกลาง		
4.ด้านการส่ง	ไม่ได้รับการแนะนำ	3.07	ไม่ได้รับความสะดวก	3.07	ไม่ได้รับการแนะนำ	3.05	ไม่ได้รับการแนะนำ	2.77	ไม่สะดวกเรื่อง	3.67	2.9		
เสริมการตลาด	และชักชวน	ปานกลาง	เรื่องอุปกรณ์	ปานกลาง	และชักชวน	ปานกลาง	และชักชวน	ปานกลาง	อุปกรณ์ + บริการ 24	ปานกลาง	ปานกลาง		
5.ด้านบุคลากร	ไม่รับบริการ	3.03	ไม่มีบริการ / งตเว้น	2.73	ไม่รับบริการ	3.16	ไม่รับบริการ	2.66	ไม่รับบริการ	3.49	2.93		
	ประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ค่าธรรมเนียม	ปานกลาง	ประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ปานกลาง		
	พนักงานธนาคาร	2.97	พนักงานธนาคาร	2.07	ไม่ได้รับความสะดวก	3.22	พนักงานธนาคาร	2.75	พนักงานธนาคาร	3.67	3.01		
	ไม่ให้ความสำคัญ	ปานกลาง	ไม่ให้ความสำคัญ	ปานกลาง	และความสะดวก	ปานกลาง	ไม่ให้ความรู้	ปานกลาง	ไม่ให้ความรู้	มาก	ปานกลาง		

ตารางที่ 71(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยปัญหา โดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาของผูตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	ระดับการศึกษา												รวม				
	มัธยมศึกษา		อนุปริญาหรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		รวม						
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย							
6. ด้านกายภาพ	ภาพลักษณ์ของธนาคาร	2.93	ปานกลาง	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	2.60	ปานกลาง	เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ให้บริการ	2.99	ปานกลาง	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	2.72	ปานกลาง	เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ให้บริการ	3.17	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง
7. ด้านกระบวนการ	ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการ	3.07	ปานกลาง	ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการ	2.87	ปานกลาง	ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการ	3.23	ปานกลาง	ไม่เข้าใจในความถูกต้องและแม่นยำ	2.86	ปานกลาง	ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการ	3.33	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง

ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดค้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดค้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีบริการหลังการใช้บริการ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดค้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมากในทุกรายละเอียดค้อย โดยมีรายละเอียดค้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดค้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดค้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดค้อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดค้อยที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาระดับมาก ได้แก่ ไม่ได้รับความสะดวกใน

เรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งและไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆและไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีการลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอและไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และปริญญาโท มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้าและภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และปริญญาเอก มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีความมั่นใจ ในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาโดยสรุป และรายละเอียดของที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	อาชีพ												รวม
	นักเรียน /นักศึกษา		รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		พนักงานรัฐวิสาหกิจ		เจ้าของธุรกิจ /ธุรกิจส่วนตัว		รวม		
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย		ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1.ด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ	ปานกลาง	ไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ	ปานกลาง	ไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ	ปานกลาง	ไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ	ปานกลาง	ไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ	ปานกลาง	ไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ	ปานกลาง	3.03
2.ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	3.24	ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	ปานกลาง	ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	ปานกลาง	ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	ปานกลาง	ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	ปานกลาง	ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	ปานกลาง	ปานกลาง
3.ด้านช่องทาง	ไม่ได้รับคำแนะนำ	3.17	ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องอุปกรณ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องอุปกรณ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องอุปกรณ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องอุปกรณ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องอุปกรณ์	ปานกลาง	2.90
การจัดจำหน่าย	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	มาก	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ปานกลาง
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	3.16	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	2.93
5.ด้านบุคลากร	พนักงานไม่ให้ความสำคัญ	3.17	พนักงานไม่ให้ความสำคัญ	2.95	พนักงานไม่ให้ความสำคัญ	2.95	พนักงานไม่ให้ความสำคัญ	2.96	พนักงานไม่ให้ความสำคัญ	2.97	พนักงานไม่ให้ความสำคัญ	ปานกลาง	3.01

