

คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร

The Service Quality Of Electronic Transactions Of Krung Thai Bank, Empire Tower Branch, Bangkok

หนึ่งนุช อีระรุจินนท์ (Nungnuch Teerarujinon)*

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาจากผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา พนักงานสาขา พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รวมจำนวน 13 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการศึกษา และนำเสนอผลการศึกษารูปแบบการพรรณนาความ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยระบบ KTB net bank เชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชัน ระบบเครื่องอัตโนมัติเชื่อมโยงผ่านเครื่องฝาก ถอน ปรับ สมุดอัตโนมัติ ระบบเทเลแบงก์เชื่อมโยงผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติ เพื่อประกอบการอธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง 2) คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดี พบว่าคุณภาพที่ดีเป็นการให้บริการที่ส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการร่วมมือกับหน่วยงานธนาคารกรุงไทยในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Student of Master of Business Administration Program, Faculty of Management Science, Silpakorn University

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study Service system of Electronic transactions of Krung Thai Bank at Empire Tower Branch 2) to study Service quality of Electronic transactions of Krung Thai Bank at Empire Tower Branch. This research was qualitative research and its data were collected from Branch Manager, Assistant Manager, Employees and Customers of electronic transaction, by used the in-depth interviews on total of 13 people. Data obtained were then analyzed to generate conclusions and to present results of this study in the descriptive form.

The results of this study showed that: 1) Service system of Electronic transactions, KTB net bank system link website and application, Automatic machine system link ATM ADM Passbook machine, Tele banking system link answering machine to explain correct Service system of electronic transactions 2) Service quality of Electronic transactions, Security the confidentiality of client data, Convenience to access easy, Cost fee waiver and reduce costs, Service speed to meet the needs as well found Good service quality of Customer Satisfaction. The study results and recommendations can be used as a guide in PR system of electronic transactions, Client widely known and used as a guide in the development improvement of service quality, to meet the needs of service users to effectively lead to long-term returns.

Key words: Service system transactions electronic of Krung Thai bank / Service Quality transactions electronic of Krung Thai bank

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตประจำวันให้ดียิ่งขึ้น โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนแรงงานคนเป็นเครื่องทุ่นแรงที่จะทำให้ชีวิตสะดวกสบาย รวดเร็ว มากยิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับรูปแบบเก่า ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการพัฒนาอย่างหลากหลายรูปแบบ มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุม พื้นที่ให้บริการ รวมทั้งอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการใช้บริการ ธุรกิจที่หลายหลายเช่นกัน ตลอดจนการทำธุรกรรมทางการค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการทำธุรกรรม ออนไลน์ต่างๆ ก็ทวีจำนวนขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และช่วยลดค่าใช้จ่ายโดยรวมขององค์กรได้ (จิวิธ อินทร์บำรุง, 2553)

ธนาคารกรุงไทยดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันเปลี่ยนจาก ธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) ที่ถือมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ (Growing Together) อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และ สร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนเติบโต และความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีแก่สังคม ตลอดจน

สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืน ซึ่งธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงโดยได้กำหนดโครงสร้างนโยบาย ส่งเสริมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดให้มากยิ่งขึ้น เป็นการช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศครอบคลุมการบริการความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามกรอบข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงภายใต้การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการในรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยทางด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านต้นทุน ด้านความรวดเร็ว ของปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย (Service system transactions electronic of Krung Thai bank) หมายถึง ระบบเครือข่ายการให้บริการของธนาคารกรุงไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการบริหารจัดการทางการเงิน ในรูปแบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า ระบบ KTB net bank เป็นระบบเชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชันโมบาย ระบบเครื่องอัตโนมัติเป็นระบบเชื่อมโยงผ่านเครื่องฝากเงิน ถอนเงิน ปรับสมุดบัญชีรายการอัตโนมัติ ระบบ텔레แบงก์เป็นระบบเชื่อมโยงผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติในการทำธุรกรรมโอนเงิน ชำระค่าสินค้าบริการ สมัครงานผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ และข้อมูลทั่วไปด้วยตนเอง

2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย (Service quality transactions electronic of Krung Thai bank) หมายถึง การให้บริการที่ส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ คุณภาพการบริการที่ดีนั้นก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการได้รับบริการที่ดีทางด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลและความเสี่ยงทางการเงิน ด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานได้ง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการได้อย่างดี

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมา กำหนดเป็นวัตถุประสงค์และขอบเขตในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่กระทำขึ้นระหว่างหน่วยธุรกิจ บุคคลตลอดจนองค์กร เอกชนหรือองค์กรของรัฐใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การค้า และการติดต่อโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมด หรือบางส่วน

1.1 รูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการของธนาคารกรุงไทยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการ ซึ่งทำให้การทำธุรกรรมหรือการ ให้บริการนั้นมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำธุรกรรมแบบเก่าที่มีค่าใช้จ่าย ต่างๆ เนื่องจากใช้กระดาษในการบันทึกเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐานมาเป็นรูปแบบการบริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ การบริการเครื่องอัตโนมัติ การบริการทลแบบงัก และการบริการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ใน การอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับลูกค้า (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

