

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง  
ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์

A study of Online Money Order Service



T097381



โดย

นางสาวเบญจพร แซ่เจียร รหัสนักศึกษา 46040950

๑๒พ.  
๒๑๗๓๓  
๒๕๔๙

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... ๑๗๓๘๑
วัน เดือน ปี..... - 8 JUN 2009

b..... ๑๑๗ ๕๖๓๑๒
i.....

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๙



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์

A study of Online Money Order Service

โดย

นางสาวเบญจพร แซ่เจ็ย รหัสนักศึกษา 46040950

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วมา)

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง ประธานกรรมการปัญหาพิเศษและรองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ กรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาปริญญาตรี คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบคุณ ทางบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียด อันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษเรื่องนี้ และเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ผู้เป็นที่รักยิ่งและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

เบญจพร แซ่เจ็ย

กุมภาพันธ์ 2550

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการให้บริการร้านค้าออนไลน์

นักศึกษา : นางสาวเบญจพร แซ่เจ็ย

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง

15/กุมภาพันธ์/2550

ในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ไม่เป็นเพียงแค่ผู้ให้บริการทางด้านไปรษณีย์หรือพัสดุเท่านั้น แต่ได้ขยายนำเอาระบบการให้บริการร้านค้าออนไลน์มาใช้ซึ่งเป็นบริการธุรกรรมทางการเงินที่ประยุกต์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจนั้นสามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นในธุรกิจประเภทเดียวกันได้ ซึ่งการนำระบบการให้บริการร้านค้าออนไลน์มาให้บริการส่งผลให้ทำให้การส่งร้านค้าคดีเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ พร้อมทั้งเป็นการเสริมภาพพจน์ขององค์กรอีกด้วย ดังนั้นการศึกษาระบบการให้บริการร้านค้าออนไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัดของระบบ ทำให้ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการร้านค้าออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสำรวจกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ดูแลระบบ พนักงานส่วนงานบริการไปรษณีย์ และผู้ใช้บริการไปรษณีย์ โดยใช้คำสถิติร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ มีปัญหาจากการใช้งานระบบ CA POS ส่วนใหญ่คือ ระบบเครือข่ายขัดข้อง ซึ่งเมื่อเกิดปัญหานั้นในระหว่างการใช้งานระบบ CA POS เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ สามารถแก้ปัญหาได้ทุกครั้ง สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือระบบเครือข่ายในการจัดส่งข้อมูล ส่วนข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบ CA POS คือ ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลด้วยมือ ลดปริมาณเอกสารที่ใช้งานในแต่ละวันได้ และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ใน

# สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(ก)
บทคัดย่อ	(ข)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(ง)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	4
<b>บทที่ 2 ระบบการให้บริการธรรมาณัติออนไลน์</b>	<b>9</b>
ประวัติความเป็นมาและแนวความคิด	9
ลักษณะของระบบการให้บริการธรรมาณัติออนไลน์	10
โครงสร้างของระบบการให้บริการธรรมาณัติออนไลน์	10
ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการธรรมาณัติออนไลน์	12
ปัญหาจากการใช้ของระบบการให้บริการธรรมาณัติออนไลน์	17
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>20</b>
การสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ	20
การศึกษาจากเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์	22
การศึกษาจากผู้ให้บริการ	31
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>43</b>
สรุป	43
ข้อเสนอแนะ	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	46
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ	48
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์	50
ภาคผนวก ค แบบสอบถามผู้ใช้บริการ	56
ภาคผนวก ง คู่มือการลงทะเบียนสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ ส่วนงานบริการไปรษณีย์	61
ภาคผนวก จ คู่มือการลงทะเบียนสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ	68



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนเขตการปกครองและสาขาที่ทำการไปรษณีย์	6
2	จำนวนสาขาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	7
3	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามเพศ	23
4	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามอายุ	23
5	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามระดับการศึกษา	24
6	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	24
7	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยเดือน	24
8	ช่วงเวลาที่มียูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด	25
9	ช่วงวันที่มียูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด	25
10	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามระยะเวลาการใช้งานระบบ CA POS	26
11	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามการดำเนินงานโดยการบันทึกด้วยมือ	26
12	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามการฝึกอบรม	27
13	ความรู้เกี่ยวกับระบบ CA POS	27
14	จำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบ CA POS	28
15	ข้อความหรือสัญลักษณ์ในการใช้งานระบบ CA POS	28
16	สิ่งที่ควรปรับปรุงในการใช้งานระบบ CA POS	29
17	ข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบ CA POS	30
18	ข้อจำกัดจากการใช้งานระบบ CA POS	31

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	32
20	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตาม	32
21	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	33
22	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	33
23	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	34
24	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามแหล่งที่ทราบเกี่ยวกับ ธนาคารดีออนไลน์	35
25	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามความถี่ของ การใช้บริการ	35
26	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของธนาคารดี	35
27	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารดีออนไลน์	37
28	จำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารดีออนไลน์	37
29	จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารดีออนไลน์	38
30	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารดีออนไลน์	39
31	ตำแหน่งการจัดวางใบฝากส่งธนาคารดีออนไลน์	40
32	จำนวนของใบฝากส่งเงินธนาคารดีออนไลน์	40
33	ขนาดของป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการธนาคารดีออนไลน์	40
34	ข้อความบนป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการธนาคารดีออนไลน์	41
35	บริการธนาคารดีออนไลน์มีส่วนทำให้ใช้บริการจัดส่งธนาคารดีบ่อยขึ้นหรือไม่	41
36	การใช้บริการธนาคารดีออนไลน์ในอนาคต	41

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ดาวเทียมไทยคม 1A และ ดาวเทียมไทยคม 2	11
2	พื้นที่การให้บริการของดาวเทียมไทยคม	12
3	ใบฝากส่งเงินธนาณัติออนไลน์	12
4	ใบฝากส่งเงินธนาณัติออนไลน์ที่กรอกสมบรูณ์	13
5	ใบรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ	14
6	ลักษณะการจัดส่งข้อมูลธนาณัติออนไลน์	15
7	ขั้นตอนการทำงานของระบบธนาณัติออนไลน์	16
8	เมนูหลักของระบบธนาณัติออนไลน์	18
9	หน้าจอรับฝากธนาณัติออนไลน์	18
10	หน้าจอจ่ายธนาณัติออนไลน์	19



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

เนื่องจากในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำเป็นจะต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ภายใต้อิทธิพลของสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ทางสังคม การเมือง เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงได้ขยายขอบเขตของการให้บริการออกไปให้เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ดังนั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงไม่เพียงเป็นผู้ให้บริการแต่เฉพาะงานไปรษณีย์หรืองานพัสดุเท่านั้น แต่ได้ขยายการให้บริการต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น การบริการทางการเงิน เป็นต้น

การทำธุรกรรมทางการเงิน และการให้บริการธนาคารออนไลน์ก็เป็นหนึ่งในการขยายฐานความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเช่นกัน เนื่องจากการจัดส่งธนาคารแบบเดิมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นั้นไม่เป็นที่นิยม เพราะมีความล่าช้าในด้านเวลาในการจัดส่ง ดังนั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงได้เห็นความสำคัญของโอกาสทางธุรกิจที่จะเพิ่มช่องทาง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการจัดส่งธนาคาร โดยความเร็วของเวลานั้นเป็นตัวแปรที่สำคัญ (<http://www.thailandpost.co.th>) ในการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทุกระดับไม่ว่าจะเป็นลูกค้าที่ประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดย่อม หรือบุคคลธรรมดาทั่วไป ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการแต่ละครั้งรวมถึงการแข่งขัน ระหว่างองค์กรที่ทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อช่วงชิงฐานลูกค้า หากลูกค้ามีความพึงพอใจ และใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบธนาคารออนไลน์จนติดเป็นนิสัยแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไปใช้บริการธุรกรรมอื่นๆ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ก็จะมีมากยิ่งขึ้น และนอกจากนี้การส่งธนาคารออนไลน์ยังเป็นการขยายฐานลูกค้าที่อยู่ห่างไกลจากชุมชนเมือง เพราะเนื่องจากการโอนเงินที่ไม่จำเป็นต้องมี บัตร ATM หรือ เลขที่สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารใดๆ ทั้งสิ้น ซึ่งการโอนเงินด้วยบัตร ATM นั้น ตู้ ATM ก็จะมีแต่ในเขตชุมชน แต่การโอนเงินผ่านระบบธนาคารออนไลน์นั้นสามารถทำได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ที่มีกระจายอยู่ทั่วประเทศกว่า 1,175 แห่ง เพียงมีบัตรประชาชนก็สามารถโอนเงินได้อย่างรวดเร็วด้วยระบบเครือข่ายออนไลน์

ดังนั้น การให้บริการระบบธนาคารออนไลน์ จะเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินนอกเหนือจากสถาบันทางการเงินเพียงอย่างเดียว และยังสามารถดำเนินการได้ง่ายและมีความสะดวกสบาย โดยไม่จำเป็นต้องมีเครื่องมือหรือเอกสาร เช่น บัตร ATM หรือ สมุดบัญชีใด ๆ ซึ่งก็เป็นอีกหนึ่งบริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้มากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการดำเนินงานการให้บริการธนาคารออนไลน์ผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ของที่ทำกร ไปรษณีย์
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และให้บริการระบบบริการธนาคารออนไลน์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะและขั้นตอนการให้บริการในระบบธนาคารออนไลน์ ตลอดจนถึงข้อดีและข้อจำกัดของระบบ
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์
3. ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาการดำเนินงานของระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์ และผู้ใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์ โดยช่วงระยะเวลาที่ศึกษา คือ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549 – มกราคม พ.ศ. 2550

## การตรวจเอกสาร

ชาญ (2538) ได้ศึกษาถึงการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางในการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง เครือข่ายเฉพาะที่ กับเครือข่ายระยะไกล เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบ และพัฒนาการรวมระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย โดยแบ่งการออกแบบออกเป็น 3 ส่วนคือ เครือข่ายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับมหาวิทยาลัยเครือข่ายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับคณะหรือสถาบันและเครือข่ายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับภาควิชาหรือหน่วยงาน การเชื่อมโยงเครือข่ายของมหาวิทยาลัยกับเครือข่ายระยะไกลหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะใช้โปรโตคอลที่ ซีพี/ไอพี เป็นโปรโตคอลในการรับส่งข้อมูลและใช้โปรโตคอลการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย หรือเอสเอ็มทีพีเป็นโปรโตคอล สำหรับการรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเครือข่าย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการใช้ระบบไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเครือข่าย คือ จำนวนผู้ใช้งานในระบบจำนวนโพสต์ออฟฟิศ วิธีการเข้าถึงระบบ และประสิทธิภาพในการทำงานของระบบเมล์เกตเวย์

ไพโรจน์ (2543) ศึกษาถึงการตรวจสอบรหัสไปรษณีย์หน้าของจดหมาย โดยใช้หลักฐานของซินแทกติกในขบวนการรู้จำรหัสไปรษณีย์ เริ่มจากการสแกนของจดหมายเข้ามาเก็บในรูปของข้อมูลภาพ ทำการประมวลผลภาพที่ได้ให้เป็นภาพสองระดับคือขาวและดำ แล้วค้นหาตำแหน่งของรหัสไปรษณีย์ ขั้นตอนนี้ได้พัฒนาวิธีขึ้นมา เพื่อให้เกิดความเหมาะสมโดยใช้หลักการหาค่าฮิสโตแกรม (Histogram) ในพื้นที่จำกัดอาศัยความรู้ของข้อมูลที่ทราบเป็น ตัวกำหนด ร่วมกับลักษณะของซองมาตรฐานที่ถูกระบุไว้ รหัสไปรษณีย์ที่ได้แต่ละหลักจะถูกเก็บในรูปของข้อมูลภาพ โดยแสดงรูปแบบเมตริกซ์ผ่านขบวนการ Skeleton ผลที่ได้สามารถแยกเขตที่อยู่ปลายทาง ได้อย่างถูกต้องมากกว่า 80% จากตัวอย่างซองจดหมาย 100 ฉบับ