ตารางที่ 72(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาโดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	อาชีพ												รวม		
	นักเรียน/นักศึกษา		รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		พนักงานรัฐวิสาหกิจ		เจ้าของธุรกิจ /ธุรกิจส่วนตัว						
	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
6. ด้านกายภาพ	เครื่องมือ/อุปกรณ์	2.98	เครื่องมือ/อุปกรณ์	2.94	ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	2.57	เครื่องมือ/อุปกรณ์	2.83	เครื่องมือ/อุปกรณ์	2.75	ภาพลักษณ์	2.82	ปานกลาง
7. ด้านกระบวนการ	ไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ	3.19	ไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ	3.11	ไม่เข้าใจขั้นตอน	ปานกลาง	ไม่เข้าใจขั้นตอน	2.96	ไม่ได้รับความเชื่อมั่น	3.15	ไม่ได้รับความเชื่อมั่น	3.31	เรื่องความปลอดภัย	3.07	ปานกลาง

ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ข้าราชการ และเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทและเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/

ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆและไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีการลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษาและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ข้าราชการ และเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ

ปัจจัยด้านกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าช้าและได้รับบริการที่ล่าช้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประกอบอาชีพข้าราชการและ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในทุกรายละเอียดย่อย ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าช้าและได้รับบริการที่ล่าช้าและภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษาและรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประกอบอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจและ เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในทุกรายละเอียดย่อย ได้แก่ ไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ไม่มีความมั่นใจในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ และไม่ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้

อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง ใช้ทฤษฎีแนวคิดทางทัศนคติ (Attitude) และทฤษฎีสวนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.2 โดยรับรู้ว่าการทำธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งสามารถสอบถามยอดบัญชีคงเหลือ คิดเป็นร้อยละ 93.1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หรือเคยใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง สามารถสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี คิดเป็นร้อยละ 57.9 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หรือเคยใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง และสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 56.9 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หรือเคยใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง ซึ่งการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งจะเอื้อประโยชน์ในด้านการประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 92.8 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หรือเคยใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

คิดเป็นร้อยละ 59.1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หรือเคยใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ซึ่งสอดคล้องกับบทความของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ (2544) พบว่า เป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ คือ การสามารถให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงิน อันเป็นการลดข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลาให้สำหรับคนทำงานและบุคคลอื่น ๆ ในการไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมการย้งสาขาของธนาคาร

ทัศนคติด้านความรู้สึก (Affective)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากทัศนคติด้านความรู้สึกเมื่อนำทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ มาใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีความพึงพอใจมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านด้านกายภาพเป็นอันดับสอง ปัจจัยด้านกระบวนการเป็นอันดับสาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับสี่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับห้า ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นอันดับหก และปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับเจ็ด และวิเคราะห์ปัญหาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับด้านปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด ปัญหาด้านราคามาเป็นอันดับสอง ปัญหาด้านกระบวนการมาเป็นอันดับสาม ปัญหาด้านบุคลากรมาเป็นอันดับสี่ ปัญหาด้านปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมาเป็นอันดับห้า ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมาเป็นอันดับหก และปัญหาด้านกายภาพมาเป็นอันดับเจ็ด

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจลำดับแรกกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีค่าสำคัญมาก คือ การให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ เช่น การเชื่อมโยงเข้าสู่บริการได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับบทความของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ (2544) พบว่า ความน่าสนใจของเว็บไซต์ ความสะดวกรวดเร็วและความง่ายในการใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบตัวต่อตัวได้สูงสุด ส่วนปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในเรื่องการไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการมากที่สุด

- ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญลำดับแรกกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีสำคัญปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ส่วนปัญหาด้านราคาจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในเรื่องค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูงมากที่สุด

- ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญลำดับแรกกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีสำคัญมาก คือ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐจักร์ ตรีสัตยเวทย์(2545) พบว่า ผู้ซื้อสินค้าอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญเรื่องช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องความสามารถซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกๆวัน ส่วนปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในเรื่องไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคารมากที่สุด

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญลำดับแรกกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีสำคัญมาก คือ การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ แรกเข้า และรายปี ส่วนปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในเรื่องการไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐจักร์ ตรีสัตยเวทย์(2545) พบว่า ผู้ซื้อสินค้าอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญเรื่องการโฆษณาโดยต้องมีการประชาสัมพันธ์รับรู้ข่าวสารตลอดเวลา

- ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญลำดับแรกกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีสำคัญมาก คือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสถาปนา ภัทโรวาสน์ (2545) พบว่า ผู้ใช้บริการในการเลือกซื้อบริการออกเว็บไซต์ของบริษัท ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญเรื่องบุคลากรด้านการมีการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการและผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ส่วนปัญหาด้านบุคลากร จากการศึกษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในเรื่องพนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับบทความของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2545) พบว่า มีการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งด้านเทคโนโลยีการตลาด จนอาจนำมาสู่การแย่งชิงตัวบุคลากรระหว่างธนาคารในอนาคต

- ปัจจัยด้านด้านกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสนใจลำดับแรกกับปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีสำคัญมาก คือ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2545) พบว่า ธุรกิจอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จะทำให้ธนาคารยังจะได้รับผลประโยชน์ที่ไม่ใช่ตัวเงิน โดยเฉพาะเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ประชาสัมพันธ์ชื่อเสียง และผลประโยชน์ทางการตลาดต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้บริการด้านอื่นๆของธนาคารได้รับภาพพจน์ที่ดีตามไปด้วย และสอดคล้องกับบทความของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ (2545) พบว่า ธุรกิจอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งเป็นการภาพพจน์ของธนาคารในแง่ความได้เปรียบคู่แข่ง ส่วนปัญหาด้านกายภาพ จากการศึกษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าช้าและได้รับบริการที่ล่าช้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสถาปนา กัทโรวาสน์(2545) พบว่า ผู้ใช้บริการในการเลือกซื้อบริการออกเว็บไซต์ของบริษัท ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญเรื่องกายภาพด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

- ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสนใจลำดับแรกกับปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีสำคัญมาก คือ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับบทความของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (2545) พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ยังจำกัดอยู่ในวงแคบๆและไม่มีบัตรเครดิต การขาดความเชื่อมั่นในระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและเทคโนโลยี การทุจริตบัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต ส่วนปัญหาด้านกระบวนการ จากการศึกษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในเรื่องไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อนมากที่สุด

ทัศนคติด้านพฤติกรรม (Behavioral)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในเรื่องการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีมากที่สุด รองลงมา คือ การสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี และการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น ในการใช้บริการแต่ละครั้งจะใช้เป็นจำนวนเงินไม่เกิน 5,000 บาท เสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมครั้งละ 11-20 บาท ความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง คือ การประหยัดเวลา สถานที่ที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ที่ทำงาน และ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติว่า ปัจจุบันมีปริมาณการใช้ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งเพิ่มขึ้น

ข้อค้นพบ

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายละเอียดที่มีในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีความรู้ความเข้าใจ การรู้จักธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งจากสื่อต่างๆจะน้อยกว่าการรู้จักจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความรู้ในเรื่องการประหยัดค่าธรรมเนียมน้อยกว่าด้านอื่นๆ

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ส่วนใหญ่จะใช้บริการด้านการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี การสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี และการโอนเงินระหว่างบัญชีของตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น ตามลำดับ ส่วนบริการด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการน้อยมาก จำนวนเงินที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ส่วนใหญ่ไม่เกิน 5,000 บาทต่อครั้ง ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ไม่เกิน 20 บาท วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อเป็นการประหยัดเวลา สะดวก-ด้านเวลา โดยสามารถเข้าไปทำรายการและใช้บริการ โดยไม่ต้องคำนึงเวลา ปิด/เปิด ทำการของธนาคาร และสะดวก-ในการติดต่อ โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการธนาคาร โดยตรง เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภท ตามลำดับ ความถี่ในการใช้บริการตั้งแต่ 4 ครั้งต่อเดือน ขึ้นไปจะมีน้อย แนวโน้มปริมาณการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในอนาคตจะมีการใช้เพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มที่จะแนะนำและอาจจะแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งมากขึ้นถึงร้อยละ 74.5

เมื่อนำปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านความพึงพอใจและด้านปัญหามาทำการเรียงลำดับความสำคัญ พบว่า