1.2 การให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าใน การทำธุรกรรมทางการเงินส่วนตัวได้ทุกที่ ทุกเวลา ปฏิบัติรูปแบบการทำธุรกรรมด้วยการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ สมัครงบริการเพียงครั้งเดียว โดยแสดงตนเพื่อเพิ่มสิทธิการใช้งาน ซึ่งจะมีข้อมูลต่างๆ ในการ ให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการทางการเงิน วงเงินการทำรายการ ค่าธรรมเนียมต่างๆ แต่ละ รูปแบบ (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่ เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ คุณภาพการบริการที่ดีนั้นก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการ และยังช่วย ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ในทางกลับกันช่วยเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงอยู่บนพื้นฐานการ ประเมินหรือวัดคุณภาพการบริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติการปฏิบัติ ซึ่งไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผล จากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของบริการที่ได้รับจริง และนำไปสู่การ ให้บริการที่มีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า โดยแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) ออกมาเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ 10 ประการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำประเด็นที่ เกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ มาปรับประยุกต์ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ออกมาเป็นปัจจัย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความปลอดภัย (Security) ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1985)

กล่าวถึงความปลอดภัยที่ปราศจากอันตราย อันเกิดจากความเสี่ยงความสงสัยเกี่ยวกับความปลอดภัยทาง กายภาพ ด้านความมั่นใจทางการเงิน การเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้รับบริการ (อนวัณน์ ศุภสุติกุล, 2542) ได้ ตลอดเวลาตามเทคโนโลยี สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย โดยเป็นสิ่ง

สำคัญในการให้บริการ รวมถึงความเชื่อมั่น ไว้วางใจในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ (Steve and Cook, 1995) ดังนั้นการรักษาความปลอดภัยความลับของข้อมูลผู้รับบริการนั้น ธนาคารกรุงไทยมีระบบความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบจากบริการแจ้งเตือน SMS ในการทำรายการทางการเงินได้ แต่ความเสี่ยงข้อมูลมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นเทียบเท่ากับการป้องกันความปลอดภัยจากความเสี่ยงอันเกิดจากการแฮกซ์ข้อมูล โดยผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นได้ จากการเปลี่ยนรหัสประจำตัวรหัสผ่านประจำตัวอย่างสม่ำเสมอ ไม่คาดเดาได้ยาก ลิงค์อีเมลปลอม โดยอย่าเปิดไฟล์หรือข้อความลิงก์ที่ไม่รู้จัก ให้ทำการเก็บลิงก์ที่ถูกต้องไว้ในเมนู Favorites ในการบันทึกไว้ หรือติดต่อ Call Center 02-111-1111

2.2 ด้านความสะดวกสบาย (Convenience) ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1985) กล่าวถึงการเข้าถึงบริการของความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการติดต่อ รวมทั้งระยะเวลา สถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยในการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้และผู้รับบริการ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ (Steve and Cook , 1995) ดังนั้นความสะดวกสบายจึงเปรียบเสมือนด่านหน้าในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ จนเกิดการใช้งานเป็นกิจวัตรประจำ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของระบบการใช้งานต่างๆ ง่ายไม่ซับซ้อน หรือการให้บริการปฏิสัมพันธ์ในการบริการภายในธนาคาร เช่น สถานที่ติดต่อสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดเวลา ฯลฯ

2.3 ด้านต้นทุน (Cost) ตามแนวคิดของ Steve and Cook (1995) กล่าวถึงราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าธรรมเนียมต่างๆ สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารเป็นรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แทน และลดต้นทุนของทรัพยากรต่างๆ ดังนั้นการลดต้นทุนที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำธุรกรรมทางการเงินให้เกิดต้นทุนที่ต่ำหรือปราศจากค่าธรรมเนียมต่างๆ จึงเป็นที่นิยมใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยด้านต้นทุนเป็นสิ่งจำเป็นในปัจจุบัน เนื่องจากการแข่งขันธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ค่อนข้างสูง ผู้ใช้บริการจึงเห็นความสำคัญเบื้องต้นทางการเงิน ในการใช้บริการที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ หรือบริการอื่นๆ ธนาคารกรุงไทยจึงเน้นการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการลดต้นทุนต่างๆ จนเกิดความประทับใจกับคุณภาพการบริการ