รัชดาพร (2547) ศึกษาาระบบติดตามและตรวจสอบสถานะสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์เป็นการศึกษาถึงลักษณะการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งทัศนคติของผู้ดูแลระบบและผู้ให้บริการระบบติดตามและตรวจสอบสถานะสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ของการนำระบบติดตามและตรวจสอบสถานะสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์มาใช้ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการติดตามสิ่งของฝากส่งด้วยตนเอง พัฒนาคูณภาพ และ เป็นการเพิ่มจุดแข็งสำหรับกาให้บริการ และเพื่อให้การดำเนินงานด้านติดตามและตรวจสอบรวดเร็วยิ่งขึ้น หลังจากนำระบบติดตามและตรวจสอบสถานะสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ส่งผลทำให้เกิดผลดีคือ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ประหยัดเวลา งบประมาณ และช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นพบ

ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของระบบที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบได้ในทันที นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ซึ่งไม่สามารถให้ความรู้และอธิบายระบบให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างลึกซึ้ง การประสานงานภายในหน่วยงานยังไม่ดีพอ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบว่า มีระบบติดตามและตรวจสอบสถานะมาก่อนจากที่ทำการไปรษณีย์ สถานที่ที่นิยมใช้บริการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ คือ ที่ทำการไปรษณีย์ประเภทบริการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ที่นิยมใช้บริการคือ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (E.M.S.) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ระดับมากเกี่ยวกับการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ความรวดเร็ว ประสิทธิภาพการทำงาน มีความน่าเชื่อถือ และความสะดวกสบาย ส่วนการปลอดภัยของข้อมูล ประหยัดค่าใช้จ่าย และมีทางเลือกการใช้บริการที่หลากหลายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัญหาพบว่าส่วนใหญ่เครือข่ายขัดข้องไม่สามารถส่งข้อมูลได้ ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการใช้

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### แหล่งข้อมูลและการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 แหล่งคือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ส่วนงานบริการไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และผู้ใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์ โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะขั้นตอนการดำเนินงานของระบบธนาคารออนไลน์ ข้อดี และข้อจำกัดจากการใช้ระบบธนาคารออนไลน์
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร วิชาการ ผลงานวิจัย ตลอดจนบทความ สื่ออินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ และได้แนวคิดจากเอกสารปัญหาพิเศษ สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
  - 1.1 ผู้ดูแลระบบเครือข่ายการให้บริการธนาคารออนไลน์ จำนวน 1 คน
  - 1.2 เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ จำนวน 30 คน

2. ผู้ใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่

$n$  = จำนวนตัวอย่าง

$p$  = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนด  $p = 0.5$ )

$q = 1 - p$

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ระดับร้อยละ 95 ดังนั้น ค่า  $Z = 1.96$ )

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับร้อยละ 10)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01}$$

$$n = 96 \text{ คน}$$

การสุ่มตัวอย่าง

ที่ทำการไปรษณีย์ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนทั้งสิ้น 146 สาขา โดยแบ่งพื้นที่เขตตามข้อมูลสนับสนุนจากกรมการปกครองปี พ.ศ. 2542 ซึ่งใช้ความหนาแน่นของประชากรเป็นเกณฑ์ โดยแบ่งเขตกรุงเทพมหานครไว้ดังนี้ เขตกรุงเทพ ฯ ชั้นใน เขตกรุงเทพ ฯ ชั้นกลาง และเขตกรุงเทพ ฯ ชั้นนอก ซึ่งแต่ละเขตมีจำนวนสาขาของที่ทำการไปรษณีย์ ดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนเขตการปกครองและสาขาที่ทำการไปรษณีย์

พื้นที่กรุงเทพมหานคร	จำนวนเขตการปกครอง (เขต)	จำนวนที่ทำการไปรษณีย์ (สาขา)
เขตชั้นใน	14	55
เขตชั้นกลาง	26	73
เขตชั้นนอก	10	18
รวม	50	146

ที่มา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

เนื่องจากทุกสาขาที่ทำการของไปรษณีย์ มีการให้บริการระบบธนาคารออนไลน์ที่ไม่แตกต่างกัน จึงได้สุ่มเลือกเขตและสาขาด้วยวิธีการสุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มโดยวิจักษ์ (Judgment Sampling) โดยเลือกเขตและสาขาที่มีกลุ่มเป้าหมายใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนี้ (ตารางที่ 2)

1. กรุงเทพมหานครชั้นใน ประกอบด้วย เขตสามเสนในและเขตปทุมวัน ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน จำนวน 16 คน และที่ทำการไปรษณีย์ปทุมวัน จำนวน 16 คน เนื่องจากสถานที่ในบริเวณแห่งนี้เป็นที่รวมของบริษัทและการค้าต่าง ๆ หลายแห่ง
2. กรุงเทพมหานครชั้นกลาง ประกอบด้วย เขตคลองเตยและเขตพระโขนง ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์คลองเตย จำนวน 16 คน และที่ทำการไปรษณีย์พระโขนง จำนวน 16 คน เนื่องจากเป็นที่รวมของย่านธุรกิจการค้า
3. กรุงเทพมหานครชั้นนอก ประกอบด้วย เขตลาดกระบังและเขตมีนบุรี ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ลาดกระบัง จำนวน 16 คน และที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 16 คน เนื่องจากเป็นแหล่งที่ใกล้กับสถานศึกษาหลายแห่ง

ตารางที่ 2 จำนวนสาขาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่กรุงเทพมหานคร	สาขาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	จำนวนตัวอย่าง (คน)
เขตชั้นใน	สาขาสามเสนใน	16
	สาขาปทุมวัน	16
เขตชั้นกลาง	สาขาคลองเตย	16
	สาขาพระโขนง	16
เขตชั้นนอก	สาขาลาดกระบัง	16
	สาขามีนบุรี	16
รวม		96

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล  
เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้  
ดำเนินการตามลำดับดังนี้

ชุดที่ 1 ผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการ ไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด  
โดยสัมภาษณ์ถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหา และ อุปสรรค ในการให้บริการระบบธนาคาร  
ออนไลน์

ชุดที่ 2 ใช้สำหรับผู้ใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์ เป็นคำถามปลายเปิดและปลาย  
ปิด โดยรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น  
ตอนที่ 1 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว  
ตอนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ หรือเป็นแบบ  
สอบถามที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัด ที่ได้รับจากบริการระบบธนาคาร  
ออนไลน์ โดยใช้ลิเคิทสเกล (The Likert Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลที่ได้มี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ดูแลระบบ และเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการของ  
ไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่ได้จากผู้ใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์ โดยทำการ  
วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากการนำเสนอแบบสอบถาม ด้วยคอมพิวเตอร์ คือ โปรแกรมการวิจัย  
ทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows)



## บทที่ 2

### การศึกษาระบบบริการธนาคารออนไลน์

#### ประวัติความเป็นมาของระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์

ธนาคารออนไลน์ ได้รับการพัฒนามาจากการส่งธนาคัตติธรรมดา ซึ่งเริ่มแรกนั้น การให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นั้นมีด้วยกันอยู่หลายอย่าง เช่น โทรเลข ธนาคาร เป็นต้น แต่เมื่อนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ด้านการสื่อสารมาใช้ ทำให้ปัจจุบันได้ขยายการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน อีกหลายอย่างได้แก่ ธนาคารออนไลน์ และบริการเป็นจุดรับชำระเงินแก่บริการสาขารูปโภคอื่นๆ ภายใต้อุปกรณ์ Pay at Post เป็นต้น โดยแต่เดิม การให้บริการธุรกรรมทางการเงินมีความล่าช้า เช่น การส่งโทรเลข เป็นการส่งข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไปตามเครือข่ายของไปรษณีย์ที่เรียกว่า Message-switching Center (MSC) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถนำไปโทรเลขนี้ไปติดต่อขอรับเงินจากที่ทำการไปรษณีย์ ด้วยการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนแทนใบธนาคาร ซึ่งใช้เวลานาน ส่วนการส่งธนาคัตติ เป็นลักษณะการโอนเงิน โดยมีค่าธรรมเนียมในอัตรา 10 บาทสำหรับยอดเงิน 1,000 บาทแรก และเสียในอัตรา 2 บาทต่อทุก 1,000 บาทถัดไป แต่มีข้อจำกัดให้ยอดเงินไม่เกิน 50,000 บาทสำหรับบุคคลธรรมดา ผู้โอนเงินสามารถส่งธนาคัตติทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้รับโดยใช้เวลาประมาณ 2 – 3 วัน

เนื่องจากความล่าช้าของกระบวนการโอนเงินดังกล่าว อยู่ที่ความล่าช้าในการส่งหลักฐานที่ต้องรอเป็นเวลานาน ทำให้การบริการธุรกรรมทางการเงินมีความล่าช้า ไม่ทันกับกระแสการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรวดเร็วทางด้านเวลาเป็นตัวแปรที่สำคัญในการช่วงชิงลูกค้า ดังนั้น ในต้นปี พ.ศ. 2547 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้พัฒนาให้มีการดำเนินการติดตั้งระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) โดยวางเครือข่ายเชื่อมโยงที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศแบบอินทราเน็ต ซึ่งการวางระบบเครือข่ายจะเริ่มเป็นโซน ๆ ไปจนกระทั่งทั่วทั้งประเทศ และเครือข่ายนี้เสร็จสมบูรณ์ ในวันที่ 15 ธันวาคม ปีพ.ศ. 2547 ซึ่งการมีระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศเข้าด้วยกันนั้น ทำให้การบริการธุรกรรมทางการเงินมีความรวดเร็วขึ้นมาก ทำให้ผู้โอนเงินสามารถติดต่อผู้รับเงินให้ไปปรับเงินได้ทันที ภายใน 30 นาที โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน เพราะที่ทำการทั่วประเทศ จะสามารถตรวจสอบธุรกรรมได้ทันทีผ่านเครือข่าย

คอมพิวเตอร์ ซึ่งการใช้บริการธนาคารออนไลน์นั้น มีค่าธรรมเนียม 1,000 บาท แรกคิดค่าบริการ 40 บาท 1,000 บาทต่อไป คิดค่าบริการ 2 บาท และฝากส่งสูงสุดได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อฉบับ

### ลักษณะของระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์

การให้บริการธนาคารออนไลน์นั้น เป็นการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบเครือข่ายที่ออนไลน์เชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันระหว่างที่ทำการไปรษณีย์ 1,200 แห่งทั่วประเทศ โดยมีศูนย์กลางของระบบอยู่ที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งการให้บริการธนาคารออนไลน์ จะมีการ นำจ่ายเงิน และ ตั้งจ่ายเงิน จากไปรษณีย์ต้นทาง ไปยังไปรษณีย์ปลายทาง ด้วยระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ผ่านทางโครงข่ายดาวเทียมไทยคม และ Leased Line ซึ่งทำให้นอกจากที่ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการธุรกรรมทางการเงินแล้ว ระบบยังสามารถส่งข้อความไปยังผู้รับได้อีกด้วย โดยความยาวไม่เกิน 100 อักขระ ทำให้ธนาคารออนไลน์มีความพิเศษกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินทั่วไป

### โครงสร้างของระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์

ระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์ เป็นระบบที่มีการนำเทคโนโลยีหลายๆส่วนมาทำงานร่วมกันประกอบเข้าเป็นระบบ โดยภายในระบบมีการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน จากที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ 1200 แห่ง ระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์ ประกอบด้วย

#### 1. Hardware

1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณลักษณะเฉพาะ (Spec) ตั้งแต่ Pentium III และมี Ram 256 MB ขึ้นไป

1.2 คีย์บอร์ด มีลักษณะเฉพาะ คือ เป็นแป้นพิเศษสำหรับคำสั่งที่เฉพาะ เพื่อให้สามารถทำงานหรือคีย์ข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

1.3 อุปกรณ์เชื่อมต่อเครือข่าย (LAN Card, Modem)