All rights reserved

ตารางที่ 73 แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและปัญหา จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ลำดับความพึงพอใจตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ลำดับปัญหาตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ
1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.81)	1. ด้านผลิตภัณฑ์ (3.13)
2. ด้านกายภาพ (3.64)	2. ด้านราคา (3.08)
3. ด้านกระบวนการ (3.52)	3. ด้านกระบวนการ (3.07)
4. ด้านผลิตภัณฑ์ (3.48)	4. ด้านบุคลากร (3.01)
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.34)	5. ด้านการส่งเสริมการตลาด (2.93)
6. ด้านบุคลากร (3.31)	6. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (2.90)
7. ด้านราคา (3.15)	7. ด้านกายภาพ (2.82)

เมื่อนำปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมาวิเคราะห์ความพึงพอใจในอันดับแรก ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย และปัญหาอันดับแรกของในแต่ละปัจจัยพบว่า

ตารางที่ 74 แสดงรายละเอียดปัจจัยย่อยความพึงพอใจอันดับแรกและอันดับสุดท้าย และปัญหาอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ	ความพึงพอใจอันดับแรก	ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย	ปัญหาอันดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการลูกค้าด้วยความ สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อ การใช้ เช่น การเชื่อมโยง เข้าสู่บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และไม่ซับซ้อนเกินไป	การบริการหลังการใช้บริการ เช่น มีหนังสือสอบถาม/แจ้ง/ แนะนำการใช้บริการให้ลูกค้า ทราบ	การไม่เข้าใจรูปแบบการ ให้บริการ

ตารางที่ 74(ต่อ) แสดงรายละเอียดปัจจัยย่อยความพึงพอใจอันดับแรกและอันดับสุดท้าย และปัญหาอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ความพึงพอใจอันดับแรก	ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย	ปัญหาอันดับแรก
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า	ค่าธรรมเนียมรายปี	ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	สามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำกรของธนาคารทั่วประเทศ	ไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ,แรกเข้าและรายปี	คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ
ด้านบุคลากร	พนักงานธนาคารมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ	พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ
ด้านกายภาพ	ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ	เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถให้บริการที่รวดเร็ว	เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล้าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า
ด้านกระบวนการ	การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ	การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว	ไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในเรื่องทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ตามทฤษฎีแนวคิดทางทัศนคติ (Attitude) และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix) ดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า ลูกค้าโดยส่วนใหญ่ยังมีความเข้าใจในเรื่องธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งในระดับปานกลาง และเข้าใจเพียงว่าธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งสามารถสอบถามยอดบัญชีคงเหลือ สอบถามรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี และสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีของตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น มากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งในความเป็นจริงธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งยังสามารถให้บริการในด้านอื่นได้อีก เช่น สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ การชำระค่าบัตรเครดิต การโอนเงินระหว่างประเทศ เป็นต้น ดังนั้นการที่จะทำให้ลูกค้าสามารถเข้าใจบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ ธนาคารควรมีการให้ความรู้กับลูกค้า โดยให้มีการประชาสัมพันธ์ จัดอบรมสัมมนา ให้ความรู้กับประชาชน จัดนิทรรศการภายในธนาคาร จัดทำเป็นคู่มือวิธีการใช้ธุรกรรมอินเทอร์เน็ตในเบื้องต้น โดยไม่คิดค่าบริการแต่อย่างใด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจและรับรู้ถึงประโยชน์ของธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งมากขึ้น ว่าจะเอื้อประโยชน์ให้ลูกค้าด้านการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดค่าธรรมเนียม สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร และสามารถเลือกใช้บริการที่หลากหลาย ควรจัดทำแบบสอบถามถามความต้องการและปัญหาที่แท้จริงด้านการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งของลูกค้า เพื่อธนาคารพาณิชย์จะได้นำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมกับแนวทางในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอนาคต ที่จะนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร

ด้านความรู้สึก พบว่า ลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารจะต้องเร่งสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมาก และขจัดปัญหาของลูกค้าให้อยู่ในระดับน้อยและไม่มีปัญหา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ เพื่อให้ลูกค้ามีปริมาณการใช้บริการมากขึ้น จึงมีความเห็นในการแก้ไขปัญหาตามส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่พบอันดับแรก คือ ลูกค้าไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการและไม่เข้าใจคำอธิบายรายละเอียดของการใช้บริการ ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การบริการหลังการให้บริการ เช่น มีหนังสือสอบถาม/แจ้ง/แนะนำการใช้บริการให้ลูกค้าทราบ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรมีการให้