2.4 ด้านความรวดเร็ว (Speed) ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1985) กล่าวถึงการตอบสนองเกี่ยวกับความพยายามความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ มุ่งเน้นด้านการเกิดขึ้นของบริการตามระยะเวลาที่เหมาะสมเป็นการให้บริการอย่างทันท่วงทีในการรับส่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว (Steve and Cook, 1995) สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการของระบบเครือข่ายธนาคารกรุงไทย โดยแต่ละขั้นตอนสามารถทำได้แบบ Real Time ทันทีทันใดในการทำรายการต่างๆ เนื่องจากธนาคารมีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถลดขั้นตอนระยะเวลาในการติดต่อสาขาโดยตรงเสมือนไปทำรายการทางการเงินด้วยตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยด้านความรวดเร็วทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ให้บริการในการเข้าใช้ระบบงานปัจจุบัน ซึ่งส่งผลบางช่วงของช่องสัญญาณที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การเลือกพื้นที่วิจัย คือ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีสำนักงานบริษัทจำนวนมาก จึงทำให้มีรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายในการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก และเกณฑ์การคัดเลือก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

2.1 ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 3 คน โดยพิจารณาจากตำแหน่งงานสูงสุดภายในสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์บริหารสาขามาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี ในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2.2 พนักงานสาขา จำนวน 3 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ 3 คน โดยพิจารณาจากประสบการณ์ความรู้ในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยตรงกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากทำให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ กับผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ดี และครบถ้วน

2.3 พนักงานสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 คน โดยพิจารณาจากพนักงานที่มีประสบการณ์ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ และความพร้อมความสะดวกจากการแนะนำต่อๆ กันไป

2.4 ผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ โดยพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์จะเป็นแบบเจาะจงหัวข้อเรื่องที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการใช้งานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นกิจวัตรประจำวัน โดยสอบถามการใช้งานในเบื้องต้นและคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านต่างๆ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง เพื่อใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์และวิเคราะห์จากเอกสารคู่มือการใช้บริการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกใช้แนวคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แต่ละขั้นตอนด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการบันทึกเสียง จดรายละเอียด รวมถึงการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ซึ่งการสัมภาษณ์เป็นในลักษณะการพูดคุย เพื่อป้องกันมิให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดกังวลใจในการให้คำตอบ จึงค่อยๆ เข้าแต่ละประเด็นและข้อคำถามต่างๆ ตามลำดับตามความเหมาะสม 2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลเอกสารต่างๆ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ หนังสือ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนข้อมูลจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

5. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัย และผู้พิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลงานการวิจัย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อนำไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรฯ รวมทั้งแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ในการขออนุญาตบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วน พร้อมแจ้งผู้ให้ข้อมูลให้ทราบว่า การนำเสนอข้อมูลของผู้วิจัยจะไม่ส่งผลกระทบทางลบหรือสร้างความเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งต่อตัวบุคคลและต่อองค์กร

6. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือไม่ โดยเป็นการตรวจสอบแหล่งข้อมูลการสัมภาษณ์ การใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และด้านบุคคล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการสาขา และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา กลุ่มที่ 2 พนักงานสาขา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ กลุ่มที่ 3 พนักงานฝ่ายสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มที่ 4 ผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่มมาประมวลผล และวิเคราะห์ว่าสอดคล้องหรือขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือไม่ กรณีข้อมูลที่ได้มีความขัดแย้งไม่ตรงกันจากผู้ให้ข้อมูลคนใดคนหนึ่ง ผู้วิจัยจะนำประเด็นดังกล่าวไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลคนอื่นแทน ส่วนข้อมูลที่ขาดความน่าเชื่อถือผู้วิจัยจะไม่นำมาใช้ในการศึกษา และหากข้อมูลไม่เพียงพอผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้สมบูรณ์อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือมากที่สุด ก่อนนำไปสรุปผลและอภิปรายผลต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

1.1 ระบบ KTB Net Bank (Net bank system) ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายธนาคารกรุงไทยบนอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ซึ่งระบบบริการรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าใช้บริการได้ 2 ทาง ทางเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย ทาง Application Mobile: KTB Net Bank โดยการสมัครเข้าใช้บริการก่อน พร้อมทั้งสมัครรหัส TOP (Time Out Password) เบอร์มือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยทางเครื่องอัตโนมัติบัตร ATM หรือติดต่อสาขานาคาร หรือ Talk to net officer เพื่อเป็นการแสดงตนเพิ่มสิทธิ์การใช้งาน ลักษณะการเข้าใช้งานจะมีภาษาปรับเปลี่ยนได้ โดยเข้าใช้งานครั้งแรก (First login) ระบบจะบังคับเปลี่ยน Net ID Password ใหม่ มิฉะนั้นจะไม่สามารถทำรายการได้ และสามารถทำรายการจาก Bookmark กำหนดชื่อเองได้เป็นการบันทึกรายการโอนเงินหรือชำระเงินบ่อยเป็นประจำ และสามารถตั้งการโอนเงินล่วงหน้า หรือทำซ้ำ จากนั้นเมื่อสิ้นสุดการโอนเงินระบบจะทำการ Capture หน้าจอเข้าคลังภาพให้กับลูกค้า รวมถึงบริการแจ้งเตือนทางข้อความ อีเมลในการทำรายการทางการเงินให้กับลูกค้า (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2556)