#### 2. Software

2.1 ระบบปฏิบัติการ Windows 98, 2000, XP

2.2 โปรแกรม Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทาง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผู้พัฒนาขึ้นใช้เอง โดยมุ่งเน้นการให้บริการการทำ

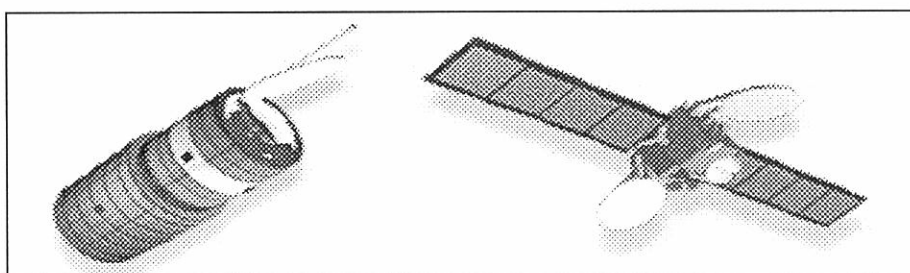
ธุรกรรมทางการเงินที่มีความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ และความเป็นเลิศกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอื่น

### 3. Network

3.1 Leased Line เป็นการเช่าวงจรสื่อสารสัญญาณความเร็วสูง ด้วยเทคโนโลยีใยแก้วนำแสงเพื่อรับ - ส่งข้อมูล ในระบบดิจิทัล ด้วยการเชื่อมต่อสัญญาณในลักษณะ จุดต่อจุด (Point - to - Point) แบบวงจรสวิตช์ (Circuit Switch) ที่ค่อนข้างทนทานและยืดหยุ่นมาก ซึ่งเรียกว่าสายคู่เช่า ซึ่งเป็นการรับ-ส่งสัญญาณสามารถทำได้โดยไม่จำกัดเวลา ไม่จำกัดปริมาณการใช้งานด้วยความเร็วเต็มพิกัด สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และปลอดภัยจากการละเมิดข้อมูล การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างที่ทำการไปรษณีย์มีความรวดเร็วสูง

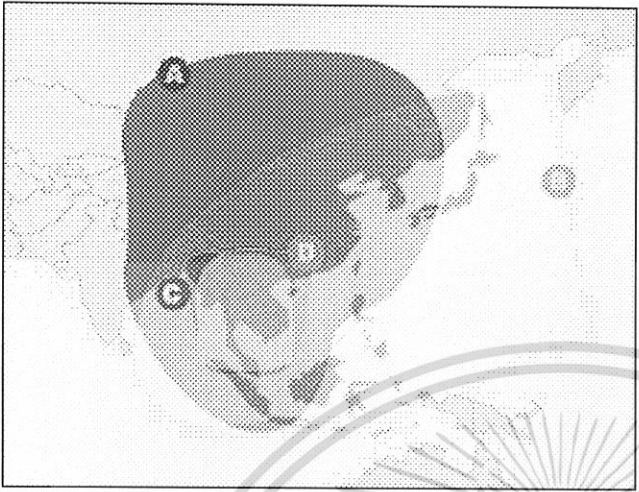
โดยในการเช่าคู่สาย Leased Line จาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทีทีเอ็นเน็ต จำกัด (มหาชน)

3.2 ดาวเทียมไทยคม 1A และดาวเทียมไทยคม 2 (ภาพที่ 1) เนื่องจากดาวเทียมสื่อสารเป็นดาวเทียมที่ต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการหยุด ดาวเทียมสื่อสารจึงถูกออกแบบมาเป็นอย่างดี ให้สามารถใช้งานในอวกาศได้ประมาณ 10 - 15 ปี โดยที่ดาวเทียมต้องสามารถโคจรและรักษาตำแหน่งให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องได้ตลอดเวลา ดาวเทียมไทยคม 1A และดาวเทียมไทยคม 2 เป็นดาวเทียมรุ่นแรกของโครงการดาวเทียมไทยคม ดาวเทียมทั้ง 2 ดวงเป็นดาวเทียมรุ่น HS-376 ผลิตโดย บริษัท ฮิวจ์ แอร์คราฟท์ ประเทศสหรัฐอเมริกาหรือบริษัทโบอิงในปัจจุบัน พื้นที่การให้บริการย่านความถี่ C-Band ของดาวเทียมไทยคม 1A และดาวเทียมไทยคม 2 ครอบคลุมประเทศไทย ลาว กัมพูชา เมียนมาร์ เวียดนาม มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ เกาหลี ญี่ปุ่น และชายฝั่งตะวันออกของประเทศจีน เป็นจำนวน 8,888 วงจร โดยมีความแรงของสัญญาณด้านขาลง (Down Link) ณ ประเทศไทย 36 dBW (เดซิเบลวัตต์) ส่วนพื้นที่การให้บริการในย่านความถี่ Ku-Band ของดาวเทียมไทยคม 1A และดาวเทียมไทยคม 2 ครอบคลุมประเทศไทยและประเทศในแถบอินโดจีน โดยมีความแรงของสัญญาณด้านขาลง (Down Link) 50 dBW (เดซิเบลวัตต์) (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 1 ดาวเทียมไทยคม 1A และ ดาวเทียมไทยคม 2

ที่มา : <http://www.datasat21.com>



(A) THAICOM-1A  
C-Band Regional Beam

(B) THAICOM-2  
C-Band Regional Beam

(C) THAICOM-1A  
Ku-Band Spot Beam (Thailand)

(D) THAICOM-2  
Ku-Band Spot Beam (Thailand)

ภาพที่ 2 พื้นที่การให้บริการของดาวเทียม ไทยคม

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการธนาณัติออนไลน์

ส่วนของผู้ใช้บริการ

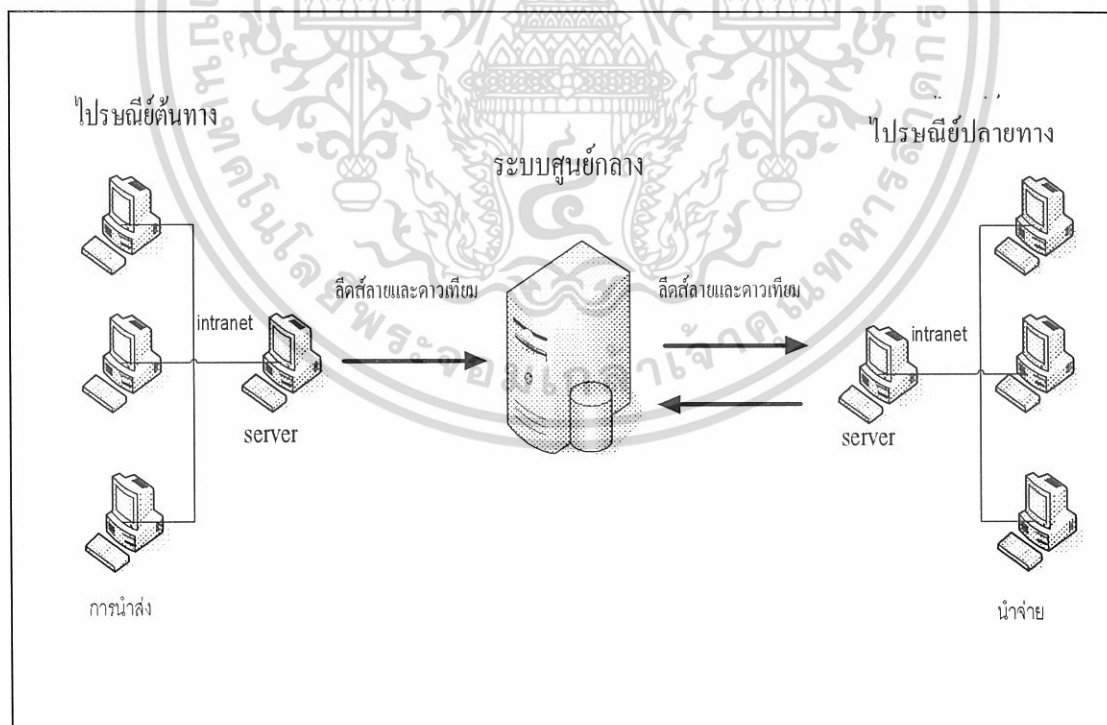
การให้บริการจัดส่งธนาณัติออนไลน์นั้น เมื่อผู้บริการต้องการส่งธนาณัติออนไลน์ ผู้ใช้บริการจะต้องทำการกรอกรายละเอียดต่างๆ ในใบฝากส่งเงินธนาณัติออนไลน์ (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3 ใบฝากส่งเงินธนาณัติออนไลน์  
ที่มา : <http://www.thailandpost.co.th>

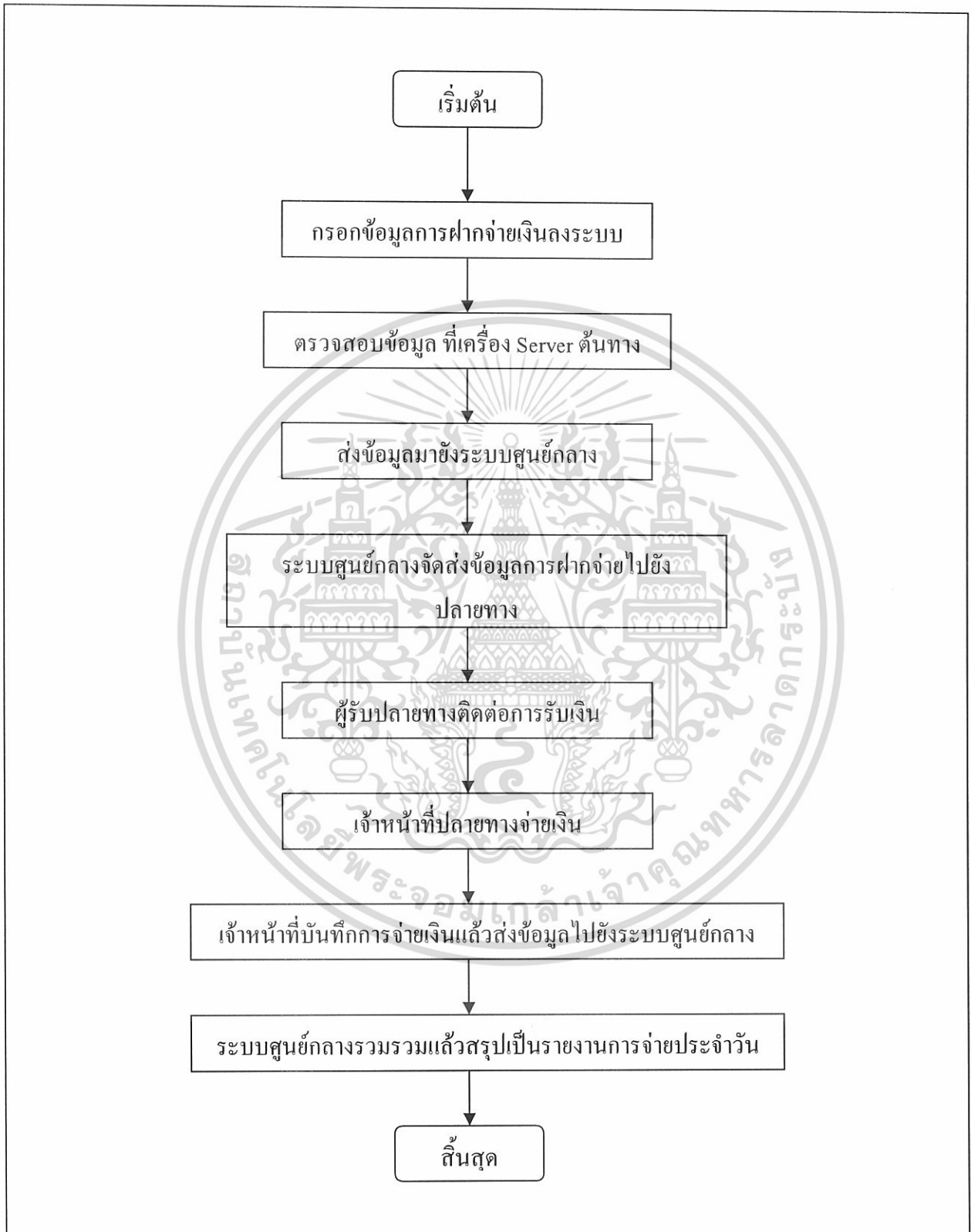




3. ระบบจากศูนย์กลางจะทำการจัดส่งข้อมูลการฝากเงินธนาคารออนไลน์ ไปยังที่ทำการไปรษณีย์ปลายทาง ซึ่งจะเป็ข้อมูลที่อยู่ในสถานะรอจ่ายเงิน
4. เมื่อผู้ใช้บริการปลายทาง ทำการติดต่อขอรับเงิน เจ้าหน้าที่ปลายทางจะทำการตรวจสอบว่าหมายเลขธนาคารที่ผู้ใช้บริการแจ้งมานั้น ได้มีการส่งจ่ายเงินไปหรือยัง ถ้ายังจะทำการส่งจ่ายเงินให้กับผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นบุคคลที่ทางต้นทางระบุไว้หรือไม่
5. เมื่อเจ้าหน้าที่ปลายทางทำการส่งจ่ายธนาคารออนไลน์เสร็จแล้ว จะทำการบันทึกรายการจ่ายเงิน แล้วส่งข้อมูลกลับไประบบศูนย์กลาง
6. ระบบศูนย์กลางตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และรวบรวมเป็นรายงานการจ่ายเงินประจำวัน
7. ถ้าหากผู้ใช้บริการต้นทางต้องการยกเลิกการส่งธนาคารออนไลน์ ไปยังปลายทาง เจ้าหน้าที่ต้นทางจะทำการตรวจสอบกับทางระบบศูนย์กลางว่ามีการส่งจ่ายเงินไปหรือยัง ถ้ายังไม่มี การส่งจ่ายเงินจากทางปลายทางแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะทำการคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 6 ลักษณะการจัดส่งข้อมูลธนาคารออนไลน์



ภาพที่ 7 ขั้นตอนการทำงานของระบบธนาคารออนไลน์

ขั้นตอนการทำงานระบบจัดส่งธนาคัตอนไลน์

1. เข้าสู่หน้าจอเมนูหลัก (ภาพที่ 8) จะปรากฏปุ่มให้เลือก 3 ปุ่ม ได้แก่

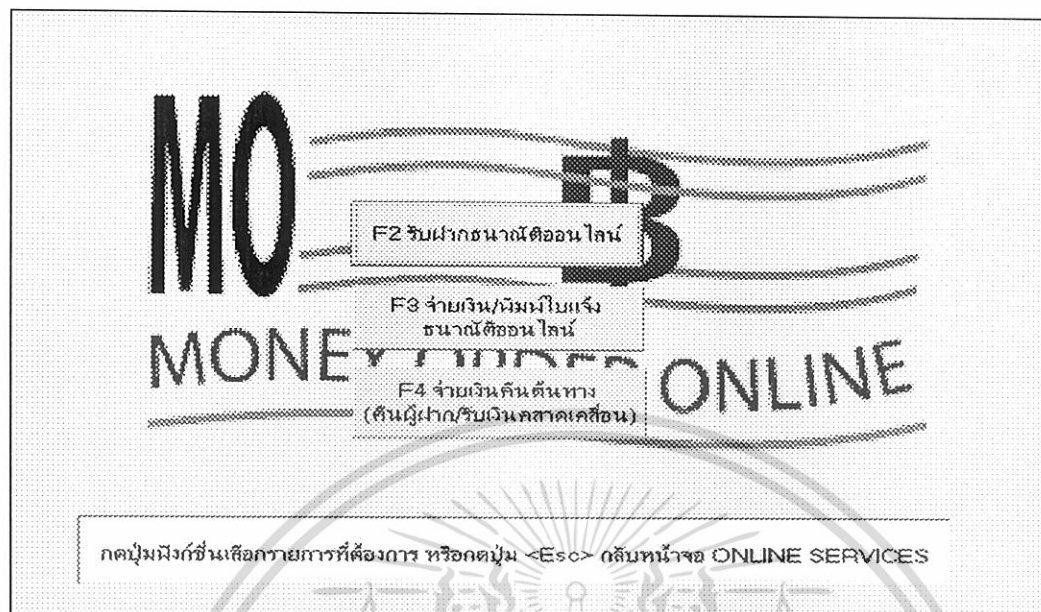
- กดปุ่ม F2 จะปรากฏหน้าจอรับฝากธนาคัตอนไลน์ (ภาพที่ 9)
  - กดปุ่ม F3 จะปรากฏหน้าจอจ่ายเงิน/พิมพ์ใบแจ้งธนาคัตอนไลน์ (ภาพที่ 10)
  - กดปุ่ม F4 จะปรากฏหน้าจอจ่ายเงินคืนต้นทาง(คืนผู้ฝาก/รับเงินคลาดเคลื่อน)
- เมื่อกดปุ่ม F2 จะปรากฏหน้าจอรับฝากธนาคัตอนไลน์ ให้กรอกข้อมูลดังนี้
- จำนวนเงินฝากส่ง
  - ประเภทธนาคัตอนไลน์
  - ปลายทาง
  - ชื่อผู้รับเงิน
  - ที่อยู่ผู้รับเงิน
  - ชื่อผู้ฝากเงิน
  - ข้อความถึงผู้ฝากส่งถึงผู้รับเงิน

2. เมื่อกดปุ่ม F3 จะปรากฏหน้าจอจ่ายเงิน/พิมพ์ใบแจ้งธนาคัตอนไลน์ ซึ่งจะมีปุ่มฟังก์ชันการใช้งานให้เลือก ดังนี้

- ปุ่ม F4 จะเป็นการจ่ายเงิน
- ปุ่ม F5 จะเป็นการคืนหาออนไลน์ ซึ่งจะต้องพิมพ์เลขที่ธนาคัติน หรือข้อมูลที่ต้องการเพื่อค้นหา (การค้นหาี้ จะค้นหาเฉพาะธนาคัตินที่ส่งจ่าย ณ ที่ทำการนี้เท่านั้น)
- ปุ่ม F6 พิมพ์ใบแจ้ง จะเป็นการพิมพ์ใบแจ้งให้กับผู้รับเงินว่าทำการรับเงินและชำระแล้ว

ปัญหาจากการใช้งานระบบการให้บริการธนาคัตอนไลน์

1. ความล่าช้าของระบบและ Network จากดาวเทียมมักจะมีปัญหา คือ มีการหลุดบ่อยๆมากกว่า Leased Line ที่มีความเสถียรมากกว่า
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำการไปรษณีย์มีสภาพเก่า ทำให้เกิดความล่าช้า ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า
3. มีเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไม่เพียงพอกับความต้องการในการบริการกับลูกค้า



ภาพที่ 8 เมนูหลักของระบบธนาคารออนไลน์  
ที่มา : จากการสำรวจ

**MONEY ORDER ONLINE** ธนาคารกสิกรไทยออนไลน์

พิมพ์จำนวนเงินฝาก

จำนวนเงินฝากตั้ง 80.00

ประเภทของบัญชีออนไลน์ 401

สาขาที่โอนเงิน โฉมเก็บเงิน

ชื่อผู้รับเงิน

ชื่อผู้ส่งเงิน

ชื่อกรรมการผู้จัดการส่งผู้รับเงิน

จำนวนเงินรับฝาก	80.00
ค่าธรรมเนียม	80.00
รวมเงินฝาก	80.00

F3 รับเงินฝาก      Esc ใด

ภาพที่ 9 หน้าจอรับฝากธนาคารออนไลน์  
ที่มา : จากการสำรวจ

MO MONEY ORDER ONLINE **จ่ายเงินสแกนเช็คออนไลน์**

F4 จ่ายเงิน F5 คืนเช็คออนไลน์ F6 พิมพ์ใบเสร็จ F7 ตรวจสอบเช็คชนิด Esc ปิด

พิมพ์หมายเลขเช็ค หรือใช้เลขที่คีย์จากเครื่องพิมพ์เช็คอัตโนมัติ (ถ้าคีย์เลขที่เช็คอัตโนมัติแล้วจะเช็คชนิดที่ระบุใน การชำระเงิน)

ค้นหา

เลขที่เช็ค	ชื่อผู้ฝาก	ชื่อผู้รับ	จำนวนเงิน	วันที่ได้รับ

141

ไฟล์ข้อมูล

ภาพที่ 10 หน้าจอจ่ายเช็คออนไลน์

ที่มา: จากการสำรวจ



### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

การศึกษาระบบบริการธรรมาณัติออนไลน์ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงลักษณะและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการธรรมาณัติออนไลน์ และศึกษาถึงข้อดี ข้อจำกัดในการใช้และให้บริการระบบบริการธรรมาณัติออนไลน์ ตลอดจนการสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้และใช้บริการธรรมาณัติออนไลน์ แบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ

ส่วนที่ 2 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์

ส่วนที่ 3 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการธรรมาณัติออนไลน์

#### ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ดูแลระบบบริการธรรมาณัติออนไลน์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เกี่ยวกับระบบบริการธรรมาณัติออนไลน์ ประกอบด้วย แนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการนำระบบธรรมาณัติออนไลน์มาให้บริการ ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานทั้งก่อนและหลังนำระบบธรรมาณัติออนไลน์มาให้บริการ ข้อดีที่มีต่อองค์กรและผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคของระบบการให้บริการธรรมาณัติออนไลน์ ตลอดจนมีความพร้อมเพียงใดในการให้บริการธรรมาณัติออนไลน์และต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างไร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### สาเหตุที่ทำให้เกิดแนวความคิดในการนำระบบธรรมาณัติออนไลน์มาให้บริการ

เนื่องจากทาง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีแนวคิดว่าการจัดส่งธรรมาณัติแบบเดิมของนั้นไม่เป็นที่นิยม เพราะมีความล่าช้าในด้านเวลาในการจัดส่ง ดังนั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงได้เห็นความสำคัญของโอกาสทางธุรกิจที่จะเพิ่มช่องทาง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการจัดส่งธรรมาณัติ โดยความรวดเร็วของเวลานั้นเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ อีกทั้ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังเป็นบริษัทที่ให้บริการขั้นพื้นฐานกับประชาชน จึงมีที่ทำการไปรษณีย์ตั้งกระจายอยู่ทั่วทั้งประเทศ ทางบริษัทจึงได้นำข้อดีของดีดังกล่าวมาเป็นจุดแข็งเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอีกด้วย

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

เพื่อพัฒนาคุณภาพและเพิ่มจุดแข็งสำหรับการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และยังเป็นการขยายฐานลูกค้าให้มีมากขึ้นด้วย ทำให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่เป็นเพียงแค่ผู้ให้บริการแต่เฉพาะ งานไปรษณีย์หรืองานพัสดุเท่านั้น แต่ได้ขยายมาให้บริการธุรกรรมทางการเงินด้วย นอกจากนี้ยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับทางบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่เป็นหน่วยงานด้านการสื่อสารอีกด้วย

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานก่อนการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

ก่อนที่จะนำระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) มาใช้ นั้นการจัดส่งธนาคารต้องใช้เวลาในการจัดส่งหลายวัน และยังเป็นการทำงานด้วยมือ ทำให้มีปริมาณของเอกสารในการจัดส่งเป็นจำนวนมาก และยังเกิดความผิดพลาดของข้อมูลสูง

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานหลังจากนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

เมื่อนำระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ร่วมกับระบบเครือข่าย ทำให้ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศมีระบบเครือข่ายถึงกันทั้งหมด โดยมีศูนย์กลางข้อมูลอยู่ที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทำให้สามารถส่งข้อมูลของลูกค้าได้รวดเร็วกว่าเดิมหลายเท่า และยังเป็นการลดการดำเนินงานที่บันทึกข้อมูลด้วยมืออีกด้วย ทำให้ปริมาณเอกสารในแต่ละวันน้อยลง และความผิดพลาดก็น้อยลงตามไปด้วย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ มีความพร้อมเพียงใดและต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างไร

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ มีความพร้อมมากพอที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากก่อนจะใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะได้รับการฝึกอบรมก่อน

ข้อดีของระบบการให้บริการธนาคารอัตโนมัติที่มีต่อองค์กร

ทำให้ที่ทำการไปรษณีย์สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ด้วยระบบเครือข่าย จึงทำให้เกิดบริการธุรกรรมทางการเงินหลายอย่าง ซึ่งเป็นช่องทางการเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัท และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทอีกด้วย

ข้อดีของระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ

ทำให้การจัดส่งธนาคารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมหลายเท่า จากแต่เดิมการส่งธนาคารต้องใช้เวลา 1 – 2 วัน แต่เมื่อมีบริการธนาคารออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งเงินให้กับผู้รับภายในเวลาแค่ 30 นาที

ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการนำระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์มาใช้

ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นที่สาขาที่ทำการไปรษณีย์ โดยส่วนมากจะมีปัญหาที่ระบบเครือข่ายที่เกิดการขัดข้องและมีความล่าช้า โดยเฉพาะเครือข่ายดาวเทียมที่มีความเสถียรน้อยกว่าเสถียร ทำให้การถ่ายโอนข้อมูลมีความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์

การศึกษาระบบบริการธนาคารออนไลน์ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามสำรวจจากเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ผู้ให้บริการระบบบริการธนาคารออนไลน์โดยแบ่งการวิเคราะห์ผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนแรกจะกล่าวถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการระบบธนาคารออนไลน์ ส่วนที่สองจะกล่าวถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์ ส่วนที่สามจะกล่าวถึง เกี่ยวกับการใช้ระบบ CA POS ส่วนที่สี่จะกล่าวถึง ความคิดเห็นของการใช้งานระบบ CA POS เกี่ยวกับ ข้อดี – ข้อจำกัดและความพึงพอใจในการให้บริการธนาคารออนไลน์ โดยมีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการระบบธนาคารออนไลน์

### 1. เพศ

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ เป็นเพศชายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40 (ตารางที่ 3)

### 2. อายุ

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	18	60.0
หญิง	12	40.0
รวม	30	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 35 ปี	20	66.7
36 – 50 ปี	7	23.3
50 ปีขึ้นไป	3	10.0
รวม	30	100.0

### 3. ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา คือ ระดับปวช./ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และระดับมัธยมศึกษาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

### 4. ระยะเวลาการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ มากกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ 10,001- 20,000 บาท จำนวน

10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รายได้ 20,001 - 30,000 บาทและ 30,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	3	10.0
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	10	33.3
ปริญญาตรี	17	56.7
รวม	30	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	9	30.0
1 - 2 ปี	11	36.7
3 - 5 ปี	7	23.3
มากกว่า 5 ปี	3	10.0
รวม	30	100.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	14	46.7
10,001 - 20,000 บาท	10	33.3
20,001 - 30,000 บาท	3	10.0
30,000 บาท ขึ้นไป	3	10.0
รวม	30	100.0

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยระบบการให้บริการธนาณัติออนไลน์

### 6. ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และช่วงเวลา 14.01 – 16.30 น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 8.30 – 10.00 น.	13	43.3
เวลา 10.01 – 12.00 น.	6	20.0
เวลา 12.01 – 14.00 น.	8	26.7
เวลา 14.01 – 16.30 น.	3	10.0
รวม	30	100.0

### 7. ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด คือ วันต้นเดือน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา คือ วันจันทร์ – วันอังคาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และวันศุกร์ – วันเสาร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

ช่วงวัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันอังคาร	5	16.7
วันศุกร์ - วันเสาร์	4	13.3
วันต้นเดือน(จันทร์ - เสาร์)	21	70.0
รวม	18	100.0

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบ Counter Automation Point of Sales Project

#### 8. ระยะเวลาในการใช้งานระบบ CA POS

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งานระบบ CA POS ระหว่าง 6 – 12 เดือน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ ระหว่าง 2 – 5 เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมากกว่า 12 เดือนจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามระยะเวลาการใช้งานระบบ CA POS

ระยะเวลาการใช้งานระบบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2 – 5 เดือน	10	33.3
6 – 12 เดือน	12	40.0
มากกว่า 12 เดือน	8	26.7
รวม	30	100.0

#### 9. การดำเนินงานโดยบันทึกด้วยมือ (Manual)

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่ไม่เคยดำเนินงานโดยใช้การบันทึกด้วยมือ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเคยดำเนินงานโดยใช้การบันทึกด้วยมือ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามการดำเนินงานโดยการบันทึกด้วยมือ

การบันทึกด้วยมือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	10	33.3
ไม่เคย	20	66.7
รวม	30	100.0

## 10. การฝึกอบรม

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์จำแนกตามการฝึกอบรม

การฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	26	86.7
ไม่เคย	4	13.3
รวม	30	100.0

## 11. ความรู้เกี่ยวกับระบบ CA POS

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ส่วนมากมีความรู้เกี่ยวกับระบบ CA POS ในระดับมาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 ระดับปานกลางและมากที่สุดมีจำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.5 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความรู้เกี่ยวกับระบบ CA POS

ระดับความรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง	3	11.5
มาก	20	76.9
มากที่สุด	3	11.5
รวม	26	100.0

หมายเหตุ มีผู้ไม่ตอบคำถามจำนวน 4 คน

## 12. ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบ CA POS

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่พบปัญหาจากระบบเครือข่ายมากที่สุด จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา คือ ความล่าช้าของระบบ จำนวน 22 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 39.3 และ ข้อมูลมีความผิดพลาด จำนวน 10 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.9 (ตารางที่ 14)

#### ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบ CA POS

ปัญหาจากการใช้งาน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ข้อมูลมีความผิดพลาด	10	17.9
ระบบเครือข่าย	24	42.8
ความล่าช้าของระบบ	22	39.3
รวม	56	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 13. ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานระบบ CA POS

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ ส่วนมากสามารถแก้ปัญหาได้ทุกครั้ง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 97.6 และที่สามารถแก้ปัญหาได้บางครั้งจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 โดยหากถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์เกิดไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในบางครั้งนั้น เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ จะทำการแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ส่วนกลางเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป (ตารางที่ 15)

#### ตารางที่ 15 ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานระบบ CA POS

ความสามารถในการแก้ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แก้ปัญหาได้ทุกครั้ง	29	96.7
แก้ปัญหาได้บางครั้ง	1	3.3
รวม	30	100.0

#### 14. สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการใช้งานระบบ CA POS

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ คิดว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปรับปรุงระบบเครือข่ายในการจัดส่งข้อมูลมากที่สุด จำนวน 27 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ PC จำนวน 20 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 32.3 อุปกรณ์ต่อเชื่อมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ PC จำนวน 12 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 19.3 และขั้นตอนการใช้งานระบบ CA POS จำนวน 3 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 16)

## ตารางที่ 16 สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการใช้งานระบบ CA POS

สิ่งที่ควรปรับปรุง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เครื่องคอมพิวเตอร์ PC	20	32.3
ระบบเครือข่ายในการจัดส่งข้อมูล	27	43.6
อุปกรณ์ต่อเชื่อมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ PC	12	19.3
ขั้นตอนการใช้งานระบบ CA POS	3	4.8
รวม	62	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของการใช้งานระบบ CA POS เกี่ยวกับข้อดี – ข้อจำกัดและความพึงพอใจในการให้บริการออนไลน์

#### 15. ข้อดีจากการใช้งานระบบ CA POS

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบ CA POS อยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร คิดเป็นร้อยละ 80.0 ลดปริมาณเอกสารที่ใช้งานในแต่ละวันได้และประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 46.7 เท่ากัน และความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบ CA POS อยู่ในระดับมากในเรื่องของความสะดวก รวดเร็ว ในการป้อนข้อมูลและสามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้ คิดเป็นร้อยละ 70.0 เท่ากัน ความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 56.7 ลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลด้วยมือคิดเป็นร้อยละ 76.7 สามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ คิดเป็นร้อยละ 50.0 ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 63.3 และการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 60.0 และความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของระบบ CA POS อยู่ในระดับน้อยในเรื่องของมีระบบช่วย (Help) ร้อยละ 80.0 (ตารางที่ 17)

#### 16. ข้อจำกัดจากการใช้งานระบบ CA POS

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบ CA POS ในระดับน้อยที่สุดในเรื่องของเป็นพิมพ์ข้อมูลไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 46.7 และไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบ CA POS ในระดับน้อยในเรื่องของเครื่องขัดข้องในขณะที่ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบ

CA POS ในระดับปานกลางในเรื่องของระบบขัดข้องในขณะที่ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และระบบเครือข่ายขัดข้องขณะใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 17 ข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบ CA POS

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสะดวก รวดเร็ว ในการป้อนข้อมูล	9 (30.0)	21 (70.0)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)
ความถูกต้องของข้อมูลถูกค้า	- (0.0)	17 (56.7)	13 (43.3)	- (0.0)	- (0.0)
สามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้	7 (23.3)	21 (70.0)	2 (6.7)	- (0.0)	- (0.0)
ลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลด้วยมือ	7 (23.3)	23 (76.7)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)
ลดปริมาณเอกสารที่ใช้งานในแต่ละวันได้	14 (46.7)	11 (36.7)	5 (16.6)	- (0.0)	- (0.0)
สามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้	7 (23.3)	15 (50.0)	8 (26.7)	- (0.0)	- (0.0)
ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล	14 (46.7)	13 (43.3)	3 (10.0)	- (0.0)	- (0.0)
ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล	3 (10.0)	19 (63.3)	5 (16.7)	3 (10.0)	- (0.0)
การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	12 (40.0)	18 (60.0)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)
มีระบบช่วย (Help) เมื่อเครื่องขัดข้องไม่สามารถทำงานได้	- (0.0)	- (0.0)	6 (20.0)	24 (80.0)	- (0.0)
ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร	24 (80.0)	6 (20.0)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 18 ข้อจำกัดจากการใช้งานระบบ CA POS

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เครื่องขัดข้องในขณะใช้งาน	- (0.0)	- (0.0)	14 (46.7)	16 (53.3)	- (0.0)
ระบบขัดข้องในขณะใช้งาน	- (0.0)	- (0.0)	21 (70.0)	9 (30.0)	- (0.0)
ระบบเครือข่ายขัดข้องขณะใช้งาน	- (0.0)	- (0.0)	18 (60.0)	12 (40.0)	- (0.0)
เป็นพิมพ์ข้อมูลไม่เหมาะสม	- (0.0)	- (0.0)	6 (20.0)	10 (33.3)	14 (46.7)
ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้งาน	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)	14 (46.7)	16 (53.3)
ความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	- (0.0)	- (0.0)	10 (33.3)	14 (46.7)	6 (20.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

### ส่วนที่ 3 ผลการศึกษานี้ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์

การศึกษาระบบบริการธนาคารออนไลน์ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์และส่วนที่สองคือ ข้อมูลการใช้บริการธนาคาร โดยมีการศึกษา ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์

##### 1. เพศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	50	52.1
ชาย	46	47.9
รวม	96	100.0

2. อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.4 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 20)

3. ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ระดับปวช./ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	7.30
20 – 35 ปี	41	42.70
36 – 50 ปี	39	40.60
50 ปีขึ้นไป	9	9.40
รวม	96	100.0

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	33	33.4
มัธยมศึกษา	27	28.1
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	14	14.6
ปริญญาตรี	20	20.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.1
รวม	96	100.0

#### 4. อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการออนไลน์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ประกอบอาชีพรับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	38	39.6
ค้าขาย	19	19.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	13.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	12.5
พนักงานบริษัทเอกชน	11	11.5
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.1
รวม	96	100.0

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาณัติออนไลน์ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และ 30,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	31	32.3
10,001 - 20,000 บาท	42	43.8
20,001 - 30,000 บาท	17	17.7
30,000 บาท ขึ้นไป	6	6.3
รวม	96	100.0

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการธนาณัติ

### 1. แหล่งประชาสัมพันธ์ที่ผู้บริการได้รับทราบเกี่ยวกับธนาณัติออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ทราบแหล่งที่ของการให้บริการธนาณัติออนไลน์จากที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคือ เพื่อนแนะนำ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 สื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 โทรทัศน์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และจากแหล่งที่มาอื่น ๆ คือ วิทยุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 24)

### 2. ความถี่ของการใช้บริการธนาณัติออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาณัติออนไลน์ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าเดือนละ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา คือ เดือนละ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และใช้บริการทุกวัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์จำแนกตามแหล่งที่มาเกี่ยวกับ  
ธนาคารออนไลน์

แหล่งที่มา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่ทำการไปรษณีย์	52	54.2
เพื่อนแนะนำ	28	29.2
เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต	9	9.4
สื่อสิ่งพิมพ์	4	4.2
โทรทัศน์	2	2.1
อื่น ๆ (วิทยุ)	1	1.0
รวม	96	100.0

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการจัด  
ส่งธนาคารออนไลน์

ความถี่การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	6	6.3
สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง	13	13.5
เดือนละ 2 – 3 ครั้ง	35	36.5
น้อยกว่าเดือนละ 2 – 3 ครั้ง	42	43.8
รวม	96	100.0

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามประเภทของธนาคาร

ประเภทธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารออนไลน์	91	94.8
ธนาคารธรรมดา	5	5.2
รวม	96	100.0

### 3. ประเภทของชนาณัติที่ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการชนาณัติออนไลน์ ทุกครั้งที่ส่งชนาณัติส่วนใหญ่เลือกใช้บริการชนาณัติออนไลน์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 และเลือกใช้บริการชนาณัติธรรมดา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 (ตารางที่ 26)

### 4. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชนาณัติออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ผู้ที่ใช้บริการชนาณัติออนไลน์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากในเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.5 ขั้นตอนการบริการไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ความน่าเชื่อถือของระบบ คิดเป็นร้อยละ 58.3 และความปลอดภัยของระบบ คิดเป็นร้อยละ 60.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุดเรื่องความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 59.4 และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับน้อยเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 40.6 (ตารางที่ 27)

### 5. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการชนาณัติออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า ส่วนมากผู้ใช้บริการชนาณัติออนไลน์ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ จำนวน 69 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 49.3 ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการชนาณัติออนไลน์ จำนวน 20 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 14.3 รองลงมา คือ มีการกรอกข้อมูลมากเกินไป จำนวน 16 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.4 ข้อมูลที่ส่งจากต้นทางมีความผิดพลาด เช่น จำนวนเงิน ชื่อผู้รับ เป็นต้น จำนวน 13 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 9.3 ผู้รับปลายทางได้รับชนาณัติออนไลน์ล่าช้ากว่า 30 นาที จำนวน 12 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.6 และผู้รับปลายทางไม่ได้รับชนาณัติออนไลน์ที่ผู้ส่งต้นทางส่งมาให้ จำนวน 6 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 28)

### 6. เหตุผลที่เลือกทำธุรกรรมทางการเงินด้วยวิธีการส่งชนาณัติออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกทำธุรกรรมทางการเงินด้วยการส่งชนาณัติออนไลน์ส่วนใหญ่ คือ ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ใกล้และมีกระจายอยู่ทั่วประเทศ จำนวน 69 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ มีความสะดวกในการใช้บริการ จำนวน 64 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 34.4 และไม่จำเป็นต้องมีบัตรเอทีเอ็มก็สามารถโอนเงินได้ จำนวน 53 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 27 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารออนไลน์

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ระดับความสำคัญ			
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ประสิทธิภาพการให้บริการ	- (0.0)	2 (2.1)	60 (62.5)	34 (35.4)
ขั้นตอนการบริการไม่ซับซ้อน	2 (2.1)	16 (16.7)	49 (51.0)	29 (30.2)
ความสะดวกและรวดเร็ว	- (0.0)	3 (3.1)	36 (37.5)	57 (59.4)
ความน่าเชื่อถือของระบบ	- (0.0)	4 (4.2)	56 (58.3)	36 (37.5)
การประหยัดค่าใช้จ่าย	21 (21.9)	39 (40.6)	30 (31.3)	6 (6.3)
ความปลอดภัยของระบบ	1 (1.0)	2 (2.1)	58 (60.4)	35 (36.5)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ไม่เคย	69	49.3
ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ	20	14.3
มีการกรอกข้อมูลมากเกินไป	16	11.4
ผู้รับปลายทางได้รับธนาคารออนไลน์ล่าช้ากว่า 30 นาที	12	8.6
ผู้รับไม่ได้รับธนาคารออนไลน์ที่ผู้ส่งต้นทางส่งมาให้	10	7.1
ข้อมูลที่ส่งจากต้นทางมีความผิดพลาด	13	9.3
รวม	140	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารออนไลน์

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ใกล้และมีกระจายอยู่ทั่วทั้งประเทศ	69	37.1
มีความสะดวกในการใช้บริการ	64	34.4
ไม่จำเป็นต้องมีบัตรเอทีเอ็มก็สามารถโอนเงินได้	53	28.5
รวม	186	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 7. ความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องสามารถรับ – ส่งได้รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.0 ขั้นตอนการบริการไม่ซับซ้อนและความสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 67.7 เท่ากันความปลอดภัยของข้อมูลและความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 68.8 เท่ากัน และความเร็วในการส่งธนาคัติ คิดเป็นร้อยละ 59.4 ส่วนความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องค่าใช้จ่ายในการส่งสูงกว่าธนาคัติแบบธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 46.9 และมีระบบฝากข้อความไปพร้อมกับการรับ – ส่งเงินประมาณ 100 อักขระ คิดเป็นร้อยละ 44.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 30)

### 8. ตำแหน่งการจัดวางใบฝากส่งธนาคารออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า ตำแหน่งการจัดวางใบฝากส่งธนาคารออนไลน์ในแต่ละที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการจัดวางเหมาะสม สามารถมองเห็นได้ชัดเจน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 และไม่เหมาะสม ต้องเสียเวลาในการค้นหา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 (ตารางที่ 31)

### 9. จำนวนของใบฝากส่งเงินธนาคารออนไลน์

จากการศึกษาพบว่า จำนวนของใบฝากส่งเงินธนาคารออนไลน์ ส่วนใหญ่มีเพียงพอต่อความต้องการในทุกช่วงเวลา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 และไม่เพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 (ตารางที่ 32)

### 10. ขนาดของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาณัติออนไลน์ส่วนใหญ่คิดว่า ขนาดของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการธนาณัติออนไลน์ มีขนาดใหญ่ ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่างๆ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 และมีขนาดเล็กเกินไป ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่างๆ มองเห็นไม่ชัดเจน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาณัติออนไลน์

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
ประสิทธิภาพการให้บริการ	- (0.0)	2 (2.1)	72 (75.0)	22 (22.9)
ขั้นตอนการบริการไม่ซับซ้อน	2 (2.1)	12 (12.5)	65 (67.7)	17 (17.7)
ความปลอดภัยของข้อมูล	- (0.0)	1 (1.0)	66 (68.8)	28 (29.2)
สามารถรับ - ส่งได้รวดเร็ว	- (0.0)	1 (1.0)	42 (43.8)	53 (55.2)
มีระบบฝากข้อความไปพร้อมกับการรับ - ส่งเงินประมาณ 100 อักษร	5 (5.2)	43 (44.8)	41 (42.7)	6 (6.3)
ความสะดวกในการให้บริการ	- (0.0)	4 (4.2)	65 (67.7)	27 (28.1)
ความรวดเร็วในการส่งธนาณัติ	- (0.0)	1 (1.0)	57 (59.4)	38 (39.6)
ความน่าเชื่อถือ	- (0.0)	2 (2.1)	66 (68.8)	28 (29.2)
ค่าใช้จ่ายในการส่งสูงกว่าธนาณัติแบบธรรมดา	25 (26)	45 (46.9)	22 (22.9)	4 (4.2)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 31 ตำแหน่งการจัดวางใบฝากส่งธนาคัตออนไลน์

ตำแหน่งการจัดวาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหมาะสม สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	91	94.8
ไม่เหมาะสม ต้องเสียเวลาในการค้นหา	5	5.2
รวม	96	100.0

ตารางที่ 32 จำนวนของใบฝากส่งเงินธนาคัตออนไลน์

จำนวนใบธนาคัตออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพียงพอต่อความต้องการในทุกช่วงเวลา	89	92.7
ไม่เพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วน	7	7.3
รวม	96	100.0

ตารางที่ 33 ขนาดของป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการธนาคัตออนไลน์

ขนาดป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีขนาดใหญ่ ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่างๆ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	79	82.3
มีขนาดเล็กเกินไป ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่างๆ มองเห็นไม่ชัดเจน	17	17.7
รวม	96	100.0

#### 11. ข้อความบนป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคัตออนไลน์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ข้อความบนป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการธนาคัตออนไลน์ สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 และเข้าใจได้ยาก ขั้นตอนมีความซับซ้อน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 ข้อความบ่นป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการธนาณัติออนไลน์

ข้อความบ่นป้าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	90	93.8
เข้าใจได้ยาก ขั้นตอนมีความซับซ้อน	6	6.3
รวม	96	100.0

12. บริการธนาณัติออนไลน์มีส่วนทำให้ใช้บริการจัดส่งธนาณัติบอ้ยขึ้น

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการธนาณัติออนไลน์มีส่วนทำให้ใช้บริการจัดส่งธนาณัติบอ้ยขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่า ใช่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมา คือ ไม่ใช่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และไม่แน่ใจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 บริการธนาณัติออนไลน์มีส่วนทำให้ใช้บริการจัดส่งธนาณัติบอ้ยขึ้นหรือไม่

การตัดสินใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช่	69	71.9
ไม่ใช่	16	16.7
ไม่แน่ใจ	11	11.5
รวม	96	100.0

ตารางที่ 36 การใช้บริการธนาณัติออนไลน์ในอนาคต

การตัดสินใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช่	79	82.3
ไม่ใช่	1	1.0
ไม่แน่ใจ	16	16.7
รวม	96	100.0

### 13. การใช้บริการธนาณัติออนไลน์ในอนาคต

จากการศึกษาพบว่า ในอนาคตจะยังใช้ระบบบริการธนาณัติออนไลน์อีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่า ใช่ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมา คือ ไม่น่าใจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ ไม่ใช่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 36)

### 14. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาณัติออนไลน์ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ดังนี้ ค่าบริการในการจัดส่งธนาณัติออนไลน์ควรมีราคาที่ถูกลงกว่านี้ เพราะค่าบริการมีราคาสูงกว่าการโอนเงินผ่านธนาคารมาก

ควรมีเคอร์เตอร์ให้บริการในจำนวนที่มากขึ้น เพื่อจะได้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน

ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาณัติออนไลน์ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ในหลาย ๆ ช่องทางให้มากขึ้น

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาระบบบริการร้านค้าออนไลน์ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงขั้นตอนและลักษณะการดำเนินงานของระบบการให้บริการร้านค้าออนไลน์ และศึกษาข้อดี ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการ ไปรษณีย์ ที่มีต่อระบบบริการร้านค้าออนไลน์ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้ระบบให้บริการร้านค้าออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบเครือข่าย จำนวน 1 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ จำนวน 30 คน และผู้ใช้บริการระบบร้านค้าออนไลน์ จำนวน 96 คนในการนำเสนอข้อมูลนั้น ได้นำเสนอข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ดูแลระบบ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ และผู้ใช้บริการระบบร้านค้าออนไลน์ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ดูแลระบบพบว่า ทางบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาเหตุที่นำระบบบริการร้านค้าออนไลน์มาให้บริการ เกิดจากมีแนวคิดว่าการจัดส่งร้านค้าแบบเดิมของ นั้นไม่เป็นที่นิยม เพราะมีความล่าช้าในด้านเวลาในการจัดส่ง ดังนั้น จึงได้เห็นความสำคัญของโอกาสทางธุรกิจที่จะเพิ่มช่องทาง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการจัดส่งร้านค้า โดยความรวดเร็วของเวลานั้นเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพและเพิ่มจุดแข็งสำหรับการให้บริการ และยังเป็นการขยายฐานลูกค้าให้มีมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับทางบริษัทด้วย ผลที่ได้ก่อนที่จะนำระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) มาใช้นั้น เมื่อก่อน การจัดส่งร้านค้าต้องใช้เวลาในการจัดส่งหลายวัน และยังเป็นการบันทึกด้วยมือ ทำให้มีปริมาณของเอกสารในการจัดส่งเป็นจำนวนมาก และยังเกิดความผิดพลาดของข้อมูลสูงและผลที่ได้รับหลังจากนำระบบร้านค้าออนไลน์มาให้บริการคือ เมื่อนำระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ร่วมกับระบบเครือข่าย ทำให้ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศมีระบบเครือข่ายถึงกันทั้งหมด ทำให้สามารถส่งข้อมูลของลูกค้าได้รวดเร็วกว่าเดิมหลายเท่า และยังเป็นการลดการ

ดำเนินงานที่บันทึกข้อมูลด้วยมืออีกด้วยทำให้ปริมาณเอกสารในแต่ละวันน้อยลงและความผิดพลาดก็น้อยลงตามไปด้วย ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเป็นผลดีต่อผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ด้วย เนื่องจากการจัดส่งธนาคัตนั้น ใช้เวลาเพียง 30 นาทีเท่านั้นก็สามารถรับเงินได้ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นที่สาขาที่ทำการไปรษณีย์ โดยส่วนมากจะมีปัญหาที่ระบบเครือข่ายที่เกิดการขัดข้องและมีความล่าช้า

ผลการศึกษาที่ได้จากเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลา 1 - 2 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการ คือ เวลา 8.30 – 10.00 น. และวันต้นเดือนจะมีผู้มาใช้บริการมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ เคยใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) เป็นระยะเวลา 5 – 12 เดือน และไม่เคยให้บริการโดยการบันทึกด้วยมือ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์เคยได้รับการฝึกอบรมก่อนการใช้งานระบบ CA POS และหลังจากฝึกอบรมแล้วมีความรู้อยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบ CA POS มาก คือ ระบบเครือข่าย ข้อความหรือสัญลักษณ์ในการใช้งานระบบ CA POS สามารถแสดงผลให้เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการใช้งานระบบ CA POS เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการไปรษณีย์ สามารถแก้ปัญหาได้ทุกครั้ง สิ่งที่ต้องการควรปรับปรุง คือ ระบบเครือข่ายในการจัดส่งข้อมูล ข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบ CA POS คือ ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลด้วยมือ ลดปริมาณเอกสารที่ใช้งานในแต่ละวันได้ และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการใช้งานระบบ CA POS พบว่า ระบบขัดข้องขณะใช้งาน และระบบเครือข่ายขัดข้องขณะใช้งาน ตามลำดับ

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ทราบข่าวการให้บริการธนาคารออนไลน์จากที่ทำการไปรษณีย์ โดยทุกครั้งที่ใช้บริการธนาคารจะเลือกใช้บริการธนาคารออนไลน์ และใช้บริการธนาคารออนไลน์ น้อยกว่าเดือนละ 2 – 3 ครั้ง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารออนไลน์มากที่สุด คือ ความสะดวกและรวดเร็ว โดยความพึงพอใจจากการใช้บริการมากที่สุด คือ สามารถรับ – ส่งได้รวดเร็ว ส่วนความพึงพอใจจากการใช้บริการในระดับน้อย คือ ค่าใช้จ่ายในการส่งสูงกว่าธนาคารแบบธรรมดา ผู้ใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์ส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้วยวิธีการส่งธนาคารออนไลน์ เนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์อยู่ใกล้และมีกระจายอยู่ทั่วทั้งประเทศ และในที่ทำการไปรษณีย์มีตำแหน่งการจัดวางไป

ฝากส่งวินชานาดีออนไลน์ที่เหมาะสม สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน มีเพียงพอต่อความต้องการใน ทุกช่วงเวลา ป้ายบอกขึ้นตอนการใช้บริการชานาดีออนไลน์ มีขนาดใหญ่ ตัวอักษรและสัญลักษณ์ ต่าง ๆ สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน และสามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และผู้ใช้บริการระบบ ชานาดีออนไลน์ส่วนใหญ่คิดว่าระบบบริการชานาดีออนไลน์มีส่วนทำให้ใช้บริการจัดส่งชานาดี บ่อยขึ้นและจะยังใช้บริการชานาดีออนไลน์อีกในครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระบบบริการชานาดีออนไลน์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เนื่องจากปัจจุบันมีบริษัทที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีลักษณะเดียวกับการ ให้บริการชานาดีออนไลน์เกิดขึ้นหลายบริษัท ทางบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการชานาดีออนไลน์ ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากยิ่งขึ้นในหลาย ๆ ช่อง ทางการสื่อสาร เช่น โฆษณาที่โทรทัศน์

2. ค่าบริการจัดส่งชานาดีออนไลน์มีราคาสูงเกินไป เมื่อเทียบกับการโอนเงินผ่านทาง ธนาคาร หรือการโอนเงินด้วยวิธีอื่น ๆ จึงควรปรับราคาค่าธรรมเนียมการให้บริการเริ่มแรกใน 1,000 บาทแรก ให้ลดลง หรือไม่คิดค่าธรรมเนียมอีกใน 1,000 บาท ต่อ ๆ ไป

3. ระบบเครือข่ายมีการขัดข้องบ่อยครั้งขณะใช้งาน ควรจะปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความเสถียรมากขึ้น ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายที่ทันสมัยยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

ชาญ อาริยะกุล. 2538. การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเครือข่ายเฉพาะที่กับเครือข่ายระยะไกล วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพโรจน์ ชีวพฤษนันท์. 2544. ตรวจสอบรหัสไปรษณีย์หน้าของจดหมายโดยอาศัยพื้นฐานของซินแทกติก. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

รัชดาพร ชมภูพูน. 2547. ศึกษาระบบติดตามและตรวจสอบสถานะสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ปัญหาพิเศษ วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

<http://www.thailandpost.co.th> (8 ธันวาคม 2549)

<http://www.datasat21.com> (8 ธันวาคม 2549)





ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่องการศึกษาระบบบริการขนานต์ออนไลน์

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวเบญจพร แซ่เจีย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

1. สาเหตุที่ทำให้เกิดแนวความคิดในการนำระบบขนานต์ออนไลน์มาให้บริการ

.....

.....

.....

2. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบขนานต์ออนไลน์มาให้บริการ

.....

.....

.....

3. ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานก่อนการนำระบบขนานต์ออนไลน์มาให้บริการ

.....

.....

.....

4. ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานหลังจากนำระบบธนาณัติออนไลน์มาให้บริการ

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าปัจจุบันเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบธนาณัติออนไลน์ มีความพร้อมเพียงใด และต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

.....

6. ข้อดีของระบบการให้บริการธนาณัติออนไลน์ที่มีต่อองค์กร

.....

.....

.....

7. ข้อดีของระบบการให้บริการธนาณัติออนไลน์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ

.....

.....

.....

8. ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการนำระบบการให้บริการธนาณัติออนไลน์มาใช้

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม  
สำหรับผู้ให้บริการออนไลน์

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่องการศึกษาระบบบริการออนไลน์

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวเบญจพร แซ่เจ็ย นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย / ใน ( ) หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 2. 20 - 35 ปี

( ) 3. 36 - 50 ปี

( ) 4. 50 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษา  
 ( ) 3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา ( ) 4.ปริญญาตรี  
 ( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ปี ( ) 2. 1 - 2 ปี  
 ( ) 3. 3 - 5 ปี ( ) 4. มากกว่า 5 ปี

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 - 20,000 บาท  
 ( ) 3. 20,001 - 30,000 บาท ( ) 4. 30,000 บาท ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยระบบการให้บริการธนาคารออนไลน์

## 6. ช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

- ( ) 1. เวลา 8.30-10.00 น. ( ) 2. เวลา 10.01-12.00 น.  
 ( ) 3. เวลา 12.01-14.00 น. ( ) 4. เวลา 14.01-16.30 น.

## 7. ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

- ( ) 1. วันจันทร์ - วันอังคาร  
 ( ) 2. วันพุธ - วันพฤหัสบดี  
 ( ) 3. วันศุกร์ - วันเสาร์  
 ( ) 4. วันต้นเดือน (จันทร์ - เสาร์)

## ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS)

## 8. ท่านใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการธนาคารออนไลน์มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

- ( ) 1. ระยะเวลา น้อยกว่า 1 เดือน ( ) 2. ระยะเวลา 2 - 5 เดือน  
 ( ) 3. ระยะเวลา 6 - 12 เดือน ( ) 4. ระยะเวลา มากกว่า 12 เดือน

9. ก่อนที่จะมีระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการ หนาติออนไลน์ ท่านเคยดำเนินงานโดยบันทึกด้วยมือ (Manual) หรือไม่
- ( ) 1. เคย ( ) 2. ไม่เคย
10. ก่อนใช้ระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการ หนาติออนไลน์ ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ (ถ้าไม่เคยฝึกอบรมข้ามไปข้อที่ 5)
- ( ) 1. เคย ( ) 2. ไม่เคย
11. หลังจากฝึกอบรมท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในระดับใด
- ( ) 1. น้อย ( ) 2. ปานกลาง  
( ) 3. มาก ( ) 4. มากที่สุด
12. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการ หนาติออนไลน์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ข้อมูลมีความผิดพลาด ( ) 2. ระบบเครื่องช้า  
( ) 3. ความล่าช้าของระบบ ( ) 4. เข้าสู่โปรแกรมไม่ได้  
( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
13. ข้อความหรือสัญลักษณ์ในการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการ หนาติออนไลน์ สามารถแสดงผล
- ( ) 1. เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน  
( ) 2. เข้าใจได้ยาก ขึ้นตอนมีความซับซ้อน
14. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในระหว่างการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการ หนาติออนไลน์ ท่านสามารถจัดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือไม่
- ( ) 1. แก้ปัญหาได้ทุกครั้ง ( ) 2. แก้ปัญหาได้บางครั้ง
- มีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร .....
- ( ) 3. ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ แล้วท่านมีวิธีดำเนินการอย่างไร
- .....

15. ท่านคิดว่าองค์กรควรปรับปรุงการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ในด้านใดบ้าง อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ PC

.....  
.....  
.....

( ) 2. ระบบเครือข่ายในการจัดส่งข้อมูล

.....  
.....  
.....

( ) 3. อุปกรณ์ต่อเชื่อมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ PC

.....  
.....  
.....

( ) 4. ขั้นตอนการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์

.....  
.....  
.....

( ) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

.....  
.....  
.....

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นของการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS)

เกี่ยวกับ ข้อดี - ข้อจำกัดและความพึงพอใจในการให้บริการร้านค้าออนไลน์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ( ) ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการร้านค้าออนไลน์

16. ข้อดีที่ท่านได้รับจากการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการร้านค้าออนไลน์

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการป้อนข้อมูล					
2. ความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า					
3. สามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้					
4. ลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลด้วยมือ					
5. ลดปริมาณเอกสารที่ใช้งานในแต่ละวันได้					
6. สามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้					
7. ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล					
8. ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล					
9. การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
10. มีระบบช่วย (Help) เมื่อเครื่องขัดข้องไม่สามารถทำงานได้					
11. ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร					

17. ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการใช้งานระบบ Counter Automation Point of Sales Project (CA POS) ในการให้บริการร้านค้าออนไลน์

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ</b>					
1.1 เครื่องขัดข้องในขณะใช้งาน					
1.2 ระบบขัดข้องในขณะใช้งาน					
1.3 ระบบเครือข่ายขัดข้องขณะใช้งาน					
1.4 เป็นพิมพ์ข้อมูลไม่เหมาะสม					
<b>2. ด้านเทคนิคของระบบ</b>					
2.1 ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้งาน					
2.2 ความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน					

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม  
สำหรับผู้ใช้บริการธนาณัติออนไลน์

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญญาพิเศษ  
เรื่องการศึกษาาระบบบริการธนาณัติออนไลน์

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญญาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวเบญจพร มนต์จีบ นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย / ใน ( ) หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 2. 20 - 35 ปี

( ) 3. 36 - 50 ปี

( ) 4. 50 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษา  
 ( ) 3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา ( ) 4. ปริญญาตรี  
 ( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพอะไร

- ( ) 1. นักเรียน / นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
 ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) 5. รับจ้างทั่วไป ( ) 6. ค้าขาย

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท ( ) 4. 30,000 บาท ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 การใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์

## 1. ท่านทราบจากแหล่งใดว่ามีการให้บริการระบบธนาคารออนไลน์

- ( ) 1. โทรทัศน์ ( ) 2. สื่อสิ่งพิมพ์  
 ( ) 3. เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต ( ) 4. เพื่อนแนะนำ  
 ( ) 5. ที่ทำการไปรษณีย์ ( ) 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 2. ท่านใช้บริการธนาคารออนไลน์บ่อยแค่ไหน

- ( ) 1. ทุกวัน ( ) 2. สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง  
 ( ) 3. เดือนละ 2 – 3 ครั้ง ( ) 4. น้อยกว่าเดือนละ 2 – 3 ครั้ง

## 3. ทุกครั้งที่ท่านส่งธนาคารที่ท่านเลือกใช้บริการธนาคารแบบใด

- ( ) 1. ธนาคารธรรมดา ( ) 2. ธนาคารออนไลน์

4. ปัจจัยใดต่อไปนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารออนไลน์มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ความสำคัญของการใช้ระบบบริการธนาคารออนไลน์			
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ประสิทธิภาพการให้บริการ				
2. ขั้นตอนการบริการไม่ซับซ้อน				
3. ความสะดวกและรวดเร็ว				
4. ความน่าเชื่อถือของระบบ				
5. การประหยัดค่าใช้จ่าย				
6. ความปลอดภัยของระบบ				

5. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ไม่เคย
- ( ) 2. ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการธนาคารออนไลน์
- ( ) 3. มีการกรอกข้อมูลมากเกินไป
- ( ) 4. ผู้รับปลายทางได้รับธนาคารออนไลน์ล่าช้ากว่า 30 นาที
- ( ) 5. ผู้รับปลายทางไม่ได้รับธนาคารออนไลน์ที่ผู้ส่งต้นทางส่งมาให้
- ( ) 6. ข้อมูลที่ส่งจากต้นทางมีความผิดพลาด เช่น จำนวนเงิน ชื่อผู้รับ เป็นต้น

6. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้วยวิธีการส่งธนาคารออนไลน์

(เลือกตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ที่ทำการไปรษณีย์อยู่ใกล้และมีกระจายอยู่ทั่วทั้งประเทศ
- ( ) 2. มีความสะดวกในการใช้บริการ
- ( ) 3. ไม่จำเป็นต้องมีบัตรเอทีเอ็มก็สามารถโอนเงินได้

## 7. ความพึงพอใจจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์ผ่านมือถือ

คำถาม	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการเลือกใช้ระบบบริการธนาคารออนไลน์			
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ				
1.1 ประสิทธิภาพการให้บริการ				
1.2 ขั้นตอนการบริการไม่ซับซ้อน				
1.3 ความปลอดภัยของข้อมูล				
1.4 สามารถรับ - ส่งได้รวดเร็ว				
1.5 มีระบบฝากข้อความไปพร้อมกับการรับ - ส่งเงินประมาณ 100 อักขระ				
2. ด้านบริการและอำนวยความสะดวก				
2.1 ความสะดวกในการใช้บริการ				
2.2 ความรวดเร็วในการส่งธนาคาร				
2.3 ความน่าเชื่อถือ				
2.4 ค่าใช้จ่ายในการส่งสูงกว่าธนาคารแบบธรรมดา				

## 8. ตำแหน่งการจัดวางใบฝากส่งเงินธนาคารออนไลน์ในแต่ละที่ทำการไปรษณีย์

- ( ) 1. เหมาะสม สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- ( ) 2. ไม่เหมาะสม ต้องเสียเวลาในการค้นหา

## 9. จำนวนของใบฝากส่งเงินธนาคารออนไลน์ในแต่ละที่ทำการไปรษณีย์

- ( ) 1. เพียงพอต่อความต้องการในทุกช่วงเวลา
- ( ) 2. ไม่เพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วน
- ( ) 3. ไม่เพียงพอในทุกช่วงเวลา

10. ขนาดของป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการออนไลน์

- ( ) 1. มีขนาดใหญ่ ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่างๆ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน  
 ( ) 2. มีขนาดเล็กเกินไป ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่างๆ มองเห็นไม่ชัดเจน

11. ข้อความบนป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการออนไลน์

- ( ) 1. เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน  
 ( ) 2. เข้าใจได้ยาก ขั้นตอนมีความซับซ้อน

12. ท่านคิดว่าระบบบริการออนไลน์มีส่วนทำให้ท่านใช้บริการจัดส่งสินค้าดีขึ้นหรือไม่

- ( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่ ( ) 3. ไม่แน่ใจ

13. ในอนาคตท่านคิดว่าจะยังใช้ระบบบริการออนไลน์อีกหรือไม่

- ( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่ ( ) 3. ไม่แน่ใจ

14. ท่านคิดว่าระบบบริการออนไลน์ควรมีการปรับปรุงหรือแก้ไขในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ฉ

คู่มือการรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการออนไลน์  
เรื่อง การศึกษาระบบบริการออนไลน์

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
-	No	Nominal	เลขที่ แบบสอบถาม	01-96	

\*ส่วนที่ 1 \* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ordinal	อายุ	1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 35 ปี 3. 35 – 50 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา	1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา 4. ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า 5. สูงกว่าปริญญาตรี	เลือกได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
4	JOB	Nominal	อาชีพ	1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 5. รับจ้างทั่วไป 6. ค้าขาย	เลือกได้ 1 ข้อ
5	INC	Ordinal	รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	1. ต่ำกว่า 10,000 2. 10,001-20,000 3. 20,001-30,000 4. 30,001บาท ขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ

\*ส่วนที่ 2\* การใช้บริการระบบธนาคารออนไลน์

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
1	A1	Nominal	ทราบจากแหล่งใด ว่ามีการให้บริการ	1. โทรทัศน์ 2. สื่อสิ่งพิมพ์ 3. เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต 4. เพื่อนแนะนำ 5. ที่ทำการไปรษณีย์ 6. อื่นๆ โปรดระบุ...	เลือกได้ 1 ข้อ
2	A2	Nominal	ท่านใช้บริการ ธนาคารออนไลน์ บ่อยแค่ไหน	1. ทุกวัน 2. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง 3. เดือนละ 2-3 ครั้ง 4. น้อยกว่าเดือนละ 2-3 ครั้ง	เลือกได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
3	A3	Nominal	ทุกครั้งที่ส่ง รณาดิเลือกใช้ รณาดิแบบใด	1. รณาดิธรรมชาติ 2. รณาดิออนไลน์	เลือกได้ 1 ข้อ
4	A4a A4b A4c A4d A4e A4f	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	ปัจจัยที่มีผลต่อ การเลือกใช้ รณาดิออนไลน์ 1. ประสิทธิภาพ การให้บริการ 2. ขั้นตอนการ บริการไม่ซับซ้อน 3. ความสะดวก และรวดเร็ว 4. ความน่าเชื่อถือ ของระบบ 5. การประหยัด ค่าใช้จ่าย 6. ความปลอดภัย ของระบบ	A4a – A4f มีค่าที่เป็นไป ได้เหมือนกัน ดังนี้ คือ 1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. มาก 4. มากที่สุด	
5	A5a A5b A5c	Nominal Nominal Nominal	ปัญหาที่พบจาก การใช้บริการ รณาดิออนไลน์ 1. ไม่เคย 2. ไม่เข้าใจวิธีการ และขั้นตอนการ ใช้บริการ 3. มีการกรอก ข้อมูลมากเกินไป	A5a – A5f 1. เลือก 0. ไม่เลือก 1. เลือก 0. ไม่เลือก 1. เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
	A5d	Nominal	4. ผู้รับปลายทาง ได้รับรณาคติ ออนไลน์ล่าช้ากว่า 30 นาที	1. เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
	A5e	Nominal	5. ผู้รับปลายทาง ไม่ได้รับรณาคติ ออนไลน์ที่ผู้ส่งต้น ทางส่งมาให้	1. เลือก 0. ไม่เลือก	
	A5f	Nominal	6. ข้อมูลที่ส่งจาก ต้นทางมีความผิด พลาด เช่น จำนวน เงิน เป็นต้น	1. เลือก 0. ไม่เลือก	
6	A6a	Nominal	เหตุผลที่เลือกทำ ธุรกรรมการเงิน ด้วยรณาคติ ออนไลน์ 1. ทำการ ไปรษณีย์อยู่ใกล้ และมีกระจายอยู่ ทั่วทั้งประเทศ	A6a - A6c 1. เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
	A6b	Nominal	2. มีความสะดวก ในการใช้บริการ	1. เลือก 0. ไม่เลือก	
	A6c	Nominal	3. ไม่จำเป็นต้องมี บัตรเอทีเอ็มก็โอน เงินได้	1. เลือก 0. ไม่เลือก	

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
7			ความพึงพอใจจาก การใช้บริการ 1.ด้านประสิทธิ ภาพของระบบ 1.1 ประสิทธิภาพ การให้บริการ 1.2 ขั้นตอนการ บริการไม่ซับซ้อน 1.3 ความปลอดภัย ของข้อมูล 1.4 สามารถรับ – ส่งได้รวดเร็ว 1.5 มีระบบฝาก ข้อความประมาณ 100 อักขระ 2. ด้านบริการและ อำนวยความสะดวก	A7.1a – A7.2d มีค่าที่ เป็นไปได้เหมือนกัน ดังนี้ คือ 1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. มาก 4. มากที่สุด	
	A7.1a	Ordinal			
	A7.1b	Ordinal			
	A7.1c	Ordinal			
	A7.1d	Ordinal			
	A7.1e	Ordinal			
	A7.2a	Ordinal			
	A7.2b	Ordinal			
	A7.2c	Ordinal			
	A7.2d	Ordinal			

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
8	A8	Nominal	ตำแหน่งการจัด วางใบฝากส่งเงิน ธนาคารออนไลน์	1. เหมาะสม สามารถ มองเห็นได้ชัดเจน 2. ไม่เหมาะสม ต้อง เสียเวลาในการค้นหา	เลือกได้ 1 ข้อ
9	A9	Nominal	จำนวนใบฝากส่ง เงินธนาคาร ออนไลน์	1. เพียงพอต่อความ ต้องการในทุกช่วงเวลา 2. ไม่เพียงพอในช่วงเวลา เร่งด่วน 3. ไม่เพียงพอในทุก ช่วงเวลา	เลือกได้ 1 ข้อ
10	A10	Nominal	ขนาดของป้าย บอกขั้นตอนการ ใช้บริการธนาคาร ออนไลน์	1. มีขนาดใหญ่ ตัวอักษร และสัญลักษณ์ต่างๆ สามารถมองเห็นได้ ชัดเจน 2. มีขนาดเล็กเกินไป ตัวอักษรและสัญลักษณ์ ต่างๆ มองเห็นไม่ชัดเจน	เลือกได้ 1 ข้อ
11	A11	Nominal	ข้อความบนป้าย บอกขั้นตอนการ ใช้บริการธนาคาร ออนไลน์	1. เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน 2. เข้าใจได้ยาก ขั้นตอนมี ความซับซ้อน	เลือกได้ 1 ข้อ
12	A12	Nominal	ระบบบริการ ธนาคารออนไลน์มี ส่วนทำให้ท่านใช้ บริการจัดส่ง ธนาคารบ่อยขึ้น	1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่แน่ใจ	เลือกได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
13	A13	Nominal	ในอนาคตท่านคิด ว่าจะยังใช้ระบบ บริการรณานัติ ออนไลน์อีก หรือไม่	1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่แน่ใจ	เลือกได้ 1 ข้อ