ความรู้ความเข้าใจในเรื่องธุรกรรมอินเทอร์เน็ตกับลูกค้ามากขึ้น โดยมีการประชาสัมพันธ์ จัดอบรม จัดนิทรรศการภายในธนาคาร หรือการแจกคู่มือวิธีการใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและมองเห็นถึงประโยชน์ในความสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการใช้ และความสำคัญของการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบบกึ่งมากขึ้น และเพื่อเป็นการเตรียมฐานในอนาคตรองรับกับการให้บริการในยุคการสื่อสารโดยเทคโนโลยี และมีการปรับปรุงการบริการหลังการใช้ให้มีประสิทธิภาพ เช่น มีหนังสือแจ้งการใช้บริการของลูกค้าทุกเดือน

ด้านราคา จะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมเป็นอันดับสุดท้าย และเป็นปัญหาลำดับที่ 2 ปัญหาที่พบบ่อย คือ เรื่องค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ค่าธรรมเนียมรายปี ดังนั้นธนาคารควรมีประชาสัมพันธ์โดยการลดหรือคั่นค่าธรรมเนียมในการทำรายการให้ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบบกึ่ง ในช่วงการส่งเสริมการขายให้ลูกค้ารู้จักการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบบกึ่งมากขึ้น เพราะโดยส่วนใหญ่ธนาคารพาณิชย์จะทำการยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าเพียงอย่างเดียว แต่ไม่ได้ทำการลดหรือคั่นค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ลูกค้าจึงไม่ใช้บริการ เพราะมองว่าค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง และเพื่อเป็นการจูงใจในการมาใช้บริการแทนการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร และเป็นลดปริมาณการทำรายการผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารในช่วงปลายเดือนและต้นเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาที่พบบ่อย คือ ไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การสามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบบกึ่ง ได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดสรรพนักงานที่จะให้คำแนะนำหรือชักชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ หรือตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามของลูกค้าในเรื่องการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบบกึ่ง โดยเฉพาะเนื่องจากพนักงานธนาคารจะสามารถตอบปัญหาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคารได้ดี และชี้ประเด็นให้ลูกค้าเห็นว่าสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสร้างความสะดวกในเรื่องเวลาการใช้บริการให้ลูกค้า เพื่อเป็นการจูงใจการใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่พบบ่อย คือ ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ ดังนั้นธนาคารควรมีการให้ความสำคัญในเรื่องการประชาสัมพันธ์มากขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบบกึ่งของลูกค้ามากขึ้น เช่น การโฆษณาทางแผ่นพับสอดในสมุดคู่มือของลูกค้าทุกครั้งเมื่อลูกค้าเข้ามาทำรายการที่ธนาคาร การโฆษณาผ่านสื่อทางโทรทัศน์และวิทยุ การจัดประชาสัมพันธ์ เพื่อชักชวนและแนะนำให้ใช้บริการมากขึ้น หรือเป็นการจัดรายการชิงโชคหรือให้

รางวัลกับลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง พร้อมกับธนาคารจะต้องยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำรายการ แรกเข้า และรายปี และประชาสัมพันธ์จูงใจให้ลูกค้าทราบเพื่อเป็นการกระตุ้นการใช้บริการมากขึ้น

ด้านบุคลากร ปัญหาที่พบบ่อย คือ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ ดังนั้นธนาคารควรมีอบรมพนักงานภายในธนาคารให้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เต็มใจในการให้คำแนะนำและมีความรู้เรื่องการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งที่จะให้คำแนะนำหรือชักชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามของลูกค้าในเรื่องการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง โดยเฉพาะเนื่องจากพนักงานธนาคารจะเป็นผู้สามารถจัดปัญหาความข้องใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคารได้ดี ทั้งนี้ธนาคารจะต้องมีการจัดสรรพนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งเป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถอธิบาย ชักชวน ให้คำแนะนำลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาข้อข้องใจในเรื่องธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งกับลูกค้าได้