1.2 ระบบเครื่องอัตโนมัติ (Automatic machine system) ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายธนาคารกรุงไทยบนอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ซึ่งระบบเครื่องอัตโนมัติปัจจุบันนี้จะเป็นเครื่องทั้ง ATM ADM ในเครื่องเดียวกัน ลูกค้าสามารถฝาก ถอน โอนเงิน สอบถามยอดคงเหลือ สมัครบริการต่างๆ และชำระค่าบริการต่างๆ กับบาร์โค้ดสแกน ส่วนการฝากถอนบัตรรับเฉพาะบัตรใบละ

100 บาท 500 บาท 1,000 บาท ครั้งละไม่เกิน 100 ฉบับ และสามารถพิมพ์รายการสมุดบัญชีผ่านเครื่องอัตโนมัติ Passbook ในการตรวจสอบรายการได้ทันทีที่มีรายการเกิดขึ้น (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยร่วมพัฒนาระบบชำระเงินของประเทศ โดยช่วยส่งเสริมการใช้ e-Payment ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น ทางธนาคารจึงได้ออกบัตรเดบิตแบบชิปการ์ด เพื่อป้องกันปัญหาบัตรถูกสำเนาข้อมูลออกไปถอนเงิน (skimming) เป็นการเพิ่มความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นในการใช้บริการ โดยเทคโนโลยีชิปการ์ดเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในเรื่องความปลอดภัย

1.3 ระบบเทเลแบงก์ (Tele banking system) ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทยผ่านระบบโทรศัพท์ โดยใช้หมายเลข 02 111 1111 ได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งระบบเทเลแบงก์จะเป็นบริการเครื่องตอบรับอัตโนมัติ ลูกค้าต้องทำการสมัครใช้บริการเทเลแบงก์ที่ธนาคารกรุงไทยก่อนใช้บริการผ่านบัญชีตนเอง เพื่อกำหนดรหัสประจำตัวเทเลแบงก์ 4 หลักด้วยตนเอง กรณีลูกค้าสอบถามข้อมูลทั่วไป แจ้งข้อขัดข้อง และไม่มีรหัสเทเลแบงก์ก็สามารถติดต่อพนักงานได้โดยตรงเช่นกัน แต่ไม่สามารถทำรายการทางการเงินระดับบัญชีลูกค้าได้ (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้กล่าวในข้างต้น อ้างอิงเอกสารคู่มือวิธีการใช้ระบบแต่ละรูปแบบของธนาคารกรุงไทย โดยกล่าวถึง 3 รูปแบบที่เกี่ยวกับงานวิจัยจากผลการสัมภาษณ์ เพื่อข้อสรุปที่ตรงประเด็นและใช้ในการประกอบการอธิบายความเข้าใจในระบบการใช้งาน ทำให้เข้าถึงประสิทธิภาพของการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพที่ดีทางการเงินมาควบคู่กับความปลอดภัยทางการเงินเช่นกัน โดยการรักษาความลับข้อมูลลูกค้า ทั้งรหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน รหัส TOP รหัสเทเลแบงก์ เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งทางธนาคารมีการพัฒนาระบบการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และระบบการใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทุกขั้นตอนจากการสื่อสารข้อมูลทางธนาคาร เว็บไซต์ หรือ Call Center ได้เช่นกัน

2.1.1 รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน (ID and Password) ส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการจัดการทางการเงินต่างๆ ซึ่งการเข้าจัดการบัญชีตนเองนั้นต้องมีการลงทะเบียนเพื่อรับรหัสในการเข้าใช้งานก่อน โดยรูปแบบการรับรหัสบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และรับรหัสเทเลแบงก์ครั้งแรกต้องติดต่อที่สาขานาธนาคารกรุงไทย ส่วนรูปแบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ KTB Net Bank จะต้องลงทะเบียนรับรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน (Net ID and Password) ผ่านทางสาขานาธนาคาร เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ซึ่งต้องมีบัญชีธนาคารกรุงไทย และหมายเลขมือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยไว้ใช้เป็นรหัสผ่านพิเศษ TOP (Time Out Password) เพื่อใช้ยืนยัน และตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัญชีในการทำธุรกรรม กรณีลืมรหัสผ่าน Net Bank รหัส TOP สามารถรีเซตผ่านเครื่องอัตโนมัติจากบัตรเอทีเอ็มที่เชื่อมโยงกับบัญชีที่สมัครบริการครั้งแรกได้ด้วยตนเอง แต่ถ้าลืมรหัสเทเลแบงก์ และรหัสบัตรเอทีเอ็มต้องติดต่อสาขานาธนาคารกรุงไทยเท่านั้น ซึ่งบัตรเอทีเอ็มนั้นควรเป็นบัตรที่มีชิปการ์ด เพื่อเป็นการป้องกันมิฉกฉวยเอาบัตรเป็นเจ้าของบัญชีและคัดลอกข้อมูล

2.1.2 ระบบการใช้งาน (System) จะไม่มีการเก็บข้อมูลในการใช้งาน หรือข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีไว้ในโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลที่สำคัญอันเป็นความลับของลูกค้า และมีการรักษาความปลอดภัยต่างๆ ตามมาตรฐานสากล ดังนั้นลูกค้าจึงมั่นใจว่าสามารถใช้บริการระบบธนาคารได้อย่างปลอดภัย ไม่ว่าจะใช้บริการผ่านช่องทางไหนก็ตาม แต่บางช่วงของการใช้งานระบบมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ระบบทำงานเกิดเหตุขัดข้องในการทำธุรกรรมทางการเงินบางช่วง ซึ่งธนาคารจะมีการปรับปรุง และพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธนาคารจะส่งข้อความแจ้งเตือนให้ทราบทาง SMS หรือ E-Mail ทุกครั้งที่มีการเข้าใช้บริการ

2.1.3 การสื่อสาร (Social) ส่วนใหญ่จะมีปัญหาเรื่องทำความเข้าใจในการใช้งาน ทำให้การใช้บริการบางรายการผิดจนทำให้เกิดความเสี่ยงของข้อมูล อาจมีการชี้แจงการใช้งาน และแนวทางแก้ปัญหาในเบื้องต้นของผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ อาจไม่ครอบคลุม ส่งผลทางการสื่อสารข้อมูลมีความเข้าใจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นความสำคัญในการทำความเข้าใจให้ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2.1.4 ตรวจสอบความถูกต้อง (Verify) สามารถตรวจสอบความถูกต้องทั้งของธนาคารและผู้ใช้บริการ จากหลักฐานที่ลูกค้านำมาแสดงในการยืนยันตัวตน ทางธนาคารจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบข้อผิดพลาดจริงจะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที กรณีการตรวจสอบใดๆ ไม่อาจล่วงรู้ข้อมูลที่แท้จริงได้ทางสาขาธนาคารจะทำการประสานงานไปยังสำนักงานใหญ่หน่วยงานเกี่ยวข้องต่อไป

2.2 ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่อำนวยความสะดวกสบายในการจัดการทางการเงินให้กับลูกค้าได้นั้น ต้องเป็นวิธีที่ง่ายใช้ได้ครอบคลุมเหมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่สถานที่ไหนก็ได้และระยะเวลาไหนก็ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ

2.2.1 สถานที่ (Place) ระยะเวลา (Time) เน้นความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปธนาคาร แต่สามารถใช้บริการได้ทุกที่ตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องอัตโนมัติ เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมส่วนตัวอย่างครบวงจรได้ทุกที่

2.2.2 การเข้าถึงข้อมูล (Access) สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อนมีขั้นตอนบอกอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้การใช้งานในการทำธุรกรรมทางการเงิน สมัคร แก๊ซและยกเลิกผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ มากมายด้วยตนเองได้ อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนความยุ่งยากในการใช้งาน

2.3 การลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการทางการเงินนั้น ทำให้เกิดต้นทุนที่ต่ำจึงเป็นที่นิยมมากกว่าทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ เห็นถึงความสำคัญที่ช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้เป็นจำนวนมากและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารผ่านสาขาธนาคารโดยตรง และค่าใช้จ่ายต่างๆ ของธนาคาร

2.3.1 ค่าธรรมเนียม (Charge) ส่วนใหญ่เน้นโอนเงินไปต่างจังหวัด เชื่อกันว่าเงินคงเหลือชำระค่าบริการบัตรเครดิตกรุงไทย เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการบริการแต่ละครั้งฟรี เมื่อเทียบกับการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารโดยตรง ซึ่งสามารถเช็ครายการบันทึกการโอนเงินย้อนหลังได้ด้วยตนเอง รวมทั้งค่าธรรมเนียมบริการอื่นๆ อีกมากมาย เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

2.3.2 ค่าใช้จ่ายต่างๆ (Expenses) การใช้บริการรูปแบบนี้ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งค่าใช้จ่ายการเดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคารสาขาด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเสียเวลา แต่สามารถทำรายการได้ทุกที่ที่พบเจอตู้เอทีเอ็มหรือผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้า

2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลทางการเงินได้อย่างทันทีทันใดในการใช้บริการต่างๆ เสมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาเป็นการลดขั้นตอนในการติดต่อธนาคารและลดขั้นตอนในบันทึกข้อมูลเป็นการบันทึกด้วยข้อมูลรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทน

2.4.1 ความรวดเร็วในการใช้งาน (Speed) การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นั้น โดยคำนึงถึงเวลาตั้งแต่ปัจจัยภายนอกที่ช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมต่างๆ และปัจจัยภายในระบบอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่เข้าใช้งานระบบ Net bank ระบบเครื่องอัตโนมัติ ระบบทลแบบงก์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วกว่าไปทำรายการผ่านสาขาธนาคารทั้งการโอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ

2.4.2 ความทันสมัย (Modernization) การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นั้น เนื่องจากธนาคารได้ดำเนินการอัปเดตระบบให้ทันสมัย และปรับปรุงเว็บไซต์ แอปพลิเคชันของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธนาคารอาจจะใช้อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมในด้านวัน และเวลาในการเข้าใช้งาน ประเภทของการสืบค้น ผู้ให้บริการ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้งานเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของธนาคาร เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการใช้งานระบบ ทำให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

การอภิปรายผล

1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

1.1 ระบบ KTB Net Bank (Net bank system)

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบ KTB Net Bank เป็นระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทยผ่านการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ใช้บริการได้ 2 ช่องทางทางเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชันโมบาย ในการใช้งานต่างๆ โดยระบบงานภายในจะมีฟังก์ชันต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าและใช้เทคโนโลยี SMS บริการแจ้งเตือนในการให้บริการ ส่งผ่านรหัส TOP หรืออีเมลแจ้งเตือนเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมทางการเงินของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิรภัทร ฝอยทอง (2553) ได้กล่าวว่า ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นปัญหาหลักของการใช้หรือให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นระบบเปิด มาตรฐานความปลอดภัยถูกกำหนด และออกแบบระบบโดยใช้การเข้ารหัสของข้อมูลเป็น

เทคโนโลยีที่ถูกนำไปใช้ในการให้บริการของธนาคาร อย่างไรก็ตามการทำธุรกรรมผ่านระบบ KTB Net Bank ยังเป็นที่นิยมไม่แพร่หลาย เนื่องจากไม่เชื่อมั่นในระบบการใช้งานถึงความปลอดภัยในการทำรายการทางการเงิน ธนาคารจึงพัฒนาระบบงานให้เป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

1.2 ระบบเครื่องอัตโนมัติ (Automatic machine system)

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบเครื่องอัตโนมัติมีให้บริการบริเวณรอบธนาคารหรือนอกพื้นที่ธนาคาร เป็นเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ มุ่งเน้นการลดต้นทุนการให้บริการของธนาคารในการให้บริการที่สาขา เพื่อที่ไม่ต้องรอคิวในการใช้บริการนานเกินไป และเป็นเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า เนื่องจากส่วนมากลูกค้าจะทำธุรกรรมทางการเงินโดยการฝากบัญชีตนเองหรือคนอื่น โดยไม่ต้องมีบัญชีที่โอนผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติได้เช่นกัน ซึ่งระบบเครื่องอัตโนมัติปัจจุบันนี้จะเป็นทั้งเครื่องฝากเงินอัตโนมัติและเครื่องถอนเงินอัตโนมัติในเครื่องเดียวกัน ลูกค้าสามารถฝากถอน โอนเงิน สอบถามยอดคงเหลือ ชำระค่าบริการต่างๆ พร้อมใบบันทึกการทำรายการ และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติพิมพ์รายการบัญชีเคลื่อนไหวได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิรภัทร ฝอยทอง (2553) ได้กล่าวว่า เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติใช้เวลาในการทำรายการได้อย่างสะดวกรวดเร็วกว่า เมื่อเทียบกับการไปถอนที่ธนาคารโดยตรงสามารถทำรายการได้ทุกวันตลอดเวลาตลอด 24 ชม. ไม่เว้นวันหยุด อย่างไรก็ตามการทำธุรกรรมผ่านระบบเครื่องอัตโนมัติเป็นที่นิยมในการใช้บริการอย่างมาก มีอัตราการติดตั้งเครื่องอัตโนมัติของธนาคารในหลายๆ พื้นที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

1.3 ระบบเทเลแบงก์ (Tele banking system)

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบเทเลแบงก์ เป็นระบบบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ในการติดต่อระหว่างลูกค้าของธนาคารกับผู้ให้บริการ โดยใช้หมายเลข 02 111 1111 ได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชม. ในการใช้บริการจัดการทางการเงินโดยการโทรศัพท์ประจำตัวเทเลแบงก์ในการทำธุรกรรมทางการเงินในบัญชีตนเอง ผ่านเครื่องให้บริการตอบรับอัตโนมัติ หรือสอบถามข้อมูลทั่วไปในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิรภัทร ฝอยทอง (2553) ได้กล่าวว่า หากผู้ใช้บริการกดหมายเลขต่างๆ ถูกต้อง ศูนย์คอมพิวเตอร์กลางจะตอบข้อมูลต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์จะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องรับรู้หรือรับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามการทำธุรกรรมผ่านระบบเทเลแบงก์บางประเภทบริการช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้อย่างมากเป็นการลดขั้นตอนในช่วงเร่งด่วนหรือไม่สะดวกติดต่อธนาคารได้ทันทีและมีบริการแจ้งเตือน SMS หรืออีเมล

2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า คุณภาพที่ดีทางการเงินมาควบคู่กับความปลอดภัยทางการเงินเช่นกัน โดยการรักษาความปลอดภัยลูกค้า ทั้งรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน โดยลูกค้าเท่านั้นที่รู้ จากการสมัครครั้งแรกเมื่อแสดงตนเพิ่มสิทธิการใช้งานและรหัสผ่านพิเศษ (TOP) รหัสเทเลแบงก์ ใช้ในการยืนยันการทำรายการ เพื่อใช้ในการตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัญชี ซึ่งต้องมีบัญชีธนาคารกรุงไทยและหมายเลขมือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยเท่านั้น รหัสเหล่านี้เป็นการป้องกันความเสี่ยงอีกระดับหนึ่งในการเข้าใช้งาน เนื่องจากระบบการใช้งานนั้นจะไม่มีเก็บข้อมูลใดๆ ในการเข้าใช้งานของลูกค้าไว้ในโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และมีการรักษาความปลอดภัยต่างๆ ตามมาตรฐานสากล แต่ยังมีบ้างในบางช่วงระบบขัดข้องจากจำนวนผู้เข้าใช้ระบบช่วงนั้นจำนวนมาก ระบบ SMS Gateway ไม่เสถียรในการส่งรหัส ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของพิรภัทร ฝอยทอง (2553) ได้กล่าวว่า ส่วนใหญ่ที่ไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงมาตรฐานความปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละธนาคาร และผลทางกฎหมายของการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์กับงานบริการ

การนำเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับธนาคาร เป็นสิ่งที่ช่วยให้ลูกค้าทำงานง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งการใช้งานระบบแต่ละขั้นตอนอาจไม่ครอบคลุมต่อการทำความเข้าใจจนเกิดปัญหาในการใช้งาน และข้อร้องเรียนในภายหลัง ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นความสำคัญในการทำความเข้าใจให้ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิวิรัส อินทร์บำรุง (2553) ได้กล่าวว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีพนักงานธนาคารคอยแนะนำการใช้งาน และการสมัครผลิตภัณฑ์ บริการต่างๆ รวมทั้งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย อย่างไรก็ตามการป้องกันความเสี่ยงอันเกิดจากการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความเชื่อถือ ไว้วางใจในภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยให้ก้าวสู่เทคโนโลยีตามยุคสมัยของผู้ใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น

2.2 ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการผลการวิจัยพบว่า ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าคุณภาพการให้บริการนั้น ต้องไม่จำกัดสถานที่หรือเวลา ทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการจัดการทางการเงินให้แก่ลูกค้า เสมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเสียเวลาก็สามารถทำรายการได้อย่างง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร (2557) ได้กล่าวว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสะดวกในการทำธุรกรรมสามารถใช้บริการที่บ้านได้ ช่วง 12.00-17.59 น. ได้ โดยการใช้บริการ KTB Net bank ทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อจ่ายชำระค่าสินค้าและค่าบริการต่างๆ ด้วยตนเอง ในอนาคตส่งผลให้ปริมาณการจัดทางการเงินผ่าน KTB Net bank มากขึ้น

ส่วนการเข้าถึงข้อมูลสามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อนมีขั้นตอนบอกอย่างชัดเจน ทำให้การจัดการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้น แต่บางรูปแบบแบบยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย (2559) ได้กล่าวว่า ธุรกิจด้านการบริการในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือหรือเว็บไซต์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านรูปแบบต่างๆ สามารถเพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้อย่างมาก

2.3 การลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา การลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าคุณภาพการให้บริการนั้น หลีกเลี่ยงไม่ได้กับค่าใช้จ่าย อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกิดจากการโอนเงินต่างจังหวัด ต่างธนาคาร ชำระค่าบริการต่างๆ ทางธนาคารจึงนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการทางการเงินนั้น ทำให้เกิดต้นทุนที่ต่ำจึงเป็นที่นิยมมากกว่าทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร ประหยัดค่าธรรมเนียมการโอนเงินไปต่างจังหวัด 15 ครั้งต่อเดือน การพิมพ์รายการสดเจมน์ที่ย้อนหลัง 6 เดือน ชำระค่าสินค้าบริการบางประเภทฟรี โอนซื้อขายหุ้น กองทุน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิวิรัส อินทร์บำรุง (2553) ได้กล่าวว่า ด้านราคาทางธนาคารกรุงไทยไม่เก็บค่าธรรมเนียมรายปีเป็นสาเหตุหลักในการเลือกใช้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมการชำระเงินและโอนเงินมีอัตราที่ถูก

กว่าการไปทำธุรกรรมที่อื่น อย่างไรก็ตามการประหยัดค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งของผู้ใช้บริการและธนาคาร ผู้ให้บริการ ด้านการลด Operation ในการจัดการส่วนหนึ่ง ในทางอ้อมก็ช่วยขยายฐานลูกค้า และเกิดการทำธุรกรรมที่สูงขึ้น

2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าคุณภาพการให้บริการนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเป็นเรื่องจำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งช่วยลดงานของสาขาธนาคารในแง่ของการบริการลูกค้ารายย่อยและลดเวลาในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการเข้าใช้งานได้อย่างรวดเร็วกว่าทำรายการผ่านธนาคารโดยตรง ทั้งการโอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ ระบบมีการอัปเดตปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา สุนทรปิยะพันธ์ (2552) ได้กล่าวว่า ธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงระบบให้บริการที่ดีมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าธนาคารที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ลูกค้าได้รู้จักเป็นที่สนใจในการเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาคภูมิ รักเกียรติยศ (2558) ได้กล่าวว่า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันที เข้าถึงได้ง่าย ติดต่อกันตลอดเวลาโดยต้องอาศัยความพร้อมทั้ง 2 ด้าน ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ รวมทั้งรับรู้ถึงเงื่อนไข รู้ขีดความสามารถความเป็นไปได้และสามารถวิเคราะห์สรุปผลได้อย่างตรงประเด็นในการให้บริการ อย่างไรก็ตามความรวดเร็วในการให้บริการช่วยลดขั้นตอนต่างๆ มากมายในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างหลากหลาย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. ด้านระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการใช้งานแต่ละขั้นตอนให้ง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อนในการใช้งานมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการใช้งานได้อย่างดี เนื่องจากปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลมีความซับซ้อน ระบบการใช้งานซับซ้อนบ่อยครั้งทำให้ไม่เป็นที่นิยมมากนัก
2. ด้านคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยควรให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการที่ดีตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี โดยเน้นความปลอดภัยทุกๆ ครั้ง ที่ทำรายการทางการเงิน การป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ความสะดวกสบาย รวดเร็วควรอัปเดตเว็บไซต์ แอปพลิเคชันให้ใช้งานง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล สามารถทำรายการได้ตลอดเวลา และต้นทุนค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการพิจารณายกเว้นค่าธรรมเนียมเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้แก่ลูกค้า อันเกิดจากการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ เป็นการปรับปรุงกลยุทธ์กระบวนการให้รองรับกับสถานการณ์ปัจจุบันได้มากที่สุด เพื่อส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างดี
3. ธนาคารกรุงไทยควรประชาสัมพันธ์ ติดป้าย ทำคู่มือการใช้งานให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายในการใช้งาน และแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการใช้งาน ซึ่งปัจจุบันการเข้าใช้งานซับซ้อน มีการแก้ไขการใช้งานบ่อยครั้ง อันเนื่องจากการขาดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการใช้งาน และควรประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ทำให้ลดขั้นตอนติดต่อกับธนาคารโดยตรง แต่สามารถทำรายการทางการเงินได้ด้วยตนเอง ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้ครั้งนี้จึงเป็นข้อมูลเฉพาะเจาะจง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ศึกษาหรือนำไปใช้ประโยชน์ ควรศึกษาร่วมกับงานวิจัยเชิงปริมาณในกลุ่มประชากรที่เพิ่มมากขึ้น
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มโพรวเวอร์ กรุงเทพมหานคร ควรมีการศึกษาพื้นที่ธนาคารกรุงไทย เขตพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีความแตกต่างหรือไม่
3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษาส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นแนวทางทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในภาวะแข่งขันของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- จิรัฐ อินทร์บำรุง. (2553). “ส่วนประสมทางการตลาดและทัศนคติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิง บมจ.กรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหاسبัตติ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัชฎาภรณ์ เดชาเสถียร. (2557). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Net bank ในเขต กรุงเทพมหานคร”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544.เข้าถึงเมื่อ 29 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th>
- ธนาคารกรุงไทย. (2558). ผลิตภัณฑ์และบริการ. เข้าถึงเมื่อ 29 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/product-precious.aspx>.
- ปัญญา สุนทรปิยะพันธ์. (2552). “พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิงของกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์”. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และผลิตภัณฑ์จัดการทางการเงิน สายงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และบริการจัดการทางการเงิน. (2558). **สรุปการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆบน KTB net bank (Merge Internet Banking)**. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).
- ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และผลิตภัณฑ์จัดการทางการเงิน สายงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และบริการจัดการทางการเงิน. (2556). **การสมัครบริการและปรับปรุงข้อมูล**. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).
- พิรภัทร ฝอยทอง. (2553). “ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ภาคภูมิ รักเกียรติยศ. (2558). “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัย บริษัท ชับ (ประเทศไทย) จำกัด” Veridian E-Journal, มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 8, ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2558): 7.
- วุทธิชัย ลีมอรุณภัย (2559). “การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัย คอนโดมิเนียม” Veridian E-Journal, มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 9, ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2559): 12.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล. (2542). **ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ**. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

ภาษาต่างประเทศ

- Parasuraman,A,Zeithaml,V.A. and Berry,L.L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research” **Journal of Marketing**, 49: 4.
- Parasuraman,A,Zeithaml,V.A. and Berry,L.L. (1988). “SERQUAL : A multiple Item Scale for measuring customer perception of service quality” **Journal of retailing**, 64: 12-40.
- Steve Macaulay and Sarch Cook. (1995). “Practical teamwork for customer service” team Performance Management.