ด้านกายภาพ ปัญหาที่พบบ่อย คือ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคาร ล้าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว ดังนั้นธนาคารควรมีการปรับเปลี่ยนเครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการ ของธนาคารให้ทันสมัย เนื่องจากเป็นการสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธนาคารมากขึ้น เช่น มีการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางให้ลูกค้าได้ทดลองใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อชักชวนและแนะนำการให้ลูกค้าทดลองใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบว่า การใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งจะทำให้ประหยัดเวลา การเดินทาง และสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร และเป็นประโยชน์กับธนาคารในด้านการลดปริมาณและเวลาการให้บริการลูกค้าผ่านทางเคาน์เตอร์ ซึ่งลูกค้าอาจจะต้องใช้เวลาในการรอนานเพื่อจะทำรายการในแต่ละครั้ง

ด้านกระบวนการ ปัญหาที่พบบ่อย คือ ไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว ดังนั้นธนาคารจึงควรจัดทำประชาสัมพันธ์ โดยการจัดอบรม จัดนิทรรศการ หรือจัดทำแบบหนังสือคู่มือการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง กับลูกค้าที่สนใจ และลูกค้าทั่วไปให้มีความรู้เบื้องต้นในการใช้บริการ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วยตนเอง เพื่อที่จะทำให้ลูกค้ามองเห็นถึงความสะดวก ประหยัดเวลา และมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ได้ยุ่งยากซับซ้อนอย่างที่คิดไว้ พร้อมกับอธิบายเรื่องกระบวนการทางธนาคารที่ลูกค้าจะได้รับบริการที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และแม่นยำ และมีกล่องรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า เพื่อนำข้อคิดเห็นของลูกค้าไปปรับปรุงการ

ให้บริการที่ดีขึ้น และเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง ที่ทำงานหรือสถานศึกษา ดังนั้นสิ่งที่ต้องระวัง คือ ระบบความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับรหัสของผู้ใช้บริการที่อาจถูกผู้ทำการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่อ นารหัสไปใช้ โดยธนาคารจะต้องทำให้ลูกค้า เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้

พฤติกรรม พบว่า ลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง โดยการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี การสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี และการโอนเงิน ระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่นเท่านั้น ใช้บริการแต่ละครั้งจะใช้เป็นจำนวนเงินไม่เกิน 5,000 บาท เสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมครั้งละ 11-20 บาท ความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง ต่อเดือน ดังนั้นธนาคารจะต้องทำให้ลูกค้ามีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง มากขึ้น ธนาคารควรจะต้องทำการให้ความรู้กับลูกค้าในเรื่องธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อน เมื่อลูกค้าเกิดความเข้าใจ มีความรู้สึกดี และมองเห็นประโยชน์ของธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่ง สิ่งที่เกิดขึ้น ตามมา คือ พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งของลูกค้าก็จะเพิ่มขึ้น โดยในอนาคตควรจะต้องมีการทำการศึกษาเรื่องรูปแบบ ลักษณะความต้องการ หรือพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ธนาคารได้ทราบข้อมูลต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อการวางแผนกลยุทธ์การตลาด ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้ธนาคารจะได้ รายได้จากค่าธรรมเนียมซึ่งเป็นแหล่งรายได้อีกช่องทางหนึ่งของธนาคาร นอกจากนี้ยังเป็นการลด ต้นทุนการบริการที่เคาน์เตอร์และลดเวลาการรอคอยการรับบริการ ณ ที่ทำการธนาคารของลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการยังธนาคารทำให้ เสียเวลาในการเดินทางและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเมื่อลูกค้ามีความมั่นใจและประทับใจในการใช้บริการ ก็จะเกิดพฤติกรรมการบอกต่อไปยังบุคคลอื่น ทำให้ธนาคารได้รับประโยชน์จากรายได้ ค่าธรรมเนียมที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. โดยส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียนและนักศึกษา เนื่องจากการเก็บแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) และวิธีการเก็บตามสัดส่วน (Quota Sample) ของจำนวนผู้ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์ 7 ธนาคาร ที่มีบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง ซึ่งจะเน้นหนักไปทางลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ส่วนใหญ่ฐานลูกค้าเป็นนักเรียนและนักศึกษา

2. การวัดความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ใช้วิธีการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากบริการทั้งหมดที่ธนาคารมีอยู่ในช่วงที่ทำการศึกษา จึงไม่สามารถวัดได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจต่อเรื่องดังกล่าวเพียงใด และไม่สามารถวัดได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในภาพรวมอย่างไร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved