

การศึกษาระบบการจัดการธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์
The Study of Express Banking System and Phone Banking System



T098116

โดย

นางสาวหทัย วาริมฉิลปี รหัสนักศึกษา 43040592
นางสาวอลิสรา อภิญญานุรักษ์ รหัสนักศึกษา 43040594

ปพ.
๑๙๑๓๔๓

๑๕๔๖

เลขทะเบียน ๑๘๑๑๖

วันเดือนปี ๑๐ ๐๖ ๒๕๖๑

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบการจัดการธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์
The Study of Express Banking System and Phone Banking System

โดย

นางสาวหทัย วาริมฉิลปี รหัสนักศึกษา 43040592

นางสาวอลิสา อภิญาณูรักษ์ รหัสนักศึกษา 43040594

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(ดร.อุรสา บัวตะมะ)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท่านดร.อุรสา บัวตะมะ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ อาจารย์นันทิยา อักษรกิตต์ คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษและเสนอแนะแนวทางในการทำปัญหาพิเศษและอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณอังศูร ขจรวิทย์และคุณวิลาวัลย์ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดี รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

หทัย วาริมณีศิลป์
อลิสา อภิญญาอนุรักษ์
16 กุมภาพันธ์ 2547

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการจัดการธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์
นักศึกษา : นางสาวหทัย วาริมณีสิลปี
นางสาวอลิสสา อภิญาอนุรักษ์
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ
ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ดร.จรรยา บัวตะมะ 16/กุมภาพันธ์/2547

จากกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับวงการธุรกิจธนาคารในปัจจุบัน การบริการธุรกรรมทางการเงินที่มีช่องทางที่หลากหลายและมีความสะดวก รวดเร็วเป็นตัวแปรที่สำคัญในช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งธุรกิจธนาคารชั้นนำของไทยต่างตระหนักถึงกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์จึงเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นหนทางที่ทางธนาคารสามารถเข้าถึงลูกค้า ขยายฐานลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถลดปัญหาการรอรับบริการทางเคาน์เตอร์เพียงช่องทางเดียว ซึ่งการนำระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์มาใช้จะนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงาน แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ยังไม่ได้ได้รับความนิยมใช้บริการแพร่หลายเท่าที่ควร จึงได้ศึกษาถึงระบบการจัดการธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ เพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับระบบให้เป็นที่แพร่หลายและตรงต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด โดยการออกแบบสอบถามผู้ที่ใช้บริการทั้งระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์อยู่ในปัจจุบัน และทำการตรวจสอบถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบธนาคารอัตโนมัติที่พบมากที่สุดคือระบบเครือข่ายและเครื่องบริการอัตโนมัติเกิดเหตุขัดข้องบ่อย ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการระบบไม่สามารถใช้บริการได้ในบางเวลาต้องรอให้ทางธนาคารดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมก่อนซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่พบมากที่สุดคือ ความล่าช้าในการรอรับบริการ นอกจากนี้ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัติ เช่น เทคโนโลยีระบบธนาคารอัตโนมัติที่ให้บริการมีความทันสมัย ความเพียงพอของบริการธุรกรรมทางการเงินที่สามารถกระทำผ่านทางเครื่องบริการอัตโนมัติต่อความต้องการของลูกค้า ความสะดวก รวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบต่อการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพอใจของผู้ใช้บริการกับการใช้บริการระบบอยู่ในระดับดีมากถึงปานกลาง ปริมาณเครื่อง
บริการอัตโนมัติทั้งสี่เครื่อง ความเหมาะสมของสถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการ ความปลอดภัยใน
การให้บริการ การเกิดเหตุขัดข้องขณะใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย ความยุ่งยากของ
ขั้นตอนการใช้งานอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นการที่จะเพิ่มจำนวนลูกค้าผู้ให้บริการให้มากขึ้นนั้น ควร
ปรับปรุงในเรื่องของการเพิ่มจำนวนเครื่องบริการอัตโนมัติทั้งสี่เครื่องความเหมาะสมของสถานที่
หรือบริเวณที่ให้บริการรวมทั้งความปลอดภัยในการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาระบบที่ใช้อยู่ใน
ปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พอใจของลูกค้า เช่นควรปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้อง
ควรเปลี่ยนมาใช้สายสื่อสารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงกว่าสายโทรศัพท์ เพื่อเป็นการเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและสำรวจระบบอยู่ตลอดเวลา และ
ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบธนาคารทางโทรศัพท์ เช่น เทคโนโลยี
ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการมีความทันสมัย จำนวนพนักงานผู้ให้บริการ ความถูกต้อง
และน่าเชื่อถือของระบบ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ความปลอดภัยของข้อมูล ช่วยเพิ่มความ
สะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ความพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
ถึงปานกลาง ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ การใช้บริการระบบธนาคาร
ทางโทรศัพท์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก มาตรฐานของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ความผิดพลาดที่เกิดจาก
การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย ดังนั้นระบบธนาคารทางโทรศัพท์
ควรปรับปรุงในเรื่องของการตอบปัญหาที่ลูกค้าถามให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบันและควรปรับปรุงโดยทำ
การเพิ่มปริมาณคู่สายโทรศัพท์และตรวจสอบระบบให้ใช้งานได้อย่างถูกต้องอยู่เสมอ รวมทั้งควร
จัดให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการมาใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ให้มากขึ้น
อีกด้วย

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	5
บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	12
ระบบธนาคารอัตโนมัติ	12
ประวัติความเป็นมาของระบบ	12
โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ	13
องค์ประกอบของระบบธนาคารอัตโนมัติ	14
ขั้นตอนการใช้งานของระบบ	16
ระบบธนาคารทางโทรศัพท์	24
ประวัติความเป็นมาของระบบ	24
โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ	25
องค์ประกอบของระบบธนาคารทางโทรศัพท์	28
ขั้นตอนการใช้งานของระบบ	29

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาระบบธนาคารอัตโนมัติ	40
ผลการศึกษาที่ได้จากผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติ	40
ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ	43
ผลการศึกษาระบบธนาคารทางโทรศัพท์	51
ผลการศึกษาที่ได้จากผู้บริหารระบบธนาคารทางโทรศัพท์	51
ผลการศึกษาที่ได้จากพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์	54
ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์	62

บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป	72
ข้อเสนอแนะ	74
เอกสารอ้างอิง	76
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เกี่ยวข้องและดูแลระบบธนาคารอัตโนมัติ	79
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม สำหรับผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ	82
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารระบบธนาคารทางโทรศัพท์	86
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสำหรับพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์	89
ภาคผนวก จ แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์	93
ภาคผนวก ฉ คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ	97
ภาคผนวก ช คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์	102
ภาคผนวก ซ คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์	108
ภาคผนวก ฌ การวิเคราะห์ระบบ	115

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนเขตการปกครองและสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งตามเขตเมือง เขตต่อเมืองและเขตนอกเมือง	7
2 รายละเอียดธุรกรรมทางการเงินที่สามารถใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ	16
3 รายการหมายเลขการให้บริการบัวหลวงโฟน	29
4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ	44
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	45
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ	45
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเครื่องอัตโนมัติที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	46
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการเป็นประจำ	47
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ	48
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเครื่องบริการอัตโนมัติที่ได้รับการปรับปรุง	48
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่ควรปรับปรุงของเครื่องบริการอัตโนมัติ	49
12 จำนวนความถี่ของระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัติ	50
13 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ	55
14 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงวันและเวลาที่ให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์	57
15 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงวันและเวลาที่ให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์	57
16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่ให้บริการเป็นประจำ	58
17 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการให้บริการ	58
18 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อดีที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับจากการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์	59
19 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อดีที่พนักงานผู้ใช้บริการที่ได้รับจากระบบธนาคารทางโทรศัพท์	59
20 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อดีที่ผู้ใช้บริการได้รับจากระบบธนาคารทางโทรศัพท์	60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 จำนวนความถี่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบธนาคารทางโทรศัพท์	61
22 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์	63
23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ	64
24 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงวันและเวลาที่เข้าใช้บริการวันจันทร์ – ศุกร์	64
25 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงวันและเวลาที่เข้าใช้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์	66
26 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่รู้จักระบบธนาคารทางโทรศัพท์	66
27 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์	67
28 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการเป็นประจำ	67
29 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งให้ความสำคัญในธนาคารทางโทรศัพท์	68
30 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่พบปัญหาในการใช้บริการ	69
31 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	69
32 จำนวนความถี่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบธนาคารทางโทรศัพท์	70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	ผังการทำงานของระบบ Electronic Banking	15
2	บัตรเอทีเอ็มและบัตรบีพีเอสของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)	18
3	ใบบันทึกรายการของเครื่องเอทีเอ็ม	19
4	ใบบันทึกรายการของเครื่องรับฝากเงินลับไว	19
5	ขั้นตอนการใช้งานเครื่องรับฝากเงินลับไว	20
6	ขั้นตอนการใช้งานเครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน	21
7	ช่องนำฝาก/ชำระเงินด่วน	22
8	สมุดคู่ฝาก	22
9	ขั้นตอนการใช้งานเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ	23
10	แสดงการทำงานของระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์	26
11	แสดงระบบการรายงานของระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์	28
12	ขั้นตอนการให้บริการบิวหลวงโฟน	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

เนื่องจากในยุคปัจจุบันเป็นยุค โลกาภิวัตน์ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลของสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ทางสังคม การเมือง เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จึงทำให้การให้บริการจัดการธุรกรรมทางการเงินผ่านเพียงทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาต่าง ๆ อย่างเดิมไม่เพียงพอ ธนาคารหลายแห่งได้เห็นความสำคัญของโอกาสทางธุรกิจที่จะเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ซึ่งไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ได้นอกเหนือจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาต่าง ๆ ซึ่งเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการดังที่กล่าวมา คือ ธนาคารอัตโนมัติ และธนาคารทางโทรศัพท์ ดังนั้นธนาคารต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงความเข้าใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารอัตโนมัติ และธนาคารทางโทรศัพท์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทุกระดับและก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการแต่ละครั้งรวมถึงการแข่งขันระหว่างธนาคารด้วยกันเองเพื่อช่วงชิงฐานลูกค้า หากลูกค้ามีความพึงพอใจและใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์จนติดเป็นนิสัยแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการของธนาคารคู่แข่ง ย่อมเป็นไปได้ยาก

ในช่วงปี พ.ศ. 2543 ที่ผ่านมามีธนาคารหลายแห่งภายในประเทศไทยมีการตื่นตัวและเตรียมพร้อมไปสู่การเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตรวมถึงธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้วย ซึ่งระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์ถือเป็นกลยุทธ์ใหม่ที่กลุ่มธนาคารผู้นำของไทยมีบริการนี้อยู่หรือเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นบริการพื้นฐาน โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยที่สุดมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้าในการติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร หรือแม้แต่ข้อมูลเฉพาะด้านการเงินของลูกค้าเองทางโทรศัพท์ ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องครบถ้วนรวมทั้งความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะของลูกค้าเองและ ในช่วงปีพ.ศ. 2544 ที่ผ่านมามีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการเปิดตัวหลวงอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องอัตโนมัติ 4 เครื่องเพื่อให้

ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินประจำวันได้อย่างครบวงจรเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ยกเว้นในกรณีที่ตั้งอยู่ในอาคารที่มีเวลาเปิด-ปิด ธนาคารอัตโนมัตินับว่าเป็นรูปแบบการให้บริการที่มีความหลากหลายออกไปจากการเปิดสาขาบริการแนวเดิมอย่างสิ้นเชิง

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอัตโนมัติ และธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นธนาคารที่อยู่ในกลุ่มธนาคารผู้นำและมีรูปแบบของบริการที่มีความหลากหลายกว่าธนาคารอื่น ๆ ในขณะนี้ ซึ่งจากการศึกษาจะทำให้ทราบว่าระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นั้นมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอัตโนมัติ และธนาคารทางโทรศัพท์ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาลักษณะการจัดการในการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์
2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน
3. เสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะขั้นตอนการจัดการของระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ตลอดจนข้อดีและข้อจำกัด
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการระบบ
3. ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงลักษณะการจัดการ ขั้นตอนการใช้งานปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์โดยจะทำการศึกษาเฉพาะของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการศึกษา ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2546 - กุมภาพันธ์ 2547

นิยามศัพท์

ธนาคารอัตโนมัติ หมายถึง ช่องทางในการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่ให้บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติซึ่งเป็นช่องทางที่ลูกค้าจะต้องทำรายการธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง

ธนาคารทางโทรศัพท์ หมายถึง ช่องทางการให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินที่เป็นรูปแบบใหม่ผ่านทางโทรศัพท์ โดยการมีพนักงานให้บริการ

การตรวจเอกสาร

ปัทมา (2537) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารเอเชีย สาขาลองเตย สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัตินั้นส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน ลูกจ้างเอกชนและมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 2,000-4,000 บาท เหตุผลสำคัญของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ คือความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอขั้นตอนต่าง ๆ จากการให้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร และผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารนิยมใช้บริการที่อยู่ใกล้ที่ทำงานและอยู่ใกล้บ้าน ตลอดจนใช้บริการในเวลาทำการของธนาคารเป็นส่วนมาก โดยใช้เพื่อถอนเงินกันมากที่สุด ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการฝากเงินโดยเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติมักจะฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจวิธีการและมีความรู้สึกไม่แน่ใจในความถูกต้องของตัวเครื่องและด้านการโอนเงิน นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรขยายเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้นและติดตั้งเครื่องให้มากขึ้น แก๊ไขเครื่องไม่ให้เสีย โดยเฉพาะในวันที่เป็นวันเงินเดือนออก ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร คือ ธนาคารควรมีการสาธิตวิธีการใช้เครื่องเพื่อทำรายการแบบต่าง ๆ ให้ลูกค้าที่มาสมัครหรือรับบัตร ครั้งแรกให้เข้าใจวิธีการใช้อย่างถูกต้อง และควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่องติดไว้ข้าง ๆ ของเครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญหรือยังไม่เคยใช้มาก่อนในบางรายการ ได้ดูไม่ยากกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งหากมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกอบการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการของธนาคารที่ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติในย่านที่ไม่ใช่ชุมชน หรือศูนย์การค้า โดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

กู่เกียรติ (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคารของธนาคารทหารไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่-ดอนเมือง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีช่วงอายุระหว่าง 20- 35 ปี มีประสบการณ์ใช้บริการของธนาคารมาก่อนปี พ.ศ. 2540 ประเภทที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ เปิดบัญชี การชำระหนี้เงินกู้และการซื้อเคชเชียร์เช็ก เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจปรากฏว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงมากในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจของพนักงานการให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอภัยภัยไมตรีอันดี และการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าแต่บางครั้งก็ยังมีปัญหาในการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการอยู่บ้างในช่วงต้นเดือน ปลายเดือนหรือในช่วงก่อนและหลังวันหยุดที่มีติดกันอยู่หลายวัน

ศุภกิจ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติโดยศึกษาเฉพาะกรณีของบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.1 เป็นชายร้อยละ 43.5 เป็นหญิงร้อยละ 56.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 61.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านความรู้ความเข้าใจในประเภทของบริการที่ธนาคารอัตโนมัติเปิดให้บริการ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการใช้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในตัวของผลิตภัณฑ์ไม่มากนักและมีความเข้าใจเพียงบางส่วนเท่านั้น ทั้งนี้พบว่าประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นประจำได้แก่บริการ ATM ส่วนบริการเครื่องปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติมีการใช้บ้างเป็นบางครั้งและสำหรับบริการกล่องรับคำขอใช้บริการต่าง ๆ บริการคอมพิวเตอร์พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร บริการรับฝากเช็คร่งคว่น บริการธนาคารทางโทรศัพท์กลับเป็นบริการที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการน้อย โดยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความสะดวกและความถูกต้องปลอดภัยมาเป็นลำดับแรก ส่วนที่รองลงมา ได้แก่ เรื่องชื่อเสียงความมั่นคงของธนาคารและการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย

จักรพันธ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Call Center ของบริษัทผลการศึกษาพบว่า การอบรมการใช้งาน Call Center Applications แก่พนักงานผู้ให้บริการข้อมูล (Agent) พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลสามารถค้นหาข้อมูลได้เร็วขึ้นและถูกต้องยิ่งขึ้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้น ด้วยระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (User Friendly System) ซึ่งทำให้การให้บริการแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพ (Effective) และประสิทธิผล (Efficiency) มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า จากการที่นำระบบ Call Center มาให้บริการทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าและบริษัทอื่นจะเป็นผลต่อการรักษาลูกค้าเดิมเอาไว้และข้อมูลที่ผู้ใช้บริการได้ตอบกลับมายังบริษัทสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจเท่ากับเป็นการสื่อสารสองทาง (Two Ways Communication) ระหว่างบริษัทกับผู้ใช้บริการ บริษัทสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการและการแข่งขันทางการธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งสามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการฝึกอบรม รวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม (Cost Reduction)

หนังสือพิมพ์รายวันกรุงเทพธุรกิจ (2545) ได้ลงบทความเรื่องกรณีศึกษาธุรกิจธนาคารในสหรัฐว่าธนาคารในสหรัฐมีรูปแบบการทำธุรกรรมโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เป็นช่องทางในการบริการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น First Union (<http://www.firstunion.com>) ใช้เงินลงทุนสำหรับการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีในช่วงปี 2543 - 2545 ไปแล้วถึง 450 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทำให้ปัจจุบันลูกค้าของธนาคารสามารถทำธุรกรรมผ่านทางตู้เอทีเอ็ม โทรศัพท์ ตู้คีออส ที่ถูกจัดตั้งไว้ตามศูนย์บริการต่างๆ ของธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นธนาคารต่าง ๆ เริ่มลดจำนวนพนักงานในสาขาลงและพยายามลดจำนวนพนักงานสูงอายุของธนาคารในขณะที่ความต้องการพนักงานใหม่นั้นธนาคารต้องการพนักงานที่อายุค่อนข้างน้อย มีความรู้ ความสามารถ และมีความยืดหยุ่นสูงในการทำงานหลาย ๆ หน้าที่พร้อม ๆ กัน เช่น เป็นที่ปรึกษาเป็นพนักงานขายเพราะจากการศึกษาประชาชนทำธุรกรรมที่สาขาลดลงโดยจำนวนครั้งในการทำธุรกรรมที่สาขา อันดับที่ 1 คือ ประมาณ 1-3 ครั้งต่อเดือน อันดับที่ 2 คือ สัปดาห์ละครั้ง อันดับที่ 3 คือ มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง

หนังสือพิมพ์รายวันกรุงเทพธุรกิจ (2545) ได้กล่าวถึง CRM , Call Center ว่ามีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากโทรศัพท์ยังเป็นช่องทางที่คนยังนิยมใช้ในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด บริษัทส่วนใหญ่จึงนิยมนำระบบ CRM, Call Center มาให้บริการ เพราะลูกค้าสามารถติดต่อหาบริษัทได้ง่ายที่สุด ดังนั้นทางบริษัทจะต้องเตรียมพนักงานให้พร้อมตอบคำถามลูกค้า สำหรับในประเทศไทยเมื่อปีพ.ศ. 2544 บริษัทส่วนมากเริ่มนำระบบ CRM, Call Center มาให้บริการและจะพิมพ์หมายเลขโทรศัพท์ไว้ตามสื่อต่าง ๆ รวมทั้งบนตัวสินค้าเพื่อนำมาและยกระดับสินค้าหรือการให้บริการให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเป็นหมายเลขโทรศัพท์ 4 หลัก เพราะเชื่อเป็นตัวเลขที่จำง่ายเพราะจะเป็นจุดแรกที่ลูกค้าหลายคนนึกถึงก่อนเสมอและหมายเลขที่ใช้ส่วนใหญ่จะมีเลขหมายใกล้เคียงกันโดยส่วนใหญ่จะไม่คิดอัตราค่าบริการแต่มีบางเลขหมายที่คิดค่าบริการสูงกว่าครั้งละ 3 บาท

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและการเก็บข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการออกแบบสอบถามกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อสอบถามข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยต้องการศึกษาข้อมูลลักษณะการใช้งานรวมทั้งข้อดี ข้อจำกัดของระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตลอดจนบทความ สื่ออินเทอร์เน็ต นิตยสาร วารสาร ปรียญานิพนธ์ และวิทยานิพนธ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์

1.1 ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 คน

1.2 ผู้บริหารระบบธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน

1.3 พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการประจำศูนย์บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (พระรามเก้า) จำนวน 100 คน

2. ผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

สำหรับการกำหนดตัวอย่างของระบบธนาคารอัตโนมัติ จะใช้การเก็บข้อมูลจาก

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางธนาคารอัตโนมัติ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ซึ่งเป็นผู้บริหารระบบการทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารอัตโนมัติและเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลระบบของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 คน โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

2. ผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงหาขนาดตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่าง

สูตร
$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่

$$n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

$$p = \text{ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 0.50)}$$

$$q = 1 - p$$

$$Z = \text{ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า } Z = 1.96 \text{)}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 10)}$$

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

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

$$= 96$$

ดังนั้นจะทำการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คนเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและสามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร จึงได้กำหนดวิธีการในการสุ่มตัวอย่างตามพื้นที่แบบ 2 ชั้น เป็นการแบ่งสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 165 สาขาตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร 50 เขต แล้วแบ่งออกเป็นเขตเมือง เขตต่อเมือง และเขตนอกเมือง (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนเขตการปกครองและสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

พื้นที่	จำนวนเขตการปกครอง (เขต)	จำนวนสาขาของธนาคาร (สาขา)
เขตเมือง	14	74
เขตต่อเมือง	26	67
เขตนอกเมือง	10	24

ที่มา : รายงานงบประมาณประจำปี 2545 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เนื่องจากทุกสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีระบบธนาคารอัตโนมัติให้บริการเช่นเดียวกันจึงได้ทำการสุ่มเลือกเขตและสาขาของธนาคารด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควต้า 10 เขต 10 สาขา จะได้ เขตเมือง 4 เขต 4 สาขา เขตต่อเมือง 4 เขต 4 สาขา และเขตนอกเมือง 2 เขต 2 สาขา เมื่อได้เขตและสาขาของธนาคารแล้วจะทำการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในแต่ละสาขาสายละ 10 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีจางานวน จะได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่มีปรากฏในเอกสารนี้ ไม่ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. สาขาในเขตเมือง 4 เขต 4 สาขา ได้แก่

- 1.1 เขตบางรัก วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม
- 1.2 เขตธนบุรี วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานนตากสิน
- 1.3 เขตราชเทวี วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอนุสาวรีย์ชัย
- 1.4 เขตพระนคร วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพาหุรัด

2. สาขาในเขตต่อเมือง 4 เขต 4 สาขา ได้แก่

- 2.1 เขตบางกะปิ วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหัวหมาก
- 2.2 เขตจตุจักร วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล ลาดพร้าว
- 2.3 เขตบางนา วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา
- 2.4 เขตบางกอกน้อย วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสะพานพระปิ่นเกล้า

3. สาขาในเขตนอกเมือง 2 เขต 2 สาขา ได้แก่

- 3.1 เขตลาดกระบัง วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลาดกระบัง
- 3.2 เขตดอนเมือง วนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหลักสี่

สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ จะใช้การสุ่มตัวอย่าง

จาก

1. พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการประจำศูนย์บริการในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์ที่ให้บริการประจำศูนย์บริการนั้น จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระบบการทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์และในส่วนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งทราบจำนวนแน่นอนจึงหาขนาดตัวอย่างจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
(ในการศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ระดับร้อยละ 10)

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{100}{1 + 100(0.1^2)}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$= \frac{100}{2}$$

$$= 50$$

จากสูตรคำนวณจะสามารถคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ประมาณ 50 คน

2. ผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงหาขนาดตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่าง

สูตร
$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 0.50)

q = $1 - p$

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า $Z = 1.96$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 10)

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

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

$$= 96$$

ดังนั้นจะสุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทั้งสิ้น 100 คน โดยจะสุ่มตัวอย่างทั้งหมดแบบเจาะจง

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยมีการดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ และนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามซึ่งรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่ง

ออกเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ชุดที่ 1 ใช้สำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติ
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุที่เบี่ยงเนื้อหา และต้องขออนุญาตเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ชุดที่ 2 ใช้สำหรับผู้บริหารระบบธนาคารทางโทรศัพท์
- ชุดที่ 3 ใช้สำหรับพนักงานผู้ให้บริการประจำศูนย์บริการธนาคารทางโทรศัพท์
- ชุดที่ 4 ใช้สำหรับผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ
- ชุดที่ 5 ใช้สำหรับผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

โดยรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งออกเป็น

- คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียวเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว
- คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- คำถามแบบให้ผู้ตอบเรียงลำดับ
- คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นซึ่งจะแบ่งเป็นแบบสอบถามที่แสดงความ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัด ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการด้วยระบบธนาคารอัตโนมัติ และธนาคารทางโทรศัพท์ ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

- คำถามแบบเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานทั้งสองระบบรวมทั้งข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละด้านยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้จะนำมาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสที่กำหนดไว้ในคู่มือการลงรหัสในคำถามปลายเปิด
3. ประมวลผลข้อมูลจากข้อมูลลงรหัส ลงทาง โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS/PC+) โดยการวิเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความถี่ เป็นการหาค่าความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละเพื่อจะศึกษาถึงลักษณะทั่วไปและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงลักษณะโดยรวมของผู้ใช้บริการ

ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเพื่อใช้วิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีผลต่อระดับความสำคัญในการนำเอาระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์มาใช้ให้บริการซึ่งจะมีหลักเกณฑ์ในการให้น้ำหนัก ดังต่อไปนี้

มีความสำคัญน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักเท่ากับ	1
มีความสำคัญน้อย	ให้น้ำหนักเท่ากับ	2
มีความสำคัญปานกลาง	ให้น้ำหนักเท่ากับ	3
มีความสำคัญมาก	ให้น้ำหนักเท่ากับ	4
มีความสำคัญมากที่สุด	ให้น้ำหนักเท่ากับ	5

$$\text{ค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญ} = \frac{\sum (\text{น้ำหนักที่ให้} \times \text{จำนวนผู้ที่ให้น้ำหนักในข้อนั้น})}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}$$

ซึ่งในการวิเคราะห์ความสำคัญผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ชั้นจึงหาความกว้างของแต่ละชั้นเพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้นจากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ในการศึกษาระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่ถ่วงน้ำหนักและกำหนดเกณฑ์ของช่วงค่าเฉลี่ยที่ถ่วงน้ำหนักเพื่อใช้พิจารณาเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างว่า มีผลมากน้อยเพียงใด ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ให้หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ให้หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ให้หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ให้หมายถึง	มีความสำคัญมาก
ช่วงค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ให้หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด

บทที่ 2

ระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์

ประวัติความเป็นมาของระบบธนาคารอัตโนมัติ

ระบบธนาคารอัตโนมัติเป็นการนำเทคโนโลยีของเครื่องบริการอัตโนมัติ 4 เครื่องที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน นอกเหนือการให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารที่มีพนักงานเป็นผู้ดำเนินการธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ กับระบบของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการฝากเงินสด ฝากเช็ค ถอนเงินสด เบิกเงินสดจากเช็ค โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ชำระสินเชื่อ ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต ตรวจสอบยอดเงินในบัญชี โดยมีหลักฐานการบันทึกรายการเป็นสมุดคู่ฝากและใบบันทึกรายการต่าง ๆ จึงอาจจะพูดได้ว่าระบบธนาคารอัตโนมัตินี้มีพื้นฐานการพัฒนาจากระบบการให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ที่มีพนักงานธนาคารเป็นผู้ให้บริการ ระบบธนาคารอัตโนมัติเป็นการนำเทคโนโลยีเครื่องบริการอัตโนมัติมาแทนที่พนักงานและให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินธุรกรรมทางการเงินทั้งหมดได้ด้วยตนเอง โดยที่ระบบธนาคารอัตโนมัติจะใช้ระบบการเชื่อมโยงข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การบันทึกข้อมูลที่คล้ายคลึงกับระบบการให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ที่มีพนักงานธนาคารเป็นผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังให้บริการออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมงอีกด้วย โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากการถือกำเนิดของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถเพิ่มความสะดวกสบายอย่างมากให้แก่ผู้ใช้บริการธนาคาร และเป็นตัวอย่างเทคโนโลยีระบบสารสนเทศที่ได้นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจ

พ.ศ. 2520 เป็นปีที่มีการเริ่มใช้เอทีเอ็มเครื่องแรกของโลกที่ธนาคารซีทีแบงก์ในเมืองนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยเริ่มให้บริการฝากและถอนเงินอัตโนมัติแก่ลูกค้าซึ่งสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงรวมวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย ในขณะที่ธนาคารอื่นๆ ที่ตั้งอยู่ใกล้ ๆ บนถนนสายเดียวกันให้บริการลูกค้าในวันปกติเท่านั้น คือ เฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.00-14.00 น. และเมื่อวิเคราะห์มุมมองในการแข่งขันของธนาคารในการให้บริการลูกค้า กล่าวได้ว่าระบบเอทีเอ็มที่ให้บริการของธนาคารซีทีแบงก์เป็นบริการใหม่ที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและคล่องตัวสามารถดึงดูลูกค้าจากธนาคารอื่นมาเป็นของตัวเองและเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดของธนาคารขึ้นมาเกือบสามเท่าตัวในช่วงเวลาประมาณ 6 เดือน ก่อนที่ธนาคารคู่แข่งจะไหลตัวทันและหันมาให้บริการระบบเอทีเอ็มบ้าง

เทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของระบบเอทีเอ็มก็คือระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำการรวบรวมบัญชีข้อมูลเงินฝากของลูกค้าธนาคาร ไว้ในฐานข้อมูลกับเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลที่เชื่อมโยง

ระบบคอมพิวเตอร์ออกไปทั่วประเทศ หรือทั่วโลกได้ ผู้ใช้บัตรเอทีเอ็มสามารถเบิกเงินจากธนาคารได้จากตู้เอทีเอ็มที่ตั้งอยู่ในเกือบทุกหนทุกแห่ง เช่น ห้างสรรพสินค้าหรือตามมุมถนน ทุกครั้งที่ลูกค้าใช้บัตรเอทีเอ็มจากตู้เอทีเอ็มจะมีการสื่อสารข้อมูลไปยังฐานข้อมูลกลางที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารซึ่งได้บรรจุข้อมูลยอดเงิน การฝาก การถอนเงินของลูกค้า ฐานข้อมูลนี้จึงมีลักษณะสำคัญในความหมายที่ว่าลูกค้ามีบัญชีเงินฝากในธนาคารแห่งนั้น ๆ ก็จะมีข้อมูลอยู่ที่ฐานข้อมูลกลางเพียงชุดเดียวและด้วยระบบการสื่อสารข้อมูลในลักษณะเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้จากระยะไกล นอกจากนี้คอมพิวเตอร์ยังช่วยจัดการประมวลผลเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ เช่น การฝาก การโอนและการถอนที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เทคโนโลยีฐานข้อมูลกลางทำให้เก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้เพียงชุดเดียวไม่จำเป็นต้องสำเนาหลายชุดสามารถเรียกใช้หรือส่งการแก้ไขได้จากระยะไกลเมื่อมีการเข้ามาแก้ไขแล้วคนที่เข้ามาใช้ข้อมูลทีหลังก็จะได้รับข้อมูลที่แก้ไขทันที การประมวลผลอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลในระบบเครือข่ายนี้เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อการใช้งานต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การและธุรกิจได้อีกมหาศาล

สำหรับระบบธนาคารอัตโนมัติทั้งระบบได้นำเข้ามาใช้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อประมาณปีพ.ศ. 2542 โดยเป็นทางเลือกใหม่ที่ธนาคารชั้นนำของประเทศไทยให้ความสนใจนำเข้ามาใช้ให้บริการกับผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น รวมถึงธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเริ่มนำระบบมาให้บริการวันแรกเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา เป็นการนำรูปแบบของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอัตโนมัติจากประเทศสหรัฐอเมริกาเข้ามาศึกษาและทำการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบของระบบให้เหมาะสมกับการใช้งานของธนาคารและของคนไทยเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยที่กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ไม่กลัวการใช้อิเล็กทรอนิกส์และไม่ต้องการที่จะเสียเวลาในการมาติดต่อใช้บริการกับธนาคารและในอนาคตธนาคารคาดหวังว่าจะสามารถขยายกลุ่มลูกค้าได้ครอบคลุมมากขึ้น

โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบของสายนโยบายและสายเทคโนโลยีโดยมีฝ่ายนโยบายการตลาดและฝ่ายประมวลผลข้อมูลเป็นผู้วางแผนนโยบายและควบคุมระบบ

ระบบธนาคารอัตโนมัติจะประกอบด้วยเครื่องให้บริการอัตโนมัติ 4 ชนิดประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine - CDM)
3. เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน (Express Drop Box - EDB)
4. เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ

หลักการงานของระบบธนาคารอัตโนมัติจะใช้ระบบ Electronic Banking และ Bank Teller Terminal ดังนี้

Electronic Banking จะเป็นระบบการเชื่อมโยงระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ย่อยหรือเครื่องบริการอัตโนมัติของสาขา (Teller Terminals) กับเครื่องคอมพิวเตอร์หลักในสำนักงานใหญ่ (Central Computer) ของธนาคารซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลเครดิตของลูกค้าธนาคารในอดีต บัญชีรายละเอียดการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ในอดีตรวมทั้งควบคุมการติดต่อกับธนาคารอื่น โดยที่เครื่องบริการอัตโนมัติในสาขานี้จะไม่สามารถติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์หลักได้โดยตรงซึ่งจะต้องผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์หลักของสาขาของธนาคาร (Local Branch Computer) ซึ่งจะเป็นตัวที่คอยควบคุมการส่งผ่านข้อมูลสู่เครื่องคอมพิวเตอร์หลักในสำนักงานใหญ่ของธนาคาร โดยที่เครื่องคอมพิวเตอร์หลักของสาขาของธนาคารนี้จะมีดิสก์สำหรับสำรองข้อมูล (Disk storage) ไว้ที่ตัวมันเอง เพื่อที่จะรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ลดภาระการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์หลักไม่ให้รับภาระการส่งข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำสาขาที่มีเป็นจำนวนมากและมีจำนวนหลาย ๆ สาขา โดยที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของสาขานั้นก็จะมีเครื่องควบคุมการจัดการข้อมูลที่จะส่งไปสู่เครื่องคอมพิวเตอร์หลักในสำนักงานใหญ่อีกทีหนึ่งเพื่อที่จะเป็นการลดต้นทุนในการส่งข้อมูลที่มีจำนวนมากและซับซ้อนและจะเป็นตัวคอยควบคุมข้อมูลไม่ให้ข้อมูลส่งสู่เครื่องคอมพิวเตอร์หลักที่อยู่ในสำนักงานใหญ่มากจนเกินไปเพื่อเป็นการลดภาระการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์หลัก (ภาพที่ 1)

ส่วน Bank Teller Terminal จะเป็นการนำเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในกิจการของธนาคารเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการเกี่ยวกับการฝาก-ถอนเงินให้เกิดการประมวลผลได้ทันทีที่มีข้อมูลเข้ามา ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้าของธนาคารมีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์กับทุกสาขาแบบออนไลน์ทำให้ธนาคารสาขาย่อยสามารถประมวลผลข้อมูลได้ทันที

องค์ประกอบของระบบธนาคารอัตโนมัติ

ลักษณะบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ (ตารางที่ 2) ได้แก่

1. เครื่องเอทีเอ็ม จะให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินในส่วนของ

1.1 บริการถอนเงินสด

1.2 โอนเงินระหว่างบัญชีทั้งของผู้ใช้บริการเองหรือโอนไปยังบัญชีของผู้อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 โอนเงินระหว่างธนาคารจากเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มไปยังธนาคารพาณิชย์ 12 แห่ง
ได้ดังต่อไปนี้

ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารยูโอบี รัตติน
ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเอเชีย
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ นครชน ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารนครหลวงไทย

1.4 ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด. 90 , 91 , 94)

1.5 สอบถามยอดเงินในบัญชี

1.6 ชำระค่าสินค้าและบริการได้แก่ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฟจเจอร์ ค่าบริการ โทรศัพท์
ทางไกลระหว่างประเทศ ค่าไฟฟ้า บัตรเครดิต เป็นต้น

2. เครื่องรับฝากเงินฉับไว จะให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินในส่วนของ

2.1 บริการรับฝากเงินสดเข้าบัญชีได้ทันที พร้อมทั้งสอบถามยอดเงิน

3. เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วนจะให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงิน

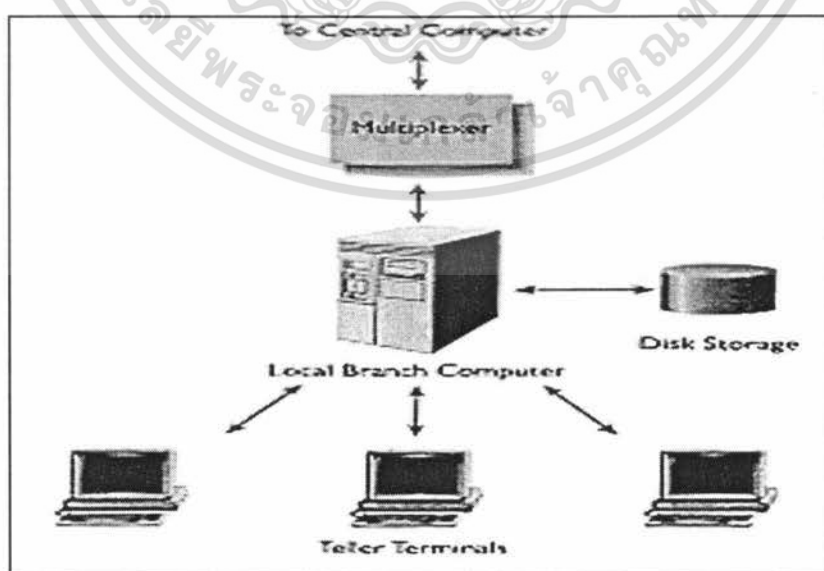
3.1 บริการรับฝากเงินสดหรือเช็ค

3.2 ชำระค่าสินค้าและบริการได้แก่บัตรเครดิตซิตี้แบงก์ มาสเตอร์ โคนอร์คลับ และ
ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

3.3 โอนเงินระหว่างบัญชี

4. เครื่องบันทึกการขายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติจะให้บริการในส่วนของ

4.1 บริการปรับปรุงข้อมูลด้านบัญชีในสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ 1 ผังการทำงานของระบบ Electronic Banking นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 รายละเอียดธุรกรรมทางการเงินที่สามารถใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ

บริการธุรกรรมทางการเงิน	เครื่องเอทีเอ็ม	เครื่องรับฝากเงิน จับใบ	เครื่องรับฝากและ ชำระเงินด่วน	เครื่องบันทึกรายการ สมุดคู่ฝากอัตโนมัติ
ฝากเงินสดเข้าบัญชี		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
ฝากเช็ค			<input checked="" type="checkbox"/>	
ถอนเงินสด	<input checked="" type="checkbox"/>			
โอนเงินระหว่างบัญชี	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
สอบถามยอดเงินในบัญชี	<input checked="" type="checkbox"/>			
ชำระค่าสินค้าและบริการ				
ค่าไฟฟ้า	<input checked="" type="checkbox"/>			
โทรศัพท์เคลื่อนที่	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
โทรศัพท์ทางไกลระหว่าง ประเทศ	<input checked="" type="checkbox"/>			
เพจเจอร์	<input checked="" type="checkbox"/>			
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด. 90,91,94)	<input checked="" type="checkbox"/>			
บัตรเครดิต	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
ค่าสินค้าและบริการอื่นๆ			<input checked="" type="checkbox"/>	
ปรับปรุงข้อมูลสมุดคู่ฝาก				<input checked="" type="checkbox"/>

ที่มา : [http // www .bangkokbank.com / Bangkok+Bank+Thai / Personal+Banking / Payment + Services/Who+and+how+can+I+Pay .htm](http://www.bangkokbank.com/Bangkok+Bank+Thai/Personal+Banking/Payment+Services/Who+and+how+can+I+Pay.htm)

ขั้นตอนการใช้งานของระบบ

ขั้นตอนการใช้งานของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอัตโนมัติจะประกอบด้วย

ขั้นตอนการใช้งานเครื่องเอทีเอ็ม จะต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

1. จอภาพแสดงข้อความเตรียมพร้อมที่จะทำงาน
2. สอดบัตร (ภาพที่ 2) และพิมพ์รหัสผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เลือกรายการที่ต้องการ
5. ถ้าต้องการถอนเงินจากบัญชีเลือกใส่จำนวนเงินที่ต้องการ
6. รับเงิน
7. ถ้าต้องการทำรายการอื่น ๆ ได้แก่ โอนเงิน เปลี่ยนรหัส ชำระเงินหรือรายการอื่น ๆ

ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนคำแนะนำ

8. รับบัตรและใบบันทึกรายการคืน (ภาพที่ 3)

ขั้นตอนการใช้งานเครื่องรับฝากเงินลิ้นไหวต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

1. จอภาพแสดงข้อความเตรียมพร้อมที่จะทำงาน
2. ใส่หมายเลขบัญชีหรือบัตรเอทีเอ็ม/ บัตรบีพีเอสของธนาคารกรุงเทพ
3. เลือกประเภทของบัญชี
4. นำธนบัตรที่ต้องการฝากใส่ลงในช่องฝากเงิน
5. เครื่องจะตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตรนั้น อ่านมูลค่าของธนบัตรและแสดงจำนวนรวมให้เห็นบนจอภาพ
6. เมื่อป้อนธนบัตรเสร็จเรียบร้อยเครื่องจะขอให้ท่านตรวจสอบจำนวนเงินและทำการตรวจสอบเลขที่บัญชีให้แน่นอนอีกครั้ง ก่อนกดปุ่มยืนยัน
7. กดปุ่มยืนยัน ซึ่งหมายความว่าการทำงานเป็นอันเสร็จสมบูรณ์
8. เครื่องจะพิมพ์ใบบันทึกรายการ (ภาพที่ 4) ออกมาให้เสร็จสิ้นขั้นตอนการใช้งานของเครื่องรับฝากเงินลิ้นไหว (ภาพที่ 5)

ขั้นตอนการใช้งานเครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน ซึ่งใช้ฝากเงินสดหรือเช็คหรือชำระค่าบริการที่มีมูลค่าไม่เกิน 5,000 บาท ผู้รับฝากเงินด่วนเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดเพราะธนาคารจะเปิดตู้เป็นระยะตามเวลาที่กำหนดเช่นเดียวกับตู้ไปรษณีย์และดำเนินการให้ภายในวันเดียวกันหรือไม่เกินวันทำการถัดไป โดยจะต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ (ภาพที่ 6) ดังนี้

1. ใช้ช่องฝาก/ชำระเงินที่ทางธนาคารจัดไว้ให้ (ภาพที่ 7) และกรอกรายละเอียดแบบฟอร์มบนของให้ครบถ้วนชัดเจน
2. กรณีฝาก / ชำระด้วยเช็ค ให้เขียนชื่อบัญชีนำฝากพร้อมเลขที่บัญชีหรือผู้ถือบัตรและเลขที่บัตรเครดิตที่ต้องการชำระไว้ด้านหลังเช็ค
3. ใช้ช่องแยกสำหรับนำฝากด้วยเงินสดและสำหรับเช็คแต่ละประเภท เช่น เช็คสาขาเดียวกัน เช็คต่างสาขา และเช็คต่างธนาคาร กรณีชำระเงินให้นำใบแจ้งการชำระเงินใส่ของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. นำเงินสดหรือเช็คใส่ซองนำฝากถือใบนำฝาก /ชำระเงินด่วนฉบับที่ 1 สำหรับลูกค้า เก็บไว้เป็นหลักฐานและสอดซองที่ปิดผนึกแล้วลงในช่องรับฝาก

5. รับใบบันทึกรายการไว้เป็นหลักฐาน

สำหรับเงินสดและเงินชำระค่าบริการจะมีการบันทึกรายการในวันทำการถัดไปหรือหากเป็นเช็ค ก็จะมีการดำเนินการในวันทำการถัดไปและเช็คจะผ่านอีกหนึ่งวันหลังจากนั้น

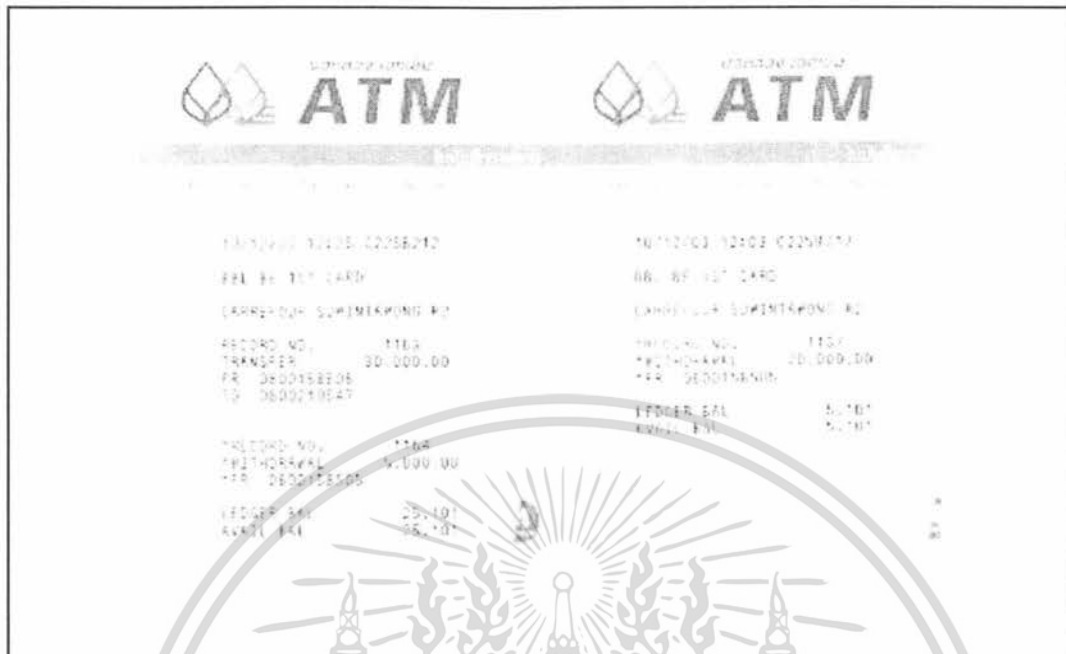
ขั้นตอนการใช้งานเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติเครื่องนี้ทำงานโดยการอ่านแถบรหัสที่ติดอยู่ด้านหลังสมุดคู่ฝาก (ภาพที่ 8) ดังนั้นสมุดที่จะใช้บริการจากเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติควรอยู่ในสภาพดีแบบเรียบตลอดเวลาและไม่พับหรือยับโดยเด็ดขาดซึ่งจะต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

1. ใช้ได้กับสมุดบัญชีที่มีบาร์โค้ดเท่านั้น
2. เปิดสมุดบัญชีไปยังหน้าที่มีรายการล่าสุด
3. สอดสมุดบัญชีเข้าเครื่องและทำตามคำแนะนำ
4. หากหน้าสมุดบัญชีเต็มให้พลิกหน้าต่อไปแล้วสอดสมุดเข้าเครื่องใหม่อีกครั้ง
5. เมื่อปรากฏสัญญาณไฟขึ้นสุดท้ายรับสมุดบัญชีคืนเสร็จสิ้นขั้นตอนการใช้งานของเครื่องบันทึกสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ (ภาพที่ 9)

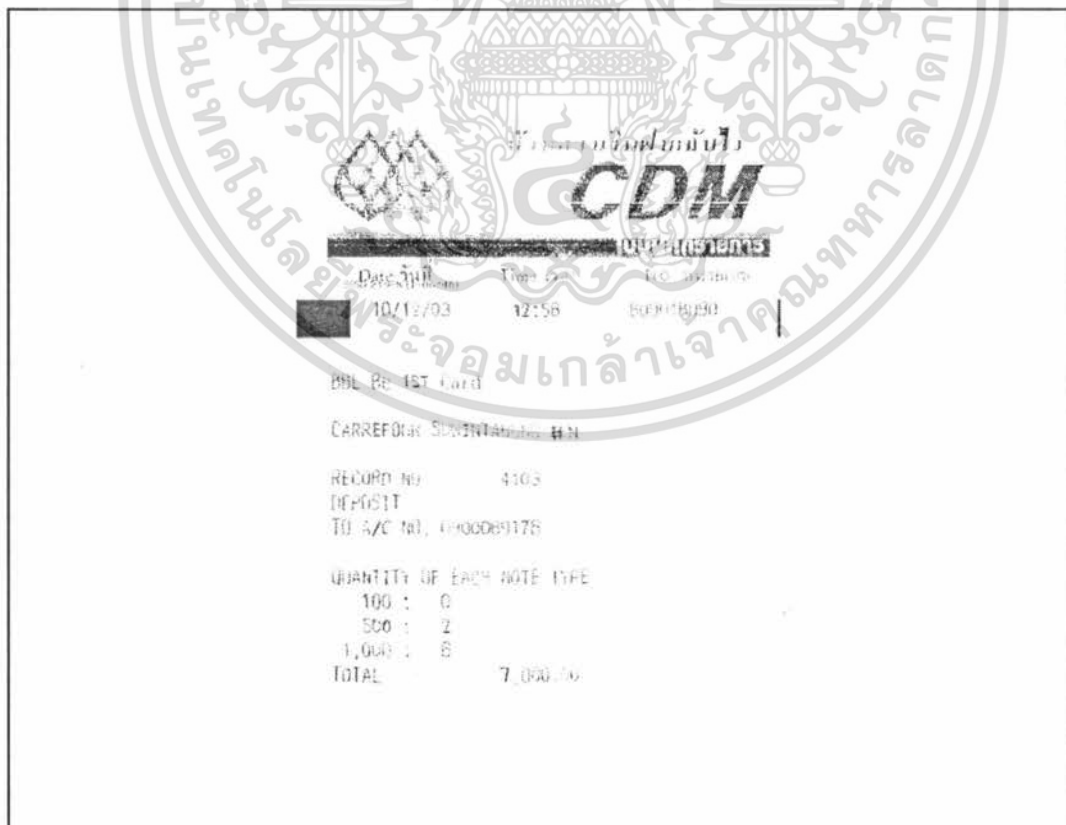


ภาพที่ 2 บัตรเอทีเอ็มและบัตรปีเพสต์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

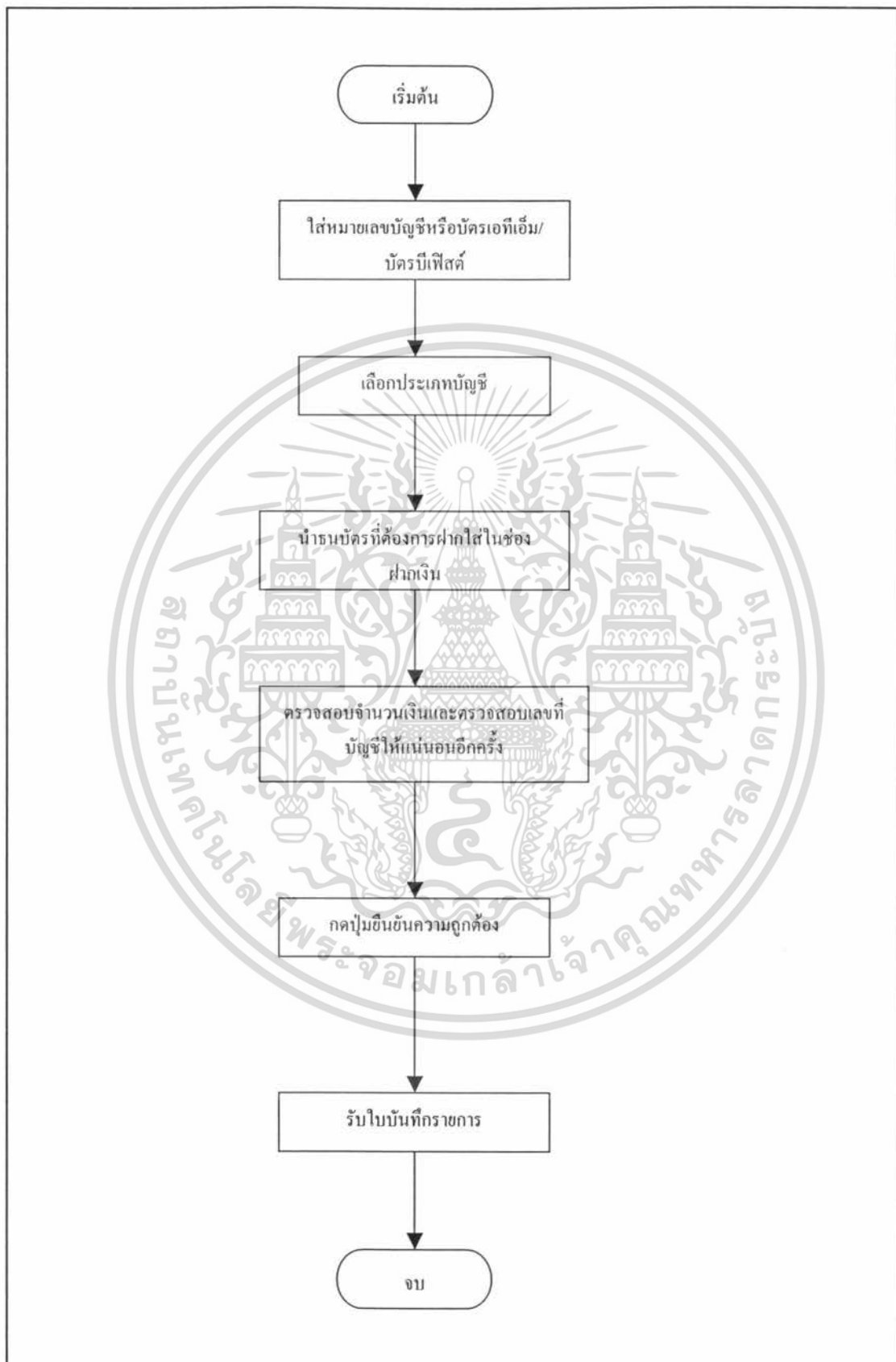
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



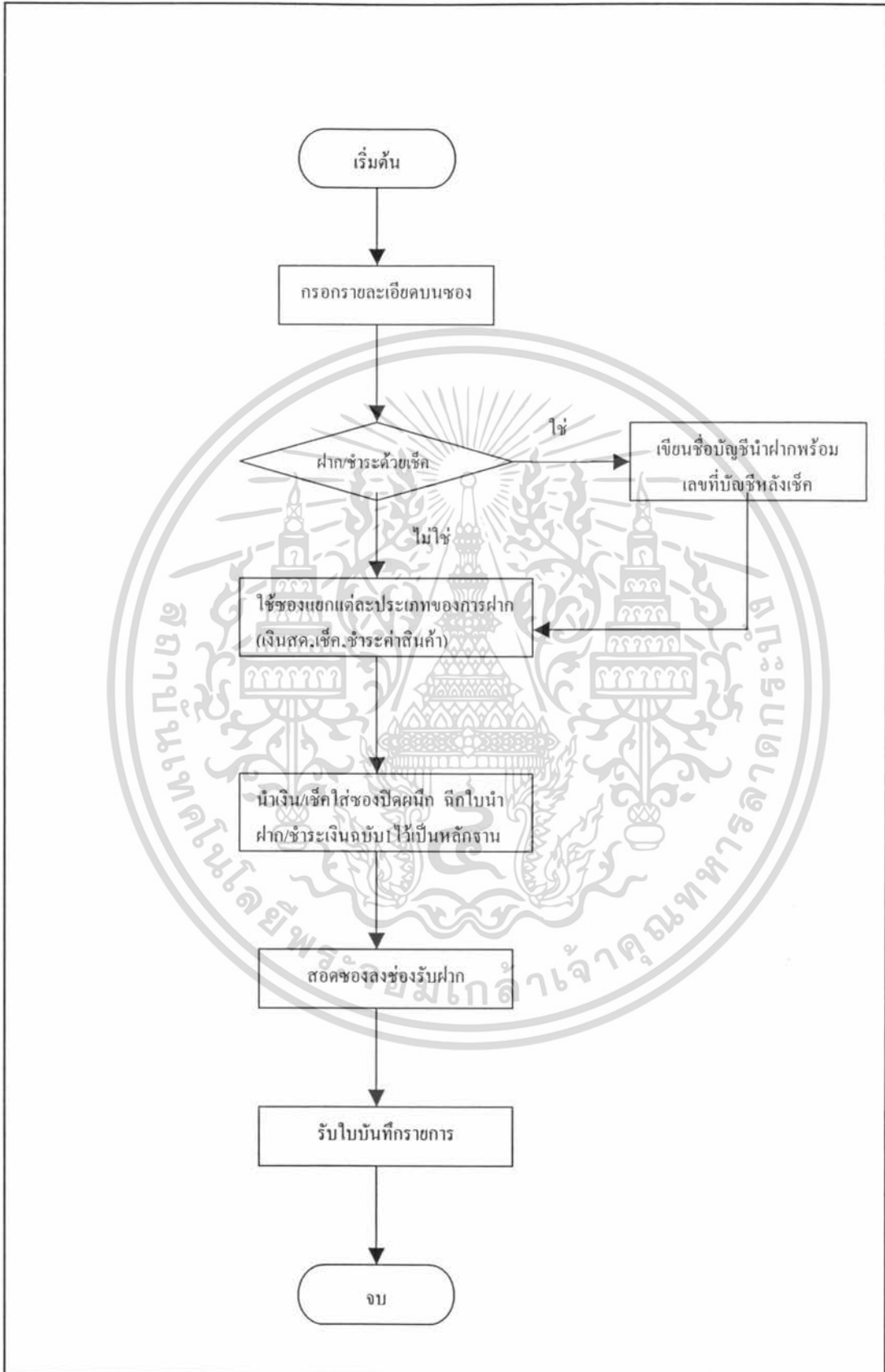
ภาพที่ 3 ใบบันทึกรายการของเครื่องเอทีเอ็ม



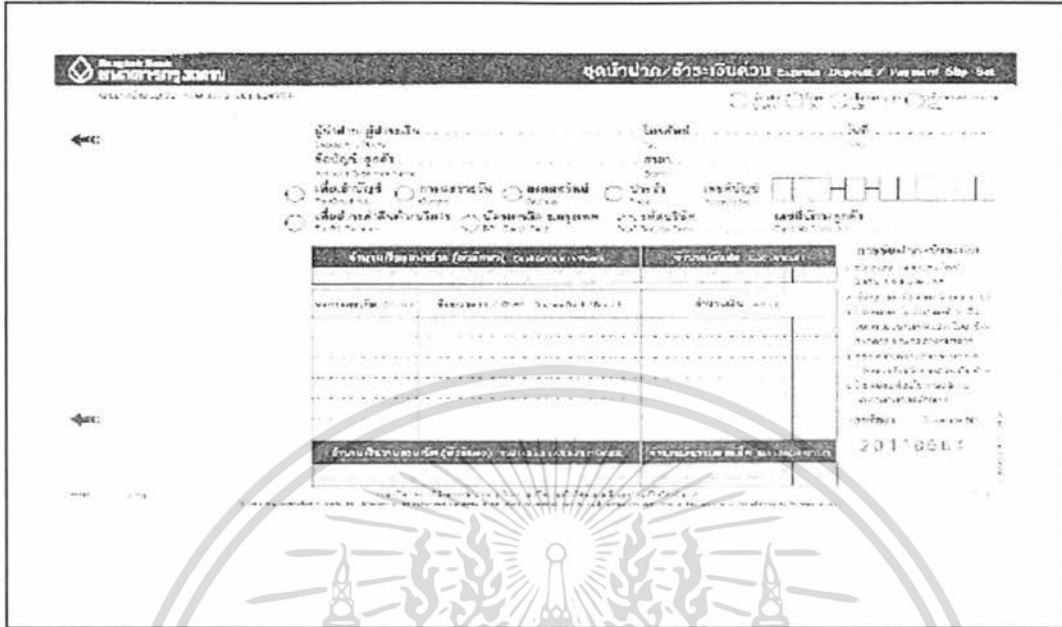
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานในกรณีฉุกเฉินของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และสงวนไว้เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพที่ 5 ขั้นตอนการใช้งานเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้ใช้ภายในหน่วยงานเท่านั้น ห้ามเผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพที่ 6 ขั้นตอนการใช้งานเครื่องรับฝากและชำระเงินค่าน
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

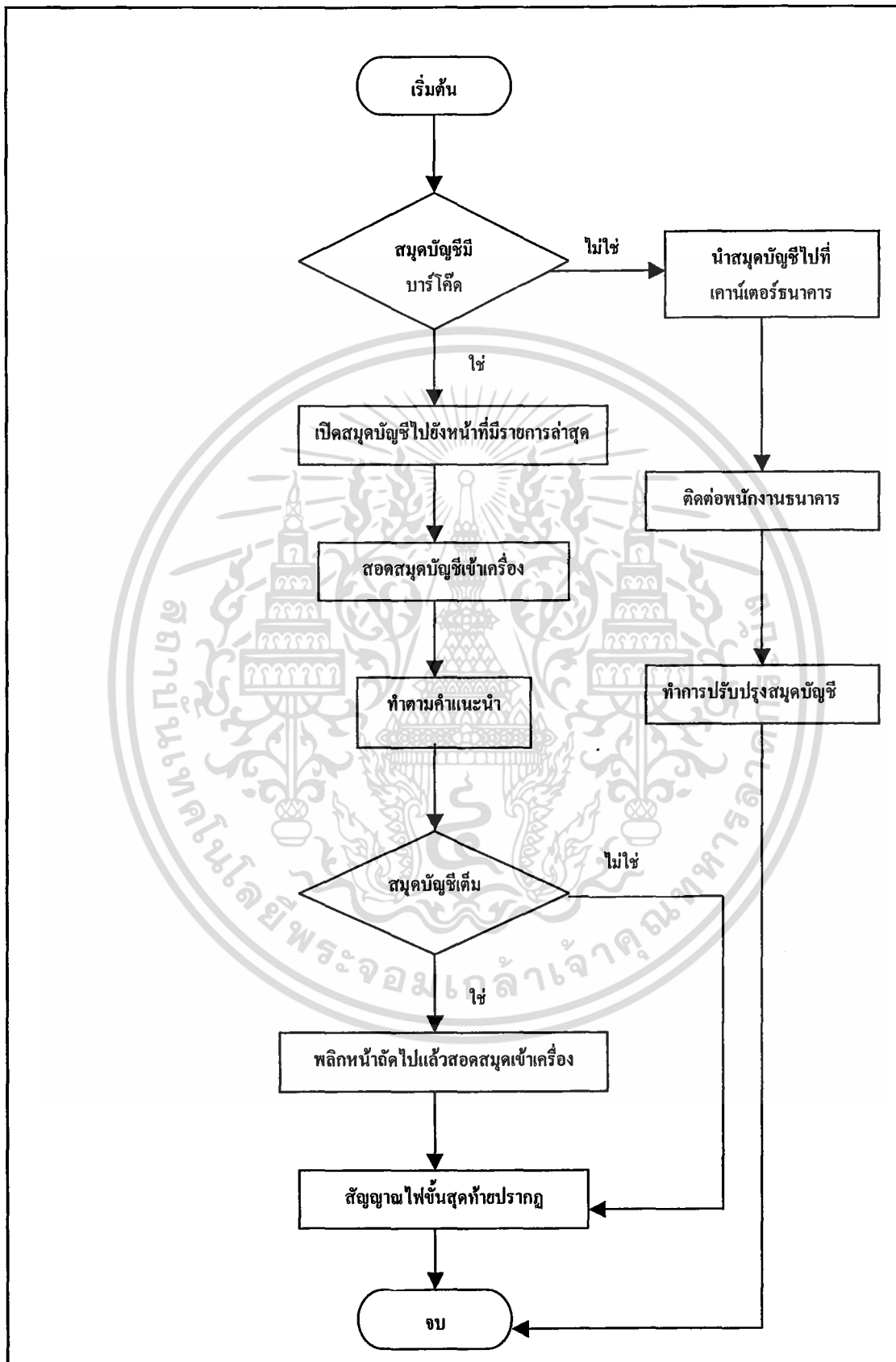


ภาพที่ 7 ของนำฝาก/ชำระเงินด่วน



ภาพที่ 8 สมุดคู่ฝาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และดัดแปลงอย่างถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์
ภาพที่ 9 ขั้นตอนการใช้งานเครื่องบันทึกการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติความเป็นมาของระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ธนาคารทางโทรศัพท์เป็นระบบอัตโนมัติที่สามารถอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเพียงกดหมายเลขโทรศัพท์ของธนาคารจากโทรศัพท์ทุกระบบ หรือจากเครื่องโทรสารก็สามารถเลือกทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ เช่น สอบถามข้อมูลบริการธนาคาร การสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการการรายจ่ายบัตร และอีกหลากหลายบริการ โดยระบบธนาคารทางโทรศัพท์จะใช้ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการประมวลผลข้อมูลและการบันทึกข้อมูลที่คล้ายคลึงกับระบบการให้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารที่มีพนักงานธนาคารเป็นผู้ให้บริการในการสอบถามข้อมูลและทำธุรกรรมทางการเงิน นอกจากนี้ยังให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ในประเทศสหรัฐอเมริกามีการให้บริการธนาคารพาณิชย์จำนวนมากจึงทำให้แต่ละธนาคารต้องสร้างฐานลูกค้าและผู้ให้บริการ โดยการเพิ่มและปรับปรุงการให้บริการเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นในปี พ.ศ. 2533 ธนาคารซีทีแบงก์จึงได้เริ่มนำระบบการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์มาใช้ โดยให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เข้าไปยังธนาคารเพื่อสอบถามข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับธนาคาร ในระยะแรกของการให้บริการยังไม่มีระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call center) และระบบธนาคารทางโทรศัพท์ (Phone Banking) จึงมักจะพบกับปัญหาในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการเดินทางมาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร
2. การติดต่อสอบถามในการใช้บริการของลูกค้า จะติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ที่มีพนักงานผู้ให้บริการ ข้อมูล (Agent) ซึ่งอาจจะไม่มีความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาหรือตอบปัญหาเฉพาะเรื่องให้แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ
3. การตอบปัญหาลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลจำเป็นต้องค้นหาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ คู่มือการแก้ปัญหาหรือระบบคอมพิวเตอร์ที่เตรียมไว้ตอบคำถาม โดยเฉพาะทำให้ต้องสูญเสียเวลาในการค้นหาเพื่อที่จะตอบปัญหา บางครั้งทำให้ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการที่ล่าช้า
4. การค้นหาข้อมูลเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละรายนั้น ก็ไม่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก เนื่องจากข้อมูลที่ผู้ตอบคำถามมีนั้น ไม่ได้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลที่เก็บรายละเอียดของลูกค้า
5. พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลที่ตอบคำถามนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านระบบโทรศัพท์พอสมควรและต้องผ่านการฝึกอบรมก่อนที่จะมาปฏิบัติงาน ถ้าลูกค้ามีจำนวนมากก็จำเป็นต้องมีพนักงานมากขึ้นเพื่อมารองรับการให้บริการลูกค้า ทำให้บริษัทต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมนี้มากขึ้น

6. ระบบเลกกะซี (Legacy system) ใช้งานค่อนข้างยาก การใช้งานยังเป็นแบบข้อความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ระบบเลกกะซีสนับสนุนเฉพาะการจัดทำรายงานได้บางเรื่อง อาทิเช่น การทำรายงาน

ซึ่งยังเป็นระบบการประมวลผลแบบแบทช์ (Batch Transaction Process)

ก่อนทำการพัฒนาระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ธนาคารจะมีระบบเครือข่ายระบบฐานข้อมูลของลูกค้า ระบบบริการตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response) รวมไปถึงผู้พัฒนาระบบ ดังนั้นการพัฒนากระบวนการศูนย์บริการทางโทรศัพท์จึงสามารถทำได้ ต่อมาธนาคารจึงได้นำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่ให้บริการทางเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งเป็นระบบเอทีเอ็มมาใช้ร่วมกับระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้นอกเหนือจากการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งปัจจุบันระบบธนาคารทางโทรศัพท์เป็นที่นิยมให้บริการในหลายประเทศ

ดังนั้นในปี พ.ศ. 2538 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงได้นำระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์มาให้บริการ และทำการพัฒนาระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์ให้เป็นธนาคารทางโทรศัพท์ โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในเดือนพฤษภาคม 2543 โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาทำการควบคุมคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ที่สมบูรณ์แบบที่สุดทั้งในด้านบริการและความปลอดภัยของข้อมูลและได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2543

โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการทำงาน ดังนี้

1. ระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์

เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลในการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้าที่โทรเข้ามาติดต่อสอบถามหรือแจ้งปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้บริการซึ่งทางธนาคารจะให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างถูกต้อง สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์มีโครงสร้างแบบสถาปัตยกรรมไคลเอ็นท์ - เซิร์ฟเวอร์ (Client - Server Architecture) โดยมีลักษณะเป็น โปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Application) ที่ใช้เทคโนโลยีของแอกทีฟเอ็กซ์ (ActiveX) (ภาพที่ 10)

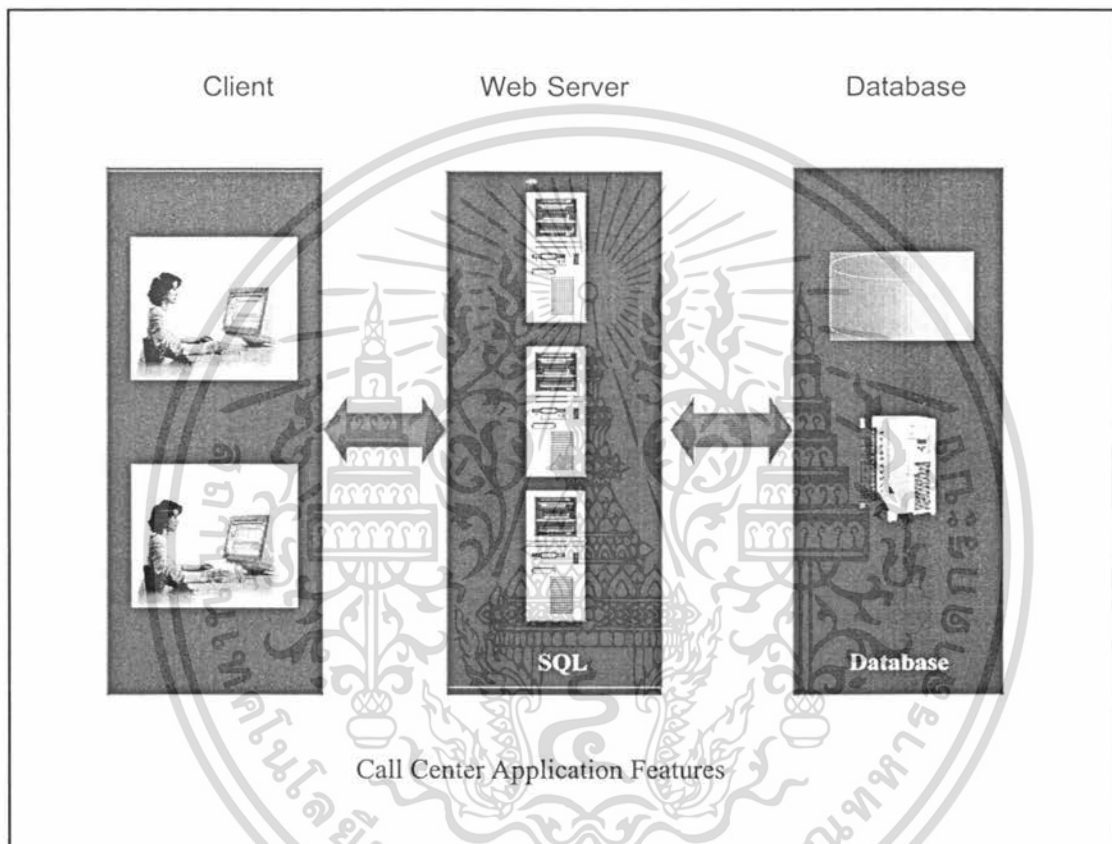
2. ระบบบริการตอบรับอัตโนมัติ

เมื่อลูกค้าโทรเข้ามาขอรับบริการ ลูกค้าจะเข้าสู่ระบบบริการตอบรับอัตโนมัติซึ่งเป็นระบบที่让客户ได้เลือกประเภทของบริการที่ต้องการได้เอง

หากลูกค้าเลือกที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ระบบบริการตอบรับอัตโนมัติจะทำการโอนสายให้กับพนักงานผู้ให้บริการข้อมูล ซึ่งเป็นผู้รับโทรศัพท์และจะให้บริการลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถ

ขอรับบริการในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- การสอบถามข้อมูลทั่วไป
- การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ
- การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว
- การทำธุรกรรมทางการเงิน



ภาพที่ 10 แสดงการทำงานของระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์

3. โปรแกรมแคร์สแควร์ (Care Square)

โดยที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลจะเป็นส่วนไคลเอ็นท์ในระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลจะใช้งาน โปรแกรมแคร์สแควร์สำหรับการค้นหาข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการให้บริการลูกค้า เช่น ข้อมูลบริการเสริมของธนาคารและปัญหาที่เกิดขึ้นประจำวันรวมถึงข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (Frequency Asked Question) โดยที่หน้าจอ (Graphic User Interface) ของโปรแกรมแคร์สแควร์จะใช้งานได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน รูปแบบสวยงาม และพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลสามารถที่จะปรับเปลี่ยนสีและรูปแบบพื้นหลังของโปรแกรมแคร์สแควร์ได้ตามที่ต้องการ เพื่อเป็นการทำให้พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลรู้สึกผ่อนคลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า
ไม่ว่าในรูปแบบใด ๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นที่พิมพ์โดยสถาบันฯ และต้องอ้างอิงถึงชื่อของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. โปรแกรมศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center Applications)

นอกจากนั้นในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลจะต้องทำการบันทึกข้อมูลการให้บริการลงในโปรแกรมศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งสามารถเรียกใช้งานได้จากหน้าจอของโปรแกรมแคร์สแควร์ โดยข้อมูลเหล่านั้นจะถูกเก็บในฐานข้อมูลซึ่งพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลจะสามารถค้นหาข้อมูลที่ให้บริการกับลูกค้าได้

5. การเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Scratchpad)

ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งปัญหา หรือขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลจะใช้งานโปรแกรมศูนย์บริการทางโทรศัพท์ในส่วนที่เป็นระบบงานที่เรียกว่าการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อสร้างข้อมูลขึ้นใหม่มาแล้วส่งต่อไปกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในปัญหานั้น ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป โดยที่ข้อมูลที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นในแต่ละขั้นตอนจะมีการบันทึกลงในฐานข้อมูล และสามารถตรวจสอบสถานะของการดำเนินงานได้

6. ระบบโทรสาร (FAX System)

ในกรณีที่ลูกค้าต้องการให้พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลส่งรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการผ่านทางเครื่องโทรสาร พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลสามารถส่งโทรสารผ่านทางโปรแกรมศูนย์บริการทางโทรศัพท์ เพียงแค่เลือกหัวข้อของเอกสารที่ต้องการส่งและใส่เบอร์โทรสารของลูกค้า ระบบจะทำการดึงข้อมูลจากเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และทำการส่งไปยังเครื่องโทรสารของลูกค้าและมีการเก็บข้อมูลเช่นเดียวกัน

7. โปรแกรมเมาส์ (Mouse Program)

หากผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) ต้องการแจ้งข่าวสารให้กับพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลทราบในกรณีเร่งด่วนหรือพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลต้องการติดต่อกับผู้ควบคุมระบบเพื่อทำการขอคำแนะนำในการให้บริการแก่ลูกค้าในขณะที่กำลังให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ ผู้ควบคุมระบบและพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลสามารถติดต่อกันผ่านทางโปรแกรมการพูดคุย (Chat) ในระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์ที่เรียกว่าโปรแกรมเมาส์ได้ ซึ่งเป็นการติดต่อกันแบบทันที (Real Time)

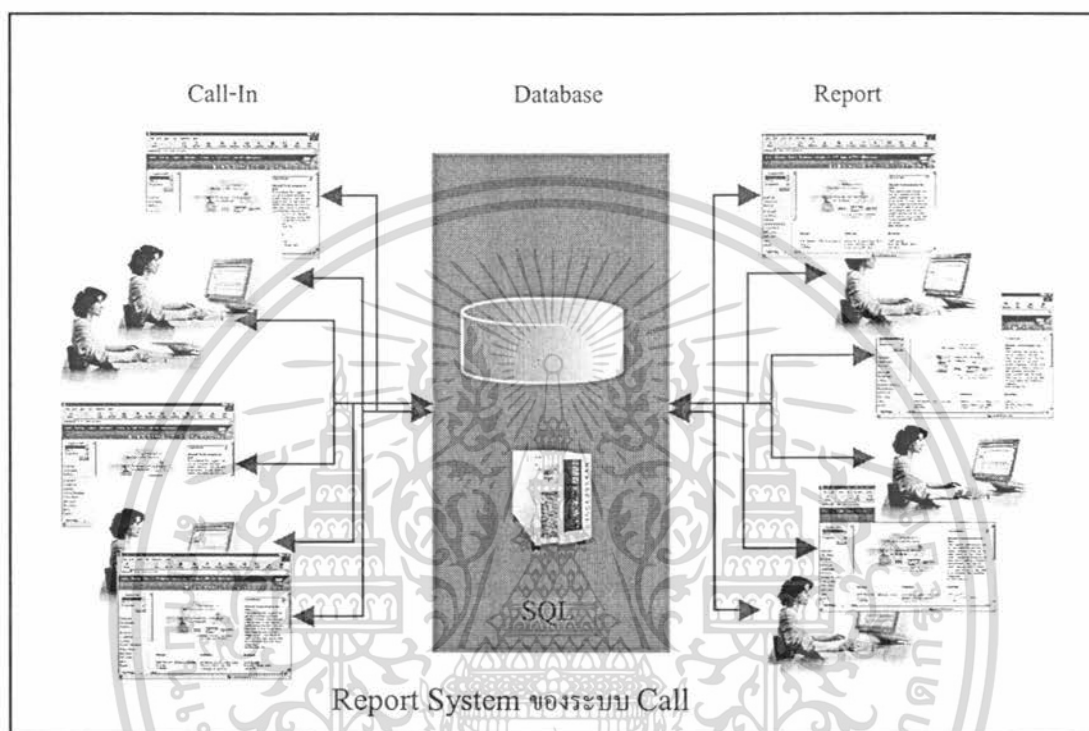
8. การรายงาน (Reports)

8.1 รายงานสายโทรเข้า (Call-In Report) เป็นรายงานสรุปจำนวนสายที่พนักงานผู้ให้บริการข้อมูลแต่ละคนให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะแสดงรายละเอียดของการให้บริการในแต่ละสายที่โทรเข้ามา รวมถึงช่วงเวลาที่ใช้ในการให้บริการ สามารถไปวิเคราะห์เพื่อจัดสรรจำนวนพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลที่จะให้บริการในแต่ละช่วงเวลาและปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วขึ้นและยังสามารถใช้ในการวิเคราะห์การปฏิบัติในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลได้

8.2 รายงานการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Scratchpad Report) เป็นรายงานสรุปจำนวนของรายการที่มีการแจ้งปัญหาเข้ามาในแต่ละวันและแสดงสถานะของแต่ละปัญหาว่าดำเนินการถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนใด ซึ่งสามารถแสดงเป็นรายงานของพนักงานผู้ให้บริการข้อมูล แต่ละคนหรือแสดงรายงานตามกลุ่มของพนักงานผู้ให้บริการข้อมูลก็ได้ ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ได้เช่นเดียวกับรายงานสายโทรเข้า (ภาพที่ 11)



ภาพที่ 11 แสดงระบบการรายงานของระบบศูนย์บริการทางโทรศัพท์

องค์ประกอบของระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ลักษณะบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทาง โทรศัพท์

1. ชำระค่าสินค้าและบริการ
2. โอนเงิน
3. อายัดบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเสริมธนาคาร
4. บริการบัตรเครดิต
5. สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเงิน
6. สอบถามยอดบัญชี
7. การบริหารกองทุนเปิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการใช้งานของระบบ

วิธีใช้และขั้นตอนการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (ภาพที่ 12)

1. ใช้โทรศัพท์ติดต่อบริการธนาคารทางโทรศัพท์กด 1333 หรือ 0-2645-5555
2. เลือกภาษาที่ต้องการ ภาษาไทยกด 1 ภาษาอังกฤษ กด 2
3. ระบบอัตโนมัติจะให้คณหมายเลขบัตรจากนั้นจึงกรอห้สบัตร 4 หลัก
4. ทำธุรกรรมต่างๆด้วยตนเองรวมทั้งสอบถามและขอข้อมูลทั่วไปได้สะดวก รวดเร็ว

โดยเลือกคณหมายเลข ซึ่งมีให้ตั้งแต่ 1 ถึง 8 เพื่อทำรายการต่าง ๆ

5. หากต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ กด 0
6. เมื่อเลือกเข้าทำรายการใดแล้วกรุณาฟังเสียงบันทึกอัตโนมัติที่คอยบอกขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดจนเสร็จสมบูรณ์

7. เสียงบันทึกอัตโนมัติจะทวนคำสั่งและรายละเอียดข้อมูล เพื่อให้สามารถยืนยันหรือปฏิเสธคำสั่งได้ตามประสงค์ทุกขั้นตอน โดยสามารถเปลี่ยนไปใช้รายการ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 รายการหมายเลขการให้บริการบิวหลวงโฟน

รายการ	กด
ติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	*0
ยกเลิกและเริ่มต้นใหม่	*2
เปลี่ยนไปทำรายการเกี่ยวกับบัตรอื่น	*7
กลับมารายการหลัก	*9
ออกจากการทำรายการ	#

ที่มา : <http://www.bangkokbank.com/Personal+Banking/Phone+Banking/User+Guide/default.htm>

ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบธนาคารอัตโนมัติ

ในปัจจุบันมีธนาคารที่ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติในประเทศไทยอยู่ 3 แห่ง ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการดังต่อไปนี้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ เอ็กซ์เพรส แบงก์กิ้ง ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ยกเว้นหากมีเหตุที่เปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. บริการเครื่องเอทีเอ็ม ให้บริการ

- 1.1 บริการถอนเงินสด
- 1.2 สอบถามยอดเงิน
- 1.3 เปลี่ยนรหัสบัตรเอทีเอ็มและบัตรบีทีเอส
- 1.4 โอนเงิน
- 1.5 โอนเงินระหว่างบัญชีทั้งของผู้ใช้บริการเองหรือโอนไปยังบัญชีของผู้อื่น
- 1.6 โอนเงินระหว่างธนาคารจากเครื่องบัวหลวงเอทีเอ็มไปยังธนาคารพาณิชย์ 12 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารเอเซีย ธนาคารทหารไทย ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ นครธน ธนาคารกรุงไทย ธนาคารยูโอบี รัตนสิน ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารไทยธนาคาร
- 1.7 โอนเงินเพื่อบริจาค
- 1.8 ชำระค่าสินค้าและบริการ
- 1.9 ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด. 90 , 91, 94)
- 1.10 ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพจเจอร์ ค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ
- 1.11 ชำระค่าไฟฟ้า
- 1.12 ชำระยอดบัตรเครดิต
- 1.13 ชำระค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต
- 1.14 ชำระค่าเบี้ยประกัน
- 1.15 ชำระค่าสมาชิกยูบีซี
2. บริการเครื่องรับฝากเงินฉับไว ให้บริการ
 - 2.1 บริการรับฝากเงินสดเข้าบัญชีได้ทันที พร้อมทั้งสอบถามยอดเงินได้ทันที
3. บริการเครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน ให้บริการ
 - 3.1 บริการรับฝากเงินสดหรือเช็ค
 - 3.2 ชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ ค่าบัตรเครดิตซิตี้แบงก์ มาสเตอร์ ไคเนอรัลคลับ ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่
 - 3.3 โอนเงินระหว่างบัญชี
4. บริการเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ ให้บริการ
 - 4.1 บริการปรับยอดข้อมูลบัญชีในสมุดคู่ฝาก

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการเครื่องทำรายการเดินบัญชีอัตโนมัติ(TFBe.ATM) เป็นเครื่องลงบัญชีอัตโนมัติ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางการเงิน ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารได้เช่นเดียวกับการทำรายการที่สาขา สำหรับผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว บัตรวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และบัตรเครดิต ซึ่งนอกจากบริการถอนเงิน สอบถามยอดเงิน เปลี่ยนรหัสบัตรเอทีเอ็ม แล้วยังสามารถให้บริการ

1.1 โอนเงิน

- โอนเงินระหว่างบัญชีออมทรัพย์กับบัญชีกระแสรายวันที่ได้แจ้งผูกบัญชี
- โอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่นที่มีบัญชีกับธนาคารกสิกรไทย
- โอนเงินเข้าบัญชีผู้อื่นที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์

- โอนเงินเพื่อชำระยอดใช้บัตรเครดิต

- โอนเงินบริจาคเพื่อสาธารณกุศล

1.2 ชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่หลากหลายดังนี้

- ค่าโทรศัพท์มือถือ
- ค่าเพจเจอร์
- ค่าสินค้าของบริษัทขายตรง
- ค่าบริการอินเทอร์เน็ต
- ค่าเบี้ยประกันภัย
- ค่าลงทะเบียนนักศึกษา
- ค่าเคเบิลทีวี

1.3 ชื้อสินค้าและบริการ

- ชื้อประกันอุบัติเหตุ
- ชื้อบัตร e.Money

2. บริการเครื่องปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ

3. บริการคอมพิวเตอร์เพื่อติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารผ่านทางศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(Virtual Conference)

4. รับฝากเช็คเร่งด่วน (Express Cheque Deposit Box)

5. กล่องรับใบคำขอใช้บริการ (Request From Box) เป็นกล่องรับใบสมัครขอใช้บริการของธนาคาร เช่น ใบสมัครขอใช้บริการบัตรเครดิต ใบสมัครขอใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและใบขอใช้บริการหักบัญชีชำระค่าบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ เอสซีบี อีซี แ��ค์ ซึ่งเป็นกลุ่มบริการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างสะดวก ประกอบด้วยบริการทั้งหมด 9 บริการซึ่งได้แก่

1. บริการเงินด่วน ให้บริการ
 - 1.1 ถอนเงินสด
 - 1.2 สอบถามยอดเงินคงเหลือ
 - 1.3 โอนเงินระหว่างบัญชีหรือ โอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่นทั้งภายในและระหว่าง

ธนาคาร

- 1.4 ชำระค่าสินค้าและบริการ ฯลฯ
2. บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ ให้บริการ
 - 2.1 ฝากเงินสด เพื่อเข้าบัญชีเงินฝาก
 - 2.2 ชำระค่าสินค้าและบริการ
 - 2.3 สั่งซื้อสมุดเช็คธนาคารและฝากเงินสด เพื่อเปิดบัญชีใหม่
 - 2.4 สั่งซื้อเช็คธนาคาร/ เช็คของข่วัญ
3. บริการปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ ให้บริการ
 - 3.1 ทำรายการปรับยอดสมุดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์
4. เอสซีบีอีซี คีออส (SCB Easy KIOSK) สำหรับทำรายการใน www.scbeasy.com ให้

บริการ

- 4.1 ขอเปิดบัญชี
- 4.2 การสั่งซื้อเช็คธนาคาร/เช็คของข่วัญ
- 4.3 สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- 4.4 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/เงินกู้ และข้อมูลบริการธนาคาร
5. เครื่องพิมพ์รายการ (Printer) สำหรับพิมพ์รายการจากบริการเอสซีบี อีซี คีออส
6. เครื่องเติมเงินสมาร์ตการ์ด (VST-Revalue) ให้บริการ
 - 6.1 สำหรับผู้ใช้บริการบัตรสมาร์ตการ์ดไทยพาณิชย์
 - 6.2 สามารถทำรายการเติมเงินจากบัญชีเงินฝากเข้าไมโครชิป
 - 6.3 สอบถามยอดเงินคงเหลือบัญชีเงินฝาก/ไมโครชิป
 - 6.4 สอบถามรายละเอียดการทำรายการของบัตรสมาร์ตการ์ด ฯลฯ
7. บริการอินเทอร์เน็ต (Internet)

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8.1 สำหรับทำรายการรับฝากเช็ค

9. บริการสอบถามข้อมูล (Hot Line) สำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (โทร. 0-2544-5000) ให้บริการ

9.1 สอบถามรายละเอียดบริการธนาคาร

9.2 บริการสินเชื่อ

9.3 บริการบัตรเครดิต และยังสามารถทำการแจ้งอายัดบัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิตการ์ด

ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบทางโทรศัพท์

ในปัจจุบันมีธนาคารที่ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ในประเทศไทยอยู่ 10 แห่ง ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการดังต่อไปนี้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อบัวหลวงโฟน ซึ่งบัวหลวงโฟนใช้ระบบอัตโนมัติเป็นเสียงบันทึกคอยแนะนำการทำรายการได้อย่างถูกต้องในการโอนเงินหรือชำระค่าสินค้าและบริการ ตลอดจนบริหารการเงินส่วนบุคคล บัวหลวงโฟน 1333 หรือ (66) 0-2645-5555 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และไม่คิดค่าบริการ

เมื่อใช้โทรศัพท์ระบบกดปุ่มติดต่อเข้ามายังบัวหลวงโฟนแล้วให้ผู้บริการกดหมายเลขบัตรเอทีเอ็มแล้วกรอกรหัสบัตร (PIN) ซึ่งมีไว้เพื่อปกป้องบัญชีให้ปลอดภัย เมื่อป้อนข้อมูลเสร็จสมบูรณ์ บัวหลวงโฟนจะทวนคำสั่งของท่านเพื่อขอยืนยันก่อนดำเนินการและมีการให้บริการดังนี้

1. ชำระค่าสินค้าและบริการ

สามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการของบริษัทต่าง ๆ ได้กว่า 100 แห่ง เพียงแค่มีบัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม บัวหลวงพรีเมียร์ หรือบัตรบีเฟิสท์อยู่ รวมทั้งเอกสารเรียกเก็บเงินที่ต้องการชำระเพื่อพร้อมให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2. สอบถามยอดบัญชี

สามารถตรวจสอบสถานะการเงินได้อย่างสะดวกง่ายดายด้วยบัวหลวงโฟนเพียงมีบัตรบัวหลวงเอทีเอ็มหรือพรีเมียร์หรือบัตรบีเฟิสท์ ก็สามารถใช้บริการได้ทันที

3. โอนเงิน

โอนเงินระหว่างบัญชีต่างๆ ที่ร่วมใช้บัตรเอทีเอ็มใบเดียวกันบริหารจัดการความจำเป็นประจำวันทางการเงินของท่านด้วยบริการ โอนเงินผ่านบัวหลวงโฟน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ชำระเงินค่าบริการ ให้บริการ

4.1 ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ตลอดจนบัตรเครดิตวีซ่าและบัตรมาสเตอร์การ์ดและบัตรอเมริกัน เอ็กซ์เพรส และบัตรธนาคารซีทีบีแบงก์

4.2 ค่าน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์

4.3 ค่าบริการโทรศัพท์มือถือของเอ ไอเอส ดีแทค ฮัลโล และ ไออีซี

4.4 ค่าบริการเพจเจอร์

4.5 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต

4.6 ผ่อนชำระสินเชื่อเคหะ

4.7 ค่าเบี้ยประกัน

4.8 ค่าเครื่องสำอางขายตรง

4.9 ค่าสมาชิกต่าง ๆ

4.10 ค่าบริการเทลมาร์เก็ตติ้ง

4.11 ค่าซื้อขายกองทุนและเงินลงทุน

4.12 ค่าสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าอื่นๆ

4.13 ค่าลงทะเบียนเรียน

5. บัญชีวงเงินบริการสำหรับบัตร

บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ สามารถติดต่อได้โดยสะดวกทุกที่สามารถให้ข้อมูลและคำตอบทันที

6. อายัดบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรบีพีเอส

สามารถอายัดบัตร โดยแจ้งกับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าหรืออายัดด้วยตนเองโดยตรงผ่านระบบอัตโนมัติก็ได้

7. บริการบัตรเครดิต

สามารถบริหารการเงิน ได้สะดวกง่ายดายเมื่อมีข้อมูลที่ทันการณ์ และยังสามารถใช้บริการบัญชีวงเงินตรวจสอบวงเงินบัตรเครดิตที่เหลือและยอดรวมค่าใช้จ่ายล่าสุด นอกจากนี้หากลงทะเบียนกับสาขาที่มีบัญชีไว้ก่อนสามารถชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตผ่านบริการบัญชีวงเงินได้ อย่างสะดวกสบาย

8. เพื่อขอรับข้อมูลล่าสุด

อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ย ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ ที่ตั้งสาขาและ โปร โมน์พิเศษของธนาคารกรุงเทพ ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น

9. บริหารกองทุนเปิด ผ่านบัญชีวงเงิน

บริการบัญชีวงเงินช่วยให้สามารถ ซื้อ-ขายกองทุนเปิดของธนาคารกรุงเทพได้อย่าง
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้สำหรับข้อมูลเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกผ่านทางโทรศัพท์และยังสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ กองทุนของธนาคารและ การขาย กองทุนทั้งหมดหรือบางส่วน โดยคิดเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนเงินและแม้กระทั่งเปลี่ยนไปถาม เรื่องการจัดการบริหารกองทุนเปิดอื่นๆของธนาคารก็ได้

10. ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกองทุนเปิด

สามารถเริ่มลงทุนกับกองทุนรวมผ่านธนาคารกรุงเทพได้โดยติดต่อสาขานาการ กรุงเทพที่ท่านสะดวก เมื่อแจ้งความจำนง เจ้าหน้าที่การตลาดของสาขาจะนำไปคำขอเปิดบัญชีมาให้ กรอกรายละเอียดพร้อมให้คำแนะนำทุกขั้นตอน หากมีความประสงค์จะซื้อขายหน่วยลงทุนผ่าน เครื่องเอทีเอ็ม หรือบริการบิวหลวงโฟน และสามารถกรอกแบบฟอร์มเพิ่มเติมได้ที่

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ กรุงไทยเทเลแบงก์ 1551 มีบริการดังนี้

1. บริการด้านบัญชี ให้บริการ

- 1.1 สอบถามวันที่ทำรายการครั้งสุดท้าย
- 1.2 สอบถามข้อมูลดอกเบี้ยสะสมค้างรับ / ค้างจ่าย
- 1.3 สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีและยอดที่สามารถใช้ได้
- 1.4 สอบถามสถานะของเช็ค อายัดเช็ค สอบถามรายการอายัดเช็ค

2. บริการ โอนเงิน (Tele Transfer) ให้บริการ

- 2.1 โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองได้สูงสุด 9 บัญชี
- 2.2 โอนเงินไปบัญชีบุคคลอื่น (บุคคลที่ 3) ได้สูงสุด 9 บัญชี

3. บริการรับชำระค่าใช้จ่าย (Tele Payment) ให้บริการ

- 3.1 ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทยของตนเองและบุคคลอื่น
- 3.2 ชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าซื้อสินค้าและบริการ
- 3.3 ชำระค่าซื้อหน่วยลงทุนกองทุนต่างๆ

4. บริการการศึกษา ให้บริการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา

- 4.1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.2 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 4.3 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช
- 4.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

5. บริการด้านข้อมูลธนาคาร ให้บริการ

- 5.1 สอบถามอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก / อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ทุกประเภท

- 5.2 สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ภายใต้การบังคับของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อผู้ใดเห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 5.3 สอบถามราคาทองคำ
- 5.4 สอบถามข้อมูลธุรกิจอื่น
- 6. บริการข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่
 - 6.1 ข้อมูลราชการ
 - 6.2 ข้อมูลกองทุนรวม
 - 6.3 ผลสอบเข้ามหาวิทยาลัย
 - 6.4 ข่าวสารและแนะนำบริการ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ กรุงศรีโฟน 1572 มีบริการดังนี้

1. บริการสอบถามยอดบัญชี
สามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีได้ โดยมีการลงทะเบียนสมัครขอใช้บริการ กรุงศรีโฟน 1572 ไว้สำหรับบัญชีเงินฝากทุกประเภท และบัญชีเงินกู้ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
2. บริการ โอนเงิน
สามารถทำรายการ โอนเงินระหว่างบัญชีที่คุณลงทะเบียนไว้ผ่านบริการกรุงศรีโฟน 1572 ได้ตลอดเวลา
3. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (เฉพาะลูกค้าบุคคล)
บริการกรุงศรีโฟน 1572 สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ ได้แก่ ค่าบัตรเครดิต ค่าโทรศัพท์มือถือ และเติมเงิน โทรศัพท์มือถือพร้อมใช้ ค่าไฟฟ้า ค่าเบี้ยประกัน ฯลฯ
4. บริการอายัดบัตร อายัดเช็ค หรืออายัดบัญชี
สามารถทำการอายัดบัตร อายัดเช็คและอายัดบัญชีเงินฝาก ในกรณีที่เกิดการสูญหายหรืออื่น ๆ ซึ่ง มีผลบังคับใช้ทันที
5. สอบถามข้อมูลบริการธนาคาร
สามารถสอบถามอัตราดอกเบี้ยของเงินฝากประเภทต่าง ๆ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการของธนาคาร และรายการส่งเสริมการขาย ในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังสามารถสอบถามเบอร์โทรศัพท์ของสาขาธนาคารต่าง ๆ ได้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (ทีเอฟพี อี โฟน แบงก์กิ้ง) เป็นบริการธนาคารทางโทรศัพท์

อัตโนมัติ ที่สามารถเลือกทำรายการทางการเงินผ่านเครื่องโทรศัพท์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการ
 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. บริการสอบถามยอดบัญชี
2. ชำระค่าสินค้าและบริการ
3. บริการบัตรเครดิต
4. บริการอายัดเช็ค
5. บริการข้อมูลทั่วไป
6. สอบถามสิทธิประโยชน์และบริการใหม่ของธนาคาร
7. ติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร

นอกจากนี้ยังสามารถส่งพิมพ์สำเนารายการและข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเครื่องแฟกซ์ เช่น รายการเดินบัญชี รายการ โอนเงิน ชำระค่าบัตรเครดิตให้บุคคลอื่น บริการข้อมูลบัตรเครดิต และคู่มือการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ ทีเอ็มบี ไคเร็ก โฟนแบงก์กิ้ง 1558 มีบริการดังนี้

1. สอบถามข้อมูลทั่วไป
2. สอบถามยอดคงเหลือ/บัตรเครดิต/เช็คคืน/โอนเงิน
3. โอนเงินระหว่างบัญชี
4. สอบถามยอดสินเชื่อ
5. ชำระค่าใช้จ่าย สินเชื่อและบัตรเครดิต

ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ ไทยธนาคาร โฟนแบงก์กิ้ง 1558 มีบริการสอบถามข้อมูลทางบัญชี การโอนเงินระหว่างบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการ และอื่น ๆ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ เอสซีบี อีซี่ โฟน 1561 มีบริการการ โอนเงินทำได้ทันที ได้แก่ โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลที่ 3 โอนชำระเงินกู้ และ โอนชำระ ค่าสินค้าและบริการ (เฉพาะลูกค้าบุคคลธรรมดา) และขอรับรายการเดินบัญชีผ่านเครื่องโทรสารได้

ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด นครธน จำกัด (มหาชน)

เป็นบริการสอบถามข้อมูลทางด้านธุรกิจการเงินผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 1595 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสาร
1. บริการทางบัญชี (ต้องใส่รหัส) ให้บริการ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.1 สอบถามยอดทางบัญชี
- 1.2 โอนเงินระหว่างบัญชีออมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวัน
- 1.3 ขอสมุดเช็ค
- 1.4 ขอสเตทเมนต์ทางแฟกซ์
2. อัตราแลกเปลี่ยน และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้
3. เปลี่ยนและกำหนดรหัสประจำตัวใหม่ด้วยตนเอง
4. ขอเบอร์โทรศัพท์สาขาและฝ่ายงานของธนาคาร

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ ธนชาติสมาร์ตโฟน มีบริการดังนี้

1. สอบถามยอดเงินในบัญชี
2. สอบถามอัตราดอกเบี้ย
3. ขอรับ Statement ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางโทรสาร
4. เปลี่ยนรหัสส่วนตัว
5. ต้องการเสนอแนะหรือติชมบริการ

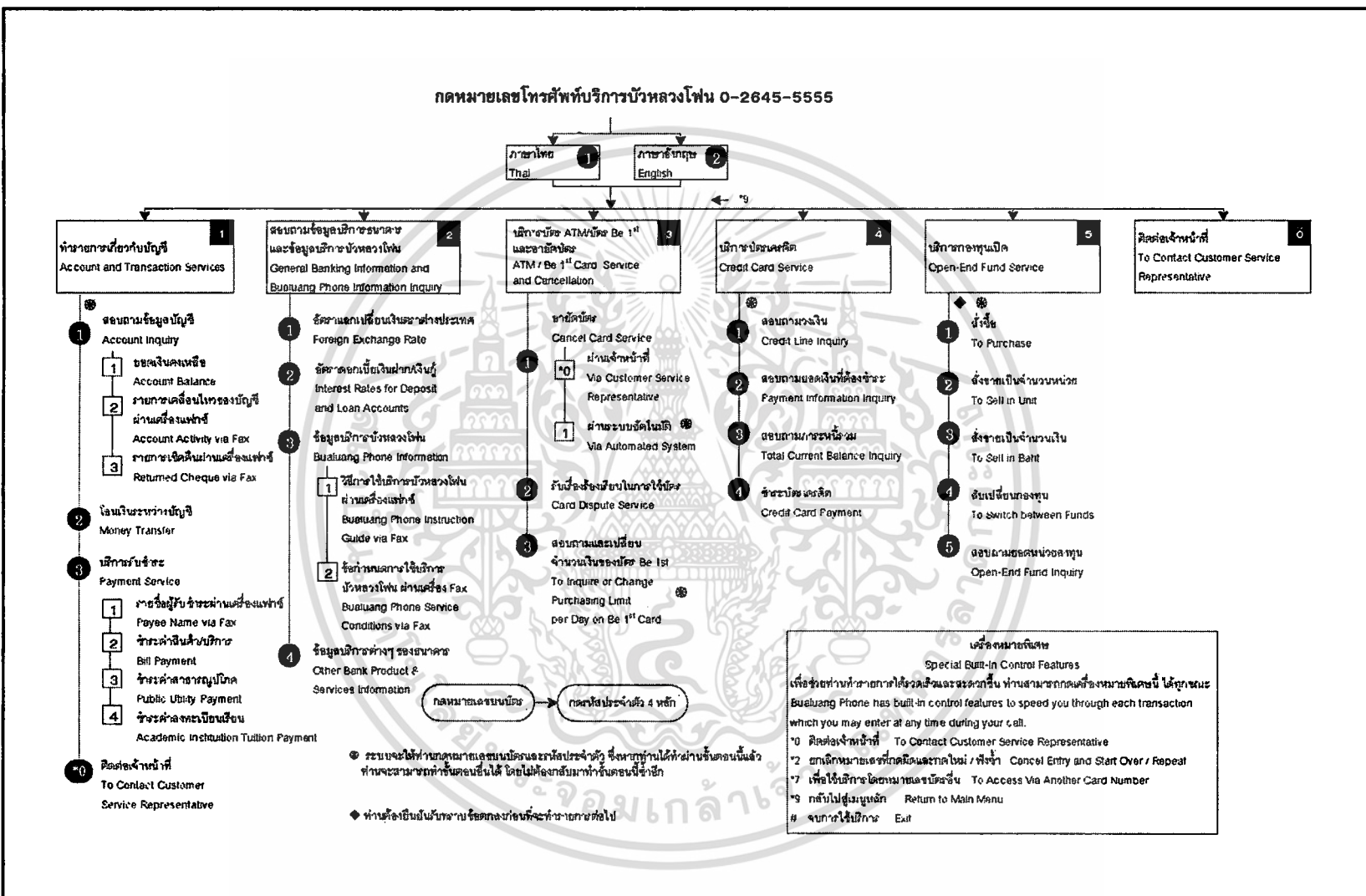
ซีทีแบงก์ ไทยแลนด์

มีบริการดังนี้

1. รายการส่งเสริมการขายและข่าวสารล่าสุด
2. สอบถามยอดเงินในบัญชี โอนเงินชำระเงิน
3. สอบถามคะแนนสะสม ทำรายการแลกของรางวัล และสอบถามสถานะการแลกของรางวัลซีทีแบงก์ รีวอร์ด
4. สอบถามสถานะใบสมัคร
5. ขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว เปลี่ยนแปลงรหัสโทรศัพท์ ขอ/เปลี่ยนแปลงรหัสเอทีเอ็ม (สำหรับบัตรเครดิตซีทีแบงก์)
6. ขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชี อาย์เช็ค สั่งซื้อสมุดเช็ค สอบถามสถานะเช็คของบัญชีกระแสรายวัน
7. ขอแบบฟอร์มการชำระเงิน แบบฟอร์มการแลกไมล์สะสมและค่าธรรมเนียมสมาชิก ในรายปีในรายการซีทีแบงก์ รีวอร์ด รายการสินค้าและรหัสสินค้าซีทีแบงก์ รีวอร์ด
8. สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กดหมายเลขโทรศัพท์บริการบัวหลวงโฟน 0-2645-5555



ภาพที่ 12 ขั้นตอนการให้บริการบัวหลวงโฟนหลวงโฟน

ที่มา : <http://www.bangkokbank.com ./download/BualueangPhoneGuide.pdf>

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาถึงความเป็นมา ขั้นตอนการทำงาน ข้อดีและข้อจำกัดรวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นของระบบจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการระบบ แบ่งผลการศึกษาเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติ จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ จำนวน 100 คน

ส่วนที่ 3 ผู้บริหารระบบธนาคารทางโทรศัพท์ จำนวน 1 คน

ส่วนที่ 4 พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการประจำศูนย์บริการธนาคารทางโทรศัพท์ จำนวน 50 คน

ส่วนที่ 5 ผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ จำนวน 100 คน

ส่วนที่ 1 ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติ

ผลการศึกษาที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติประกอบด้วย วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย แนวความคิดในการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ ผลการดำเนินงานก่อนและหลังนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในแต่ละประเภทของเครื่องบริการอัตโนมัติ การดูแลรักษาระบบ ข้อดีและข้อจำกัดของระบบธนาคารอัตโนมัติและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

การนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเพิ่มช่องทางการให้บริการ ลดภาระงานของพนักงานทางเคาน์เตอร์ธนาคาร ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ถือเป็นภาระกระจายงานจากพนักงานไปยังเครื่องบริการอัตโนมัติแทนเป็นการเพิ่มผลกำไรให้สูงขึ้น อีกทั้งเพื่อที่จะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่วางไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ขยายเวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สามารถให้ผู้ให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงินต่างๆ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ด้วยตนเอง และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องรอคิวรับบริการทางหน้าเคาน์เตอร์เพียงช่องทางเดียว

แนวความคิดในการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

แนวความคิดในการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการเพื่อจะปรับปรุงการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารให้มีการดำเนินงานเป็นระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยการใช้เครื่องบริการทางการเงินอัตโนมัติซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่มีความทันสมัยและมีความเป็นมาตรฐานจากประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยและพัฒนาให้เหมาะสมกับกิจการของธนาคารและผู้ใช้บริการที่เป็นคนไทย นอกจากนี้เพื่อสร้างภาพพจน์ความเป็นผู้นำทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยี เพิ่มศักยภาพการแข่งขันในการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารคู่แข่งอื่น ๆ ให้สูงขึ้น

ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการทางการเงินพบว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายในการให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่มีพนักงานเคาน์เตอร์ให้บริการต่อหนึ่งรายการจะมีค่าเฉลี่ยประมาณ 25 บาท ซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายที่สูง อีกทั้งการให้บริการยังใช้เวลาในการดำเนินงานแต่ละรายการที่ไม่เท่ากันเกิดการรอคอยของผู้ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการฝากเงินฝากเช็ค ชำระค่าสินค้าและบริการปรับปรุงสมุดคู่ฝากที่สาขาภายหลังที่ธนาคารปิดทำการได้

ผลการดำเนินงานหลังนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

ผลการดำเนินงานหลังจากนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการก่อให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของธนาคาร อีกทั้งธนาคารมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานบริการทำให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ผู้ใช้บริการทางหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารลดลง รวมทั้งต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินในแต่ละรายการลดลง ดังนี้

- การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มจะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริการครั้งละประมาณ 5 บาท
- การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านเครื่องรับฝากเงินฉับไวจะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริการครั้งละประมาณ 6 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านเครื่องบันทึกการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติซึ่งจะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริการครั้งละประมาณ 2 บาท
- การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านเครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน จะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริการครั้งละประมาณ 10 บาท

การจัดการดูแลและแก้ไขระบบธนาคารอัตโนมัติ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะทำการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติ เป็นประจำทุก ๆ เดือน โดยให้บริษัท ไอบีเอ็ม ซึ่งเป็นบริษัทผู้จัดจำหน่ายระบบและเครือข่ายเข้ามาดูแลตรวจสอบ นอกจากนี้เมื่อเกิดเหตุขัดข้องของระบบและเครื่องบริการอัตโนมัติจะต้องทำการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง ยกเว้นกรณีที่เกิดการขัดข้องอย่างรุนแรงก็อาจใช้เวลาแก้ไขมากกว่านั้น ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่อจะเกิดการขัดข้องในส่วนเครื่องบริการอัตโนมัติโดยที่เครื่องรับฝากเงินฉับไวขัดข้องบ่อยที่สุด

ข้อดีของระบบธนาคารอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ข้อดีของระบบธนาคารอัตโนมัติที่ทางธนาคาร ได้รับ คือ ทำให้การบริการมีช่องทางที่เพิ่มความสะดวกรวดเร็วได้มากขึ้น ช่วยลดปริมาณงานของพนักงานธนาคาร ประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการบริหารงานของธนาคารและเพิ่มความคล่องตัวรวดเร็วในการจัดการธุรกรรมทางการเงิน ในแต่ละวันรวมทั้งเป็นการนำบริการอิเล็กทรอนิกส์มาปรับให้เข้ากับลูกค้าของธนาคารเพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในอนาคตและเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยี

สำหรับ ข้อดีของระบบธนาคารอัตโนมัติที่มีต่อผู้ใช้บริการ คือเป็นการเพิ่มช่องทางการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีความสะดวกรวดเร็วและสามารถใช้งานได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้เป็นการดำเนินธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอีกด้วย

ข้อจำกัดของการให้บริการด้วยระบบธนาคารอัตโนมัติ

การให้บริการของเครื่องบริการอัตโนมัติประเภทต่าง ๆ ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่สามารถใช้งานธนาคารอัตโนมัติได้ ตัวอย่างเช่น เครื่องรับฝากเงินฉับไวสามารถนำฝากได้เฉพาะธนบัตรมูลค่า 100 บาท 500 บาท 1,000 บาท และจำนวนไม่เกิน 100 ใบต่อการนำฝากเงินหนึ่งครั้ง เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วนจะรับฝากเงินสดหรือเช็คที่มีมูลค่าไม่เกิน 5,000 บาท เครื่องเอทีเอ็มจะสามารถถอนเงินได้จำนวนจำกัดต่อวันตามประเภทของบัตรและปริมาณเงินสดที่เหลืออยู่ในตู้ เครื่องบันทึกการอัตโนมัติจะสามารถใช้ได้กับสมุดคู่ฝากที่อยู่ใน

สภาพดี บาร์โค้ดหลังสมุดชัดเจนเท่านั้น นอกจากนี้ขั้นตอนการใช้งานระบบธนาคารอัตโนมัติจำเป็นต้องมีพนักงานธนาคารคอยดูแลและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการบางส่วนไม่มีความชำนาญในการใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติและเครื่องบริการอัตโนมัติมากนัก นอกจากนี้ระบบธนาคารอัตโนมัติยังไม่สามารถให้บริการ 24 ชั่วโมงในสาขาที่อยู่ในอาคารที่มีเวลาเปิด - ปิด

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

1. ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้อมูลของระบบที่เกิดเหตุขัดข้องในการส่งข้อมูลเป็นบางเวลา เนื่องจากระบบการสื่อสารข้อมูลที่ใช้ยังไม่สมบูรณ์รวมทั้งสายสื่อสารยังใช้แบบที่เป็นสายโทรศัพท์และขาดทองแดงในการเชื่อมโยง ซึ่งยังมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร

2. ปัญหาที่เกิดจากระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งระบบเครือข่ายและเครื่องบริการอัตโนมัติขัดข้อง ได้แก่ เครื่องบริการอัตโนมัติบางเครื่องไม่ยอมทำงาน เช่น เครื่องรับฝากเงินฉับไวที่ไม่ยอมรับธนบัตรที่นำฝาก เครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติไม่ทำการปรับปรุงยอดเงินในสมุดคู่ฝากให้ เป็นต้น ระบบเครือข่ายและเครื่องบริการอัตโนมัติหยุดชะงักทำให้ลูกค้าไม่สามารถใช้บริการเครื่องอัตโนมัติและระบบได้

3. ปัญหาความเข้าใจในการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติที่ไม่ถูกต้องของผู้ใช้บริการเป็นผลทำให้เครื่องบริการอัตโนมัติขัดข้อง อาทิเช่น เครื่องรับฝากเงินฉับไวติดขัดใช้งานไม่ได้ซึ่งสาเหตุเกิดจากการนำธนบัตรที่มีลวดเย็บกระดาษหรือยางรัดติดเข้าไปหรือการนำธนบัตรที่เก่ามาก ๆ เข้าเครื่องฝากเกิดการฉีกขาดติดอยู่ในเครื่อง เป็นต้น

โดยเมื่อเกิดเหตุขัดข้องขึ้นทางธนาคารก็จะหยุดให้บริการระบบหรือเครื่องบริการอัตโนมัติที่ขัดข้องนั้นชั่วคราว แล้วทำการตรวจสอบแก้ไขระบบทันทีจากฝ่ายประมวลผลข้อมูลในห้องควบคุมระบบ แต่ในกรณีที่ขัดข้องอย่างรุนแรงก็จะให้บริษัทผู้จัดจำหน่ายมาทำการแก้ไขระบบและเครื่องบริการอัตโนมัตินั้น

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่าจำนวนผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะเป็นเพศหญิงร้อยละ 56 และ เพศชายร้อยละ 44 ซึ่งมีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 56 โดยที่ระบบธนาคารอัตโนมัติเป็นที่นิยมในกลุ่มของพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 43 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23 (ตารางที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนเว็บไซต์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ

	ลักษณะ	ร้อยละ
เพศ	ชาย	44.0
	หญิง	56.0
อายุ	15-20 ปี	10.0
	21-25 ปี	23.0
	26-30 ปี	35.0
	31-35 ปี	9.0
	36-40 ปี	7.0
	41-45 ปี	8.0
	46-50 ปี	4.0
	51 ปีขึ้นไป	4.0
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	28.0
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	56.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	16.0
อาชีพ	นักศึกษา	26.0
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9.0
	พนักงานบริษัท	43.0
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	19.0
	แม่บ้าน	3.0
รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18.0
	5,000 บาท – 10,000 บาท	23.0
	10,001 บาท – 15,000 บาท	16.0
	15,001 บาท – 20,000 บาท	15.0
	20,001 บาท – 25,000 บาท	11.0
	25,001 บาท – 30,000 บาท	5.0
	30,001 บาท ขึ้นไป	12.0
	รวม	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนครั้งที่ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติส่วนใหญ่มีจำนวนการใช้บริการ สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ 15 วันครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23 เดือนละหนึ่งครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18 ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 9 มากกว่า 1 เดือนครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8 และอื่น ๆ คือ ใช้บริการไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 4 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนครั้ง	ร้อยละ
ทุกวัน	9.0
สัปดาห์ละครั้ง	38.0
15 วันครั้ง	23.0
เดือนละครั้ง	18.0
มากกว่า 1 เดือนครั้ง	8.0
ใช้บริการไม่แน่นอน	4.0
รวม	100.0

สาเหตุที่ทำให้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ทำให้เลือกใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ เนื่องจากต้องการความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 25.1 เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ คิดเป็นร้อยละ 9.6 ใช้บริการตามคำแนะนำของผู้อื่น คิดเป็นร้อยละ 8.4 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ

สาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องการความสะดวก รวดเร็ว	95	56.9
ใช้บริการตามคำแนะนำของบุคคลอื่น	14	8.4
เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ	16	9.6
ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด	42	25.1

หมายเหตุ / ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
เอกสารนี้เป็นเอกสารของงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการเครื่องอัตโนมัติที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ เครื่องรับฝากเงินฉับไว คิดเป็นร้อยละ 18 เครื่องรับฝากและชำระเงินค่านและเครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเครื่องอัตโนมัติที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

เครื่องอัตโนมัติ	ร้อยละ
เครื่องเอทีเอ็ม	60.0
เครื่องรับฝากเงินฉับไว	18.0
เครื่องรับฝากและชำระเงินค่าน	11.0
เครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติ	11.0
รวม	100.0

บริการธุรกรรมทางการเงินที่ใช้งานเป็นประจำผ่านธนาคารอัตโนมัติ (5 อันดับ)

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเครื่องอัตโนมัติได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 8)

อันดับหนึ่งมากที่สุดคือถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือฝากเงินสดเข้าบัญชี คิดเป็นร้อยละ 17 สอบถามยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 5 โอนเงินและปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝาก คิดเป็นร้อยละ 2 เท่ากัน

อันดับสองมากที่สุดคือสอบถามยอดเงินคิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือ ถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 19 โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 16 ฝากเงินสดเข้าบัญชี คิดเป็นร้อยละ 12 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 6 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 3 และปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝาก คิดเป็นร้อยละ 2

อันดับสามมากที่สุดคือ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือสอบถามยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 16.7 ปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝาก คิดเป็นร้อยละ 10.0 ฝากเงินสดเข้าบัญชี คิดเป็นร้อยละ 7.8 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 3.3 และถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 2.2

อันดับสี่มากที่สุดคือ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมาคือฝากเงินสดเข้าบัญชีและชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 20.7 สอบถามยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝากคิดเป็นร้อยละ 11.0 ฝากเช็คคิดเป็นร้อยละ 3.7 และถอนเงินสด คิดเป็นร้อยละ 1.2

แม้ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อันดับห้ามากที่สุดคือปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝาก คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือการฝากเงินสดเข้าบัญชี คิดเป็นร้อยละ 17.5 ชำระค่าสินค้าและบริการคิดเป็นร้อยละ 13.8 ฝากเช็ค คิดเป็นร้อยละ 8.7 ถอนเงินสด โอนเงินและสอบถามยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ซึ่งจะเห็นได้ว่าจากบริการธุรกรรมทางการเงินที่ผู้ใช้บริการใช้บริการเป็นประจำนั้นส่วนใหญ่จะเป็นบริการของเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุด ได้แก่ ถอนเงินสด สอบถามยอดเงิน โอนเงิน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเครื่องอัตโนมัติเครื่องอื่น ๆ ในปริมาณที่น้อย

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการเป็นประจำ

บริการ	อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3		อันดับที่ 4		อันดับที่ 5	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ถอนเงินสด	74	74.0	19	19.0	2	2.2	1	1.2	6	7.5
ฝากเงินสดเข้าบัญชี	17	17.0	12	12.0	7	7.8	17	20.7	14	17.5
ฝากเช็ค	0	0.0	3	3.0	3	3.3	3	3.7	7	8.7
โอนเงิน	2	2.0	16	16.0	34	37.8	20	24.4	6	7.5
ชำระค่าสินค้าและบริการ	0	0.0	6	6.0	15	16.7	17	20.7	11	13.8
สอบถามยอดเงิน	5	5.0	42	42.0	20	22.2	15	18.3	6	7.5
ปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝาก	2	2.0	2	2.0	9	10.0	9	11.0	30	37.5
รวม	100	100.0	100	100.0	90	100.0	82	100.0	80	100.0

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาในการใช้บริการมากที่สุดคือ ระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องบริการอัตโนมัติขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 53 โดยส่วนใหญ่จะเป็นการขัดข้องของเครื่องเอทีเอ็มที่หยุดให้บริการหรือขัดข้องขณะใช้บริการมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบปัญหาของยอดเงินในบัญชีหาย โดยไม่ได้ถูกถอน เครื่องยึดบัตรเอทีเอ็ม รวมทั้งการสื่อสารในการถอนเงินต่างธนาคารที่บางครั้งยอดเงินในบัญชีผิดพลาด ปัญหาเครื่องรับฝากเงินจับไวไม่รับฝากเงินหรือเครื่องติดขัดหรือเงินที่นำฝากติดอยู่ในเครื่องไม่แสดงยอดเงินนำฝาก และเครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติไม่ปรับยอดเงินในบัญชีให้ เป็นต้น รองลงมาคือความล่าช้าในการทำรายการทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 24 ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 14 ข้อจำกัดในการให้บริการไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และหยั่งอ่างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 6 ปัญหาอื่น ๆ คือ ปริมาณเครื่องอัตโนมัติน้อยและอยู่ห่างไกลกันในแต่ละจุด คิดเป็นร้อยละ 2 หลักฐานบันทึกรายการไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 1 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ปัญหาที่พบ	ร้อยละ
ระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องบริการอัตโนมัติขัดข้อง	53.0
ความล่าช้าในการทำรายการทางบัญชี	24.0
ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี	14.0
ข้อจำกัดในการให้บริการ	6.0
ปริมาณเครื่องอัตโนมัติน้อยและอยู่ห่างไกลกันในแต่ละจุด	2.0
หลักฐานบันทึกรายการไม่ชัดเจน	1.0
รวม	100.0

เครื่องบริการอัตโนมัติที่ควรได้รับการปรับปรุง

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาคือต้องการให้ปรับเครื่องรับฝากเงินฉบับไว คิดเป็นร้อยละ 20 เครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 14 เครื่องรับฝากและชำระเงินค่าน คิดเป็นร้อยละ 5 และผู้ใช้บริการที่เห็นว่าไม่จำเป็นต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 4 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเครื่องบริการอัตโนมัติที่ควรได้รับการปรับปรุง

เครื่องบริการอัตโนมัติ	ร้อยละ
เครื่องเอทีเอ็ม	57.0
เครื่องรับฝากเงินฉบับไว	20.0
เครื่องรับฝากและชำระเงินค่าน	5.0
เครื่องบันทึกสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ	14.0
ไม่ควรรับปรุง	4.0
รวม	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้พิมพ์ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเครื่องเอทีเอ็มควรที่จะปรับปรุงในเรื่องเครื่องตัดข้อหยุดให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25 เครื่องรับฝากเงินถับไว ควรปรับปรุงในเรื่องเครื่องไม่รับฝากเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.5 เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน ควรเพิ่มยอดเงินนำฝากและชำระค่าสินค้าและบริการได้มากกว่า 5,000 บาทและเครื่องตัดข้อหยุด คิดเป็นร้อยละ 2.2 เท่ากันและเครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติควรปรับปรุงในเรื่องเครื่องไม่บันทึก รายการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.5 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่ควรปรับปรุงของเครื่องบริการอัตโนมัติ

	ควรปรับปรุงเรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เครื่องเอทีเอ็ม	เครื่องตัดข้อหยุดให้บริการ	23	25.0
	ประมวลผลรายการล่าช้า	11	12.0
	ใบบันทึกรายการไม่เพียงพอ	6	6.4
	ความถูกต้อง และความปลอดภัยของข้อมูล	4	4.4
	การสื่อสารเมื่อถอนเงินต่างธนาคาร	3	3.3
	เพิ่มปริมาณเครื่องให้บริการ	8	8.6
	ลดขั้นตอนในการทำรายการ	1	1.1
เครื่องรับฝากเงินถับไว	เครื่องไม่รับฝากเงิน	7	7.5
	เงินติดรับฝากเงินไม่หมด	4	4.4
	เพิ่มปริมาณเครื่องให้บริการ	4	4.4
	เครื่องตัดข้อหยุดให้บริการ	2	2.2
เครื่องรับฝากและชำระ	เพิ่มยอดเงินฝากหรือชำระเงิน	2	2.2
เงินด่วน	ประมวลผลล่าช้า	1	1.1
	เครื่องตัดข้อหยุดให้บริการ	2	2.2
เครื่องบันทึกรายการ	เครื่องตัดข้อหยุดให้บริการ	2	2.2
อัตโนมัติ	เครื่องไม่บันทึกรายการ	7	7.5
	ความล่าช้าในการบันทึกรายการ	3	3.3
	เพิ่มปริมาณเครื่องบริการ	2	2.2
	รวม	92	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูผู้สอนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์อื่นใด
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบธนาคารอัตโนมัติที่มีผลต่อระดับความสำคัญในการนำเอาระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่าเหตุผลโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ เทคโนโลยีระบบธนาคารอัตโนมัติที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ส่วนความคิดเห็นที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ความพอใจในการใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติ และบริการธุรกรรมทางการเงินที่สามารถกระทำผ่านทางเครื่องอัตโนมัติมีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ความปลอดภัยในการให้บริการของระบบธนาคารอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือ สถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการมีความเหมาะสม เครื่องบริการอัตโนมัติทั้ง 4 เครื่องมีจำนวนเพียงพอและเกิดเหตุขัดข้องขณะให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 3.04 และ 2.83 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ส่วนความคิดเห็นที่มีความสำคัญน้อย คือ ธนาคารอัตโนมัติมีขั้นตอนการใช้งานยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

ตารางที่ 12 จำนวนความถี่ของระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบธนาคารอัตโนมัติ

ความคิดเห็น	ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เทคโนโลยีระบบธนาคารอัตโนมัติที่ให้บริการมีความทันสมัยเพียงใด	19	49	31	1	0	4.26
2. เครื่องบริการอัตโนมัติทั้ง 4 เครื่องมีจำนวนเพียงพอมากน้อยเพียงใด	4	20	52	24	0	3.04
3. ความสะดวก รวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ	29	43	26	1	1	3.98

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.บริการธุรกรรมทางการเงินที่สามารถกระทำผ่านเครื่องอัตโนมัติมีความเพียงพอ ต่อความต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด	6	49	34	11	0	3.50
5.ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล ธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ	9	51	31	9	0	3.60
6.ความปลอดภัยในการให้บริการของระบบธนาคารอัตโนมัติ	8	35	40	15	2	3.32
7.ธนาคารอัตโนมัติมีขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากเพียงใด	1	12	35	42	10	2.52
8.สถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงใด	6	30	52	11	1	3.29
9.ความพอใจในการใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติมากน้อยเพียงใด	15	46	35	4	0	3.72
10.เกิดเหตุขัดข้องขณะใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติมากน้อยเพียงใด	4	16	45	29	6	2.83

ส่วนที่ 3 ผู้บริหารระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ผลการศึกษาที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารระบบธนาคารทางโทรศัพท์เกี่ยวกับการให้บริการด้วยระบบธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และแนวความคิดในการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ ผลการดำเนินงานก่อนและหลังนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ ข้อดีของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้บริการ และข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

การนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงิน เนื่องจากระบบเดิมที่ให้บริการนั้นมีขั้นตอนการดำเนินงานมาก และไม่สะดวกแก่ผู้ใช้บริการในหลาย ๆ ด้าน รวมทั้งเวลาการเปิดทำการของธนาคาร และต้นทุนในการทำธุรกรรมผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องมีการจ้างพนักงานเพื่อให้บริการแต่ละสาขาจำนวนมาก รวมทั้งงานเอกสารที่จะต้องทำในการให้บริการ และเมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จะทำให้เกิดการรอคอยของผู้ใช้บริการและพนักงานเคาน์เตอร์สาขาต้องทำงานอย่างมาก จึงทำให้เกิดความผิดพลาดทางด้านข้อมูลได้ ซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและความเสียหายแก่ธนาคาร ถ้านำระบบธนาคารทางโทรศัพท์เข้ามาให้บริการแล้วจะสามารถช่วยลดจำนวนพนักงานเคาน์เตอร์สาขาและงานเอกสารลงได้ รวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการ ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วแก่พนักงานผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการของธนาคาร อีกทั้งยังเป็นการเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการให้กับผู้ใช้บริการช่วยเสริมสร้างความผูกพัน ความรู้สึกที่ดีกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพราะผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับธนาคารได้ ทุกที่และทุกเวลา จึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคาร

แนวความคิดในการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

แนวความคิดในการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ เพื่อที่จะปรับปรุงธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น โดยมีการใช้ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากลที่ธนาคารในยุโรปให้การยอมรับและนำมาให้บริการจำนวนมาก เพราะการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของธนาคารจะสร้างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคาร ด้วยเหตุนี้ทางผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงมีแนวความคิดที่จะนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับธนาคารต่างประเทศและคงไว้ซึ่งความเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศไทยและในทวีปเอเชีย

ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการที่เคาน์เตอร์สาขามีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ระบบขั้นตอนในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินมีมาก และผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้เฉพาะเวลาทำการของธนาคารเท่านั้น เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหาหรือข้อข้องใจเกี่ยวกับของธนาคารจำเป็นจะต้องเดินทางไปยังธนาคารโดยตรง จึงสามารถใช้บริการและแก้ปัญหาได้ โดยสามารถใช้บริการได้ในเวลาที่จำกัด ทำให้เกิดการรอคอยต่อแถวในการใช้บริการมากส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ อีกทั้งพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารยังเสียเวลา
 เอกสารที่แนบมาประกอบด้วยเอกสารที่แนบมาเกี่ยวกับระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่นำมาใช้
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการป้อนข้อมูลและการจัดลำดับการให้บริการ ซึ่งบางครั้งก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ อีกทั้งเอกสารต่างๆที่ใช้ระหว่างการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารมีมากทำให้เกิดการสูญเสยค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารและกระดาษเหลือใช้จำนวนมาก

ผลการดำเนินงานหลังนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

ผลการดำเนินงานหลังจากนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการสามารถลดจำนวนผู้ใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคารลงได้ ก่อให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร อีกทั้งยังสามารถลดจำนวนพนักงานเคาน์เตอร์สาขา ลดการใช้เอกสารต่างๆ เช่น ใบนำฝากในการทำธุรกรรม และพนักงานเคาน์เตอร์สาขายังมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้บริการ ทำให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น การทำงานของพนักงานเคาน์เตอร์ก็จะมีผลผลิตลดลง และผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงินเพราะไม่ต้องเดินทางมายังธนาคารสาขาและสามารถที่จะใช้บริการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงในระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีปริมาณเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับอัตราส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นปีก่อนมีการให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ข้อดีของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ข้อดีของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือ ทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้างพนักงานประจำเคาน์เตอร์สาขาธนาคาร ค่าเอกสาร อีกทั้งระบบธนาคารทางโทรศัพท์และพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์จะมีการปฏิบัติงานเพียงแห่งเดียว จึงสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้แน่นอนและแม่นยำ สามารถลดข้อผิดพลาด และสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้รวดเร็ว

สำหรับข้อดีของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ คือ ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขาต่าง ๆ และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการได้ และขั้นตอนในการใช้บริการมีไม่มาก จึงทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ

ข้อจำกัดของการให้บริการด้วยระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ข้อจำกัดเกี่ยวกับรายการการให้บริการที่สามารถให้บริการในด้านการทำธุรกรรมทางการเงินได้เพียงบางอย่างเท่านั้น เช่น สามารถโอนเงินได้ระหว่างบัญชีของธนาคารกรุงเทพเท่านั้น ไม่สามารถโอนเงินต่างธนาคารได้ ซึ่งยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งหมดของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และสงวนข้อมูลไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยหรือเพื่อใช้ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อีกทั้งบริการ 1333 สำหรับต่างจังหวัดของธนาคารกรุงเทพจะคิดค่าบริการในอัตราค่าโทรศัพท์ในพื้นที่เดียวกันได้ในบางจังหวัดเท่านั้น จังหวัดอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้จะต้องเสียค่าโทรศัพท์ทางไกลตามอัตรปกติ

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

หากในบางช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์จำนวนมาก เช่น ช่วงเวลาสิ้นเดือนหรือต้นเดือน ทำให้จำนวนพนักงานผู้ให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มีไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดการรอคอยในบางครั้ง และการเกิดความขัดข้องที่ระบบคู่สายโทรศัพท์ทำให้เกิดการโอนสายผิดหรือสายหลุดขณะกำลังให้บริการ และถ้าหุ้มสายโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์ขัดข้องก็ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ หรือเครื่องโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการขัดข้อง ก็ไม่สามารถที่จะให้บริการได้

ส่วนที่ 4 พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ให้บริการระบบทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งคิดเป็นร้อยละ 88 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 24 – 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 จบการศึกษาจากวิชาการเงิน คิดเป็นร้อยละ 26 และมีประสบการณ์ในการทำงานในระบบธนาคารทางโทรศัพท์ เป็นเวลา 1 ปี – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 (ตารางที่ 13)

ช่วงวันและเวลาที่ให้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จะให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ มากที่สุดในช่วงเวลา 11.30 – 13.30 น. คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือให้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 11.30 น. คิดเป็นร้อยละ 20 ให้บริการในช่วงเวลา 15.30 – 18.30 น. คิดเป็นร้อยละ 18 ให้บริการในช่วงเวลา 13.30 – 15.30 น. คิดเป็นร้อยละ 14 ให้บริการในช่วงเวลา 18.30 – 22.30 น. คิดเป็นร้อยละ 10 ให้บริการในช่วงเวลา 5.30 – 8.30 น. คิดเป็นร้อยละ 2 ให้บริการในช่วงเวลา 5.30 – 8.30 น. คิดเป็นร้อยละ 4 (ตารางที่ 14)

นอกจากนี้พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จะให้บริการวันเสาร์ - วันอาทิตย์มากที่สุดในช่วงเวลา 12.00 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือเข้าไปให้บริการในช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 26 ให้บริการในช่วงเวลา 8.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22 ให้บริการในช่วงเวลา 20.00 – 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์ โทร. 1333 หรือ 02-2524000

10 ให้บริการในช่วงเวลา 24.00 – 4.00 น. คิดเป็นร้อยละ 2 และให้บริการในช่วงเวลา 4.00 – 8.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

	ลักษณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	6	12
	หญิง	44	88
อายุ	21 – 23 ปี	12	24
	24 – 26 ปี	19	38
	27 – 30 ปี	8	16
	31 – 33 ปี	1	2
	การศึกษา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	36
สาขาวิชาที่จบ	สูงกว่าปริญญาตรี	14	28
	บริหารธุรกิจ	9	18
	การตลาด	7	14
	การเงิน	13	26
	บัญชี	9	18
	การจัดการ	12	24
	ประสบการณ์	ต่ำกว่า 1 ปี	15
1 ปี – 2 ปี		24	48.0
2 ปี – 3 ปี		9	18.0
3 ปี – 5 ปี		2	4.0
รวม		50	100

บริการที่ให้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเครื่องโทรศัพท์ที่ได้ผลการศึกษาค้างต่อไปนี้ (ตารางที่ 16)

อันดับหนึ่งมากที่สุดคือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ อายัดบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 28 บริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 20 บริการชำระค่าเงินค้ำและบริการ คิดเป็นร้อยละ 10 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 4 ญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อันดับสองมากที่สุดคือ อาศัยบัตรเอทีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาคือบริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 24 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 20 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 14 บริการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 10 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 4

อันดับสามมากที่สุดคือ บริการสอบถามยอดบัญชีคิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือบริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 24 อาศัยบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 22 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

อันดับสี่มากที่สุดคือ บริการชำระค่าสินค้าและบริการคิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือบริการโอนเงินคิดเป็นร้อยละ 17 สอบถามยอดเงิน คิดเป็นร้อยละ 26 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป บริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 12 เท่ากันบริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 10 อาศัยบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 8 และบริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 2

อันดับห้ามากที่สุดคือ บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือบริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 16 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 14 บริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 10 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 10 เท่ากัน บริการบริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 8 อาศัยบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 6

อันดับหกมากที่สุดคือ บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมา บริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 28 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 12 อาศัยบัตรเอทีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 8 บริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 4 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 4 เท่ากัน

อันดับเจ็ดมากที่สุดคือ บริหารกองทุนเปิดคิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาคือบริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 32 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 4 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 2

สิ่งที่ให้ความสำคัญในการให้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเป็นความสะดวกสบายที่ผู้ใช้บริการได้รับ คิดเป็นร้อยละ 22 การบริการลูกค้าสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12 และความปลอดภัยของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 6 (ตารางที่ 17)

ข้อดีที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับจากการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์มีความคิดเห็นว่า ข้อดีที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับคือ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากขึ้น คิดเป็นร้อยละ

31.3 รองลงมาการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 21.5 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ
 เอกสารฉบับนี้เผยแพร่โดยสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครเชียงใหม่ โดยผู้จัดทำหนังสือขอสงวนสิทธิ์ใน
 ไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารเพิ่มขึ้นในเรื่องเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 18 เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.0 ลดปริมาณงานเอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละวันคิดเป็นร้อยละ 8.3 ลดปริมาณงานของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 4.9 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงวันและเวลาที่ให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์

ช่วงวันและเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 5.30 น.- 8.30 น.	1	2.0
เวลา 8.30 น.- 11.30 น.	10	20.0
เวลา 11.30 น.- 13.30 น.	16	32.0
เวลา 13.30 น.- 15.30 น.	7	14.0
เวลา 15.30 น.- 18.30 น.	9	18.0
เวลา 18.30 น.- 22.30 น.	5	10.0
เวลา 22.30 น. - 5.30 น.	2	4.0
รวม	50	100.0

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงวันและเวลาที่ให้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์

ช่วงวันและเวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 8.00 น.- 12.00 น.	11	22.0
เวลา 12.00 น.- 16.00 น.	18	36.0
เวลา 16.00 น.- 20.00 น.	13	26.0
เวลา 20.00 น.- 24.00 น.	5	10.0
เวลา 24.00 น.- 4.00 น.	1	2.0
เวลา 4.00 น.- 8.00 น.	2	4.0
รวม	50	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่ให้บริการเป็นประจำ

บริการ	อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3		อันดับที่ 4		อันดับที่ 5		อันดับที่ 6		อันดับที่ 7	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
บริการสอบถามข้อมูล ทั่วไป	19	38.0	10	20.0	8	16.0	6	12.0	7	14.0	0	0.0	0	0.0
บริการสอบถามยอด บัญชี	10	20.0	12	24.0	15	30.0	6	12.0	5	10.0	2	4.0	0	0.0
อายุบัตรเอทีเอ็ม	14	28.0	14	28.0	11	22.0	4	8.0	3	6.0	4	8.0	0	0.0
บริการชำระค่าสินค้า และบริการ	5	10.0	7	14.0	12	24.0	15	30.0	8	16.0	2	4.0	1	2.0
บริการโอนเงิน	2	4.0	5	10.0	4	8.0	13	26.0	18	36.0	6	12.0	2	4.0
บริการบัตรเครดิต	0	0.0	2	4.0	0	0.0	5	10.0	5	10.0	22	44.0	16	32.0
บริหารกองทุนเปิด	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	2.0	4	8.0	14	28.0	31	62.0
รวม	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่ให้ความสำคัญในการให้บริการ

สิ่งที่ให้ความสำคัญ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสะดวกที่ผู้ใช้บริการได้รับ	11	22.0
ความรวดเร็วในการให้บริการ	6	12.0
ความถูกต้องของข้อมูล	20	40.0
ความปลอดภัยของข้อมูล	3	6.0
การบริการลูกค้าสัมพันธ์	10	20.0
รวม	50	100.0

ข้อดีที่พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ได้รับจากธนาคารทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่า ข้อดีที่พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ได้รับจาก

ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 28.3 สามารถ

ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 24.8 สามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้จำนวนมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 18.6 ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13.1 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อดีที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับจากการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์

ข้อดี	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากขึ้น	23	16.0
ลดปริมาณงานเอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละวัน	12	8.3
การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	31	21.5
ลดปริมาณงานของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร	7	4.9
สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากขึ้น	45	31.3
สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารเพิ่มขึ้นในเรื่องเทคโนโลยี	26	18
รวม	144	100.0

หมายเหตุ / ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อดีที่พนักงานผู้ให้บริการได้รับจากระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ข้อดี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	41	28.3
สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	36	24.8
สามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้จำนวนมาก	27	18.6
ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	19	13.1
ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน	22	15.2
รวม	145	100.0

หมายเหตุ / ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อดีที่ผู้ใช้บริการได้รับจากระบบธนาคารทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่าข้อดีที่ผู้ใช้บริการได้รับจากระบบธนาคารทางโทรศัพท์ คือสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 28.2 สามารถสอบถามข้อมูลได้โดยตรงกับทางธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 25.5 ความปลอดภัยของข้อมูลและเงินในบัญชี คิดเป็น ร้อยละ 16.1 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อดีที่ผู้ใช้บริการได้รับจากระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ข้อดี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น	42	28.2
สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว	45	30.2
สามารถสอบถามข้อมูลได้โดยตรงกับทางธนาคาร	38	25.5
ความปลอดภัยของข้อมูลและเงินในบัญชี	24	16.1
รวม	149	100.0

หมายเหตุ / ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อจำกัดของระบบธนาคารทางโทรศัพท์

จากการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อจำกัดของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีผลต่อการให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่าเหตุผลโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไม่พบว่า มีปัญหาในระบบธนาคารทางโทรศัพท์ในระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมากเลย

ความคิดเห็นไม่มีปัญหาในระบบธนาคารทางโทรศัพท์ได้แก่ ปัญหาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ เท่ากับ 0 และปัญหาที่อยู่ในช่วงระหว่างไม่มีปัญหาคือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินมีความล่าช้า ปัญหาเรื่องความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ พบปัญหาเรื่องเรียนเรื่องระบบจากผู้ใช้บริการ ไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วทันเวลา เท่ากับ 0.06 0.26 0.44 0.52 และ 0.78 ตามลำดับ (ตารางที่ 21)

ส่วนความคิดเห็นที่มีปัญหาน้อยมาก ได้แก่ ฐานข้อมูลที่มีไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ ความยุ่งยากของขั้นตอนการทำงานของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ จำนวนรายการการให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ระบบการโอนสายของระบบขัดข้องทำให้เกิดการ โอนสายผิดหรือสายหลุด จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอกับจำนวนไม่várกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุขัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจระบบการทำงานของธนาคารทางโทรศัพท์ เท่ากับ 1.06 1.08 1.36 1.42 1.44 และ 1.52 ตามลำดับ (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 จำนวนความถี่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ความคิดเห็น	ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย
	ไม่มี ปัญหา	น้อย มาก	น้อย มาก	ปาน กลาง	มาก	
1. ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจระบบการทำงานของธนาคารทางโทรศัพท์	9	17	15	7	2	1.52
2. ความยุ่งยากของขั้นตอนการทำงานของระบบธนาคารทางโทรศัพท์	18	13	16	3	0	1.08
3. ปัญหาความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของระบบธนาคารทางโทรศัพท์	39	11	0	0	0	0.44
4. ปัญหาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลของระบบธนาคารทางโทรศัพท์	50	0	0	0	0	0
5. ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์	47	3	0	0	0	0.06
6. ท่านไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วทันเวลา	27	12	6	5	0	0.78
7. จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	10	17	16	5	2	1.44
8. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินมีความล่าช้า	38	11	1	0	0	0.26
9. ฐานข้อมูลที่มีไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ใช้บริการต้องการได้	14	21	13	2	0	1.06
10. การโอนสายของระบบขัดข้องทำให้เกิดการโอนสายผิดหรือสายหลุด	5	26	12	7	0	1.42
11. จำนวนรายการให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	8	18	22	2	0	1.36
12. ท่านพบปัญหาหรือเรียนเรื่องระบบจากผู้ใช้บริการ	29	16	5	0	0	0.52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 5 ผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 67 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 44 และมีระดับรายได้ 10,001 บาท – 15,000 บาท (ตารางที่ 22)

จำนวนครั้งในการใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์มากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ 1 เดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37 ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ 3 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8 ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ 7 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5 ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ 2-3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 4 ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 3 ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์กรณีฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 2 (ตารางที่ 23)

ช่วงวันและเวลาที่เข้าใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่จะเข้าใช้บริการในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ และใช้บริการมากที่สุดในช่วงเวลา 11.30 – 13.30 น. คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมา คือ เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 15.30 – 18.30 น. คิดเป็นร้อยละ 25 ใช้บริการในช่วง 8.30 – 11.30 น. คิดเป็นร้อยละ 19 ใช้บริการในช่วงเวลา 13.30 – 15.30 น. คิดเป็นร้อยละ 15 ใช้บริการในช่วงเวลา 18.30 – 22.30 น. คิดเป็นร้อยละ 9 ใช้บริการในช่วงเวลา 5.30 – 8.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3 ส่วนช่วงวันเวลาที่มี ผู้ใช้บริการน้อยที่สุดจะอยู่ในช่วงเวลา 5.30 – 8.30 น. คิดเป็นร้อยละ 1 (ตารางที่ 24)

ผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการในช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ไม่ทุกตัวอย่างและใช้บริการมากที่สุดในช่วงเวลา 12.00 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา คือ เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 31 ใช้บริการในช่วงเวลา 8.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18 ใช้บริการในช่วงเวลา 20.00 – 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 5 และมีผู้ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ในช่วงเวลา เสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 5 (ตารางที่ 25)

จากตารางที่ 24 และตารางที่ 25 จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่จะเข้าใช้บริการในช่วงวันธรรมดา คือ ช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ เมื่อ

เทียบกับช่วงวันหยุดราชการ คือ วันเสาร์ – วันอาทิตย์ หมายความว่าไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์

	ลักษณะ	ร้อยละ
เพศ	ชาย	46.0
	หญิง	54.0
อายุ	15-20 ปี	4.0
	21-25 ปี	39.0
	26-30 ปี	27.0
	31-35 ปี	12.0
	36-40 ปี	5.0
	41-45 ปี	5.0
	46-50 ปี	3.0
การศึกษา	51 ปีขึ้นไป	5.0
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	14.0
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	67.0
อาชีพ	สูงกว่าปริญญาตรี	19.0
	นักศึกษา	22.0
	ข้าราชการ	8.0
	พนักงานบริษัทเอกชน	44.0
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5.0
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	20.0
	ข้าราชการบำนาญ	1.0
รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	14.0
	5,000 บาท – 10,000 บาท	17.0
	10,001 บาท – 15,000 บาท	18.0
	15,001 บาท – 20,000 บาท	17.0
	20,001 บาท – 25,000 บาท	17.0
	25,001 บาท – 30,000 บาท	9.0
	30,001 บาท ขึ้นไป	8.0
	รวม	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

จำนวนครั้งในการใช้บริการ	ร้อยละ
ทุกวัน	3
3 วันต่อครั้ง	8
7 วันต่อครั้ง	5
2-3 ครั้งต่อเดือน	4
1 เดือนต่อครั้ง	37
มากกว่า 1เดือนต่อครั้ง	41
กรณีฉุกเฉิน	2
รวม	100.0

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการในวันจันทร์ - วันศุกร์ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงวันและเวลาที่เข้าใช้บริการ	ร้อยละ
เวลา 5.30 น.- 8.30 น.	3.0
เวลา 8.30 น.- 11.30 น.	19.0
เวลา 11.30 น.- 13.30 น.	28.0
เวลา 13.30 น.- 15.30 น.	15.0
เวลา 15.30 น.- 18.30 น.	25.0
เวลา 18.30 น.- 22.30 น.	9.0
เวลา 22.30 น. - 5.30 น.	1.0
รวม	100.0

สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างรู้จักระบบธนาคารทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักระบบธนาคารทางโทรศัพท์จากสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคืองานแสดงนิทรรศการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 34 สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 30 จากคนรู้จักแนะนำคิดเป็นร้อยละ 13 สื่อโฆษณาทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 8 จากพนักงานแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 3 จากสื่ออื่นๆ ของธนาคารคิดเป็นร้อยละ 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 (ตารางที่ 26)
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาเหตุที่ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมาคือไม่มีการคิดอัตราค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 32 เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ คิดเป็นร้อยละ 20 ต้องการทราบข้อมูลล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 1 (ตารางที่ 27)

บริการที่ให้มีการใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเครื่องโทรศัพท์ที่ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 28)

อันดับหนึ่งมากที่สุดคือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ บริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 26 อายัดบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 13 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 12 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 9 บริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 5 บริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 1

อันดับสองมากที่สุดคือบริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.9 อายัดบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 17.9 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 12.6 บริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 11.7 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 9.5

อันดับสามมากที่สุดคือบริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาคือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.2 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 17.6 บริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายัดบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 11.8 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 11.8 บริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

อันดับสี่มากที่สุดคืออายัดบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาคือบริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 21.2 บริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 21.2 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 10.6 บริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 7.6 บริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 6.1 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 4.5

อันดับห้ามากที่สุดคือบริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคืออายัดบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 17.9 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 14.3 สอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8.9 บริการสอบถามยอดบัญชีบริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 8.9 บริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 8.9 บริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 8.9

อันดับหกมากที่สุดคือบริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคืออายัดบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 16.3 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 16.3 บริการ โอนเงิน

คิดเป็นร้อยละ 16.3 เท่ากัน บริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 18.4 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 4.1 บริการสอบถามขอค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 4.1 เท่ากัน

อันดับเจ็ดมากที่สุดคือบริหารกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือบริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 17.4 อาศัยบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 8.7 บริการสอบถามขอค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 6.5 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 6.5 เท่ากัน

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการในวันเสาร์ – วันอาทิตย์ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงวันและเวลาที่ใช้บริการ	ร้อยละ
เวลา 8.00 น.- 12.00 น.	18.0
เวลา 12.00 น.- 16.00 น.	41.0
เวลา 16.00 น.- 20.00 น.	31.0
เวลา 20.00 น.- 24.00 น.	5.0
ไม่เคยใช้บริการ	5.0
รวม	100.0

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่รู้จักระบบธนาคารทางโทรศัพท์

สาเหตุ	ร้อยละ
สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์	30
สื่อโฆษณาทางวิทยุ	8
สื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต	39
งานแสดงนิทรรศการของธนาคาร	34
คนรู้จักแนะนำ	13
พนักงานธนาคารแนะนำ	3
แผ่นพับ	7
รวม	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการระบบธนาคาร
ทางโทรศัพท์

สาเหตุที่ใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ	86	61.9
เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ	20	14.4
ไม่มีการคิดอัตราค่าบริการ	32	23
ต้องการทราบข้อมูลล่วงหน้า	1	0.7
รวม	139	100.0

หมายเหตุ / ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการ
เป็นประจำ

บริการ	อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3		อันดับที่ 4		อันดับที่ 5		อันดับที่ 6		อันดับที่ 7	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
บริการสอบถามข้อมูล ทั่วไป	34	34.0	18	18.9	18	21.2	3	4.5	5	8.9	2	4.1	2	4.3
บริการสอบถามยอด บัญชี	26	26.0	28	29.4	20	23.5	4	6.1	5	8.9	2	4.1	3	6.5
อาชั้บัตรเอทีเอ็ม	13	13.0	17	17.9	10	11.8	19	28.8	10	17.9	8	16.3	4	8.7
บริการชำระค่าสินค้า และบริการ	12	12.0	12	12.6	15	17.6	14	21.2	8	14.3	8	16.3	3	6.5
บริการโอนเงิน	5	5.0	11	11.7	11	12.9	14	21.2	18	32.2	8	16.3	0	0
บริการบัตรเครดิต	9	9.0	9	9.5	10	11.8	7	10.6	5	8.9	12	24.5	8	17.4
บริหารกองทุนเปิด	1	1.0	0	0	1	1.2	5	7.6	5	8.9	9	18.4	26	56.6
รวม	100	100.0	95	100.0	85	100.0	66	100.0	56	100.0	49	100.0	46	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิ่งที่ให้ความสำคัญในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวกที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาเป็นความถูกต้องของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 29 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 18 ความปลอดภัยของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 14 การบริการลูกค้าสัมพันธ์มีกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6 (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่ให้ความสำคัญในระบบธนาคารทางโทรศัพท์

สิ่งที่ให้ความสำคัญ	ร้อยละ
ความสะดวกที่ได้รับ	34.0
ความรวดเร็วในการให้บริการ	26.0
ความถูกต้องของข้อมูล	13.0
ความปลอดภัยของข้อมูล	12.0
การบริการลูกค้าสัมพันธ์	5.0
รวม	100.0

บริการที่พบปัญหาในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาเป็นบริการสอบถามยอดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 29 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 25 อายัดบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 19 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 16 บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 15 บริการกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 6 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยพบปัญหาในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8 (ตารางที่ 30)

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการคือความล่าช้าในการรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือข้อจำกัดของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36 ไม่มีเอกสารยืนยันการทำธุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 34 โทรติดยาก คิดเป็น ร้อยละ 33 ค่าอธิบายรายการไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 24 สายหลุด คิดเป็นร้อยละ 16 ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 6 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยพบปัญหาในการใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 2 (ตารางที่ 31)

เพื่อการศึกษาดังนั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่พบปัญหาในการใช้บริการ

บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป	35	22.9
บริการสอบถามขอค้ำบัญชี	29	18.9
อายัดบัตรเอทีเอ็ม	19	12.4
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	25	16.3
บริการ โอนเงิน	16	10.5
บริการบัตรเครดิต	15	9.8
บริหารกองทุนเปิด	6	3.9
ไม่พบปัญหา	8	5.2
รวม	153	100.0

หมายเหตุ / ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

ปัญหา	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
โทรติดยาก	33	16.3
ความล่าช้าในการรอรับบริการ	52	25.6
สายหลุด	16	7.9
คำอธิบายรายการไม่ชัดเจน	24	11.9
ข้อจำกัดของการให้บริการ	36	17.7
ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี	6	3.0
ไม่มีเอกสารยืนยันการทำธุรกรรม	34	16.7
ไม่พบปัญหา	2	1.0
รวม	203	100.0

หมายเหตุ / ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีผลต่อระดับความสำคัญในการนำเอาระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการโดยที่
 เอกสารที่
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่า เหตุผลโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความสำคัญหลายระดับ

ส่วนความคิดเห็นที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ส่วนความคิดเห็นที่มีความสำคัญได้แก่พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการดี เท่ากับ 3.84 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ เทคโนโลยีระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการมีความทันสมัย ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีความเป็นมาตรฐาน พนักงานผู้ให้บริการบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 3.66 3.48 และ 3.42 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นที่มีความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเท่ากับ 3.93 ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีความปลอดภัยของข้อมูล ความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.34 และ 2.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ความคิดเห็น	ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เทคโนโลยีของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	10	50	36	4	0	3.66
2. พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการดีเพียงใด	13	59	26	2	1	3.84
3. การให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการมีความรวดเร็วเพียงใด	10	31	50	9	0	3.42
4. การใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเพียงใด	14	26	45	15	0	3.39
5. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการมีความเป็นมาตรฐานเพียงใด	7	39	50	3	1	3.48
6. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด	5	44	40	9	2	3.38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีความปลอดภัยของข้อมูลเพียงใด	3	42	42	12	1	3.34
8. ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มีมากน้อยเพียงใด	5	22	38	24	18	2.93
9. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากน้อยเพียงใด	31	43	20	20	6	4.33
10. ท่านพอใจการบริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์มากน้อยเพียงใด	23	42	29	6	0	3.82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

“การศึกษากระบวนการจัดการธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการจัดการของการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ พบว่าวัตถุประสงค์ของการนำระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ เนื่องจากต้องการเพิ่มช่องทางการให้บริการ ลดภาระงานของพนักงานทางเคาน์เตอร์ธนาคาร ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการให้บริการเป็นการเพิ่มผลกำไรให้สูงขึ้น อีกทั้งเป็นการขยายเวลาในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ระบบธนาคารอัตโนมัติถือเป็นการกระจายงานจากพนักงานไปยังเครื่องบริการอัตโนมัติแทนทำให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง

โดยมีแนวความคิดในการนำระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการเพื่อที่จะปรับปรุงการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารนำไปสู่การเป็นระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐานเดียวกันกับธนาคารต่างประเทศมากขึ้น เป็นการสร้างภาพพจน์ความเป็นผู้นำทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยี ถือเป็นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในด้านการให้บริการของธนาคารให้สูงขึ้น

ข้อดีของการนำระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการก่อให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการ มีช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น สามารถรองรับความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการทางเคาน์เตอร์ธนาคารลดลง รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการบริหารงานของธนาคาร และเพิ่มความรวดเร็วในการจัดการธุรกรรมทางการเงินในแต่ละวัน

ปัญหาที่เกิดจากการนำระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ ได้แก่ ระบบการสื่อสารข้อมูล ระบบเครือข่ายและบางครั้งผู้ใช้บริการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติไม่ถูกต้องทำให้เครื่องบริการอัตโนมัติขัดข้อง จำนวนพนักงานผู้ให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์จำนวนไม่เพียงพอในช่วงต้นเดือนและสิ้นเดือนที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ระบบคู่สายภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และระบบคู่สายโทรศัพท์ขององค์กร โทรศัพท์ขัดข้องทำให้ไม่สามารถให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ได้

ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์พบว่าพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24 – 26 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สาขาการเงิน และมีประสบการณ์ในการทำงานในระบบธนาคารทางโทรศัพท์เป็นระยะเวลา 1 ปี – 2 ปี จะให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์เป็นจำนวนมากในวันจันทร์ – วันศุกร์ ในช่วงเวลา 11.30 น. - 13.30 น. และในวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ในช่วงเวลา 12.00 น. - 16.00 น. โดยส่วนมากจะให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปและให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าระบบธนาคารทางโทรศัพท์มีความปลอดภัย ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ไม่มีปัญหาในเรื่องข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการ สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วทันเวลาโดยไม่พบปัญหาการร้องเรียนเรื่องระบบจากผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาจากผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยที่ระบบธนาคารอัตโนมัติเป็นที่นิยมในกลุ่มของพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จะใช้บริการเฉลี่ยสัปดาห์ละครั้ง สำหรับสาเหตุที่ผู้ให้บริการเลือกใช้เพราะต้องการความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวรับบริการเฉพาะหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร มีช่องทางการให้บริการมากขึ้น โดยที่เครื่องอัตโนมัติที่ผู้ให้บริการนิยมใช้บริการมากที่สุดคือเครื่องเอทีเอ็มและประเภทบริการธุรกรรมทางการเงินที่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการมากที่สุด คือ บริการถอนเงิน

ผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีระบบธนาคารอัตโนมัติที่ให้บริการมีความทันสมัย มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการและมีความถูกต้องของข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน สามารถให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติพบมากที่สุด คือ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและเครื่องบริการอัตโนมัติเกิดเหตุขัดข้องบ่อย ๆ ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ในบางเวลาต้องรอให้ทางธนาคารดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมก่อน

ผลการศึกษาจากผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยที่ระบบธนาคารทางโทรศัพท์เป็นที่นิยมในกลุ่มของพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 11,000 - 15,000 บาท ผู้ใช้บริการจะใช้บริการเฉลี่ย 1 เดือนต่อครั้ง ช่วงวันและเวลาที่ผู้ให้บริการมากที่สุดคือ ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ ในช่วงเวลา 11.30 – 13.30 น. และในช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ ในช่วงเวลา 12.00 – 16.00 น. ซึ่งใช้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปมากที่สุด และรู้จักระบบธนาคารทาง

โทรศัพท์จากสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เพราะต้องการความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการโดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป และความล่าช้าในการรอรับบริการ

ผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเทคโนโลยีระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของข้อมูล ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการได้ดี ปัญหาที่พบ คือ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์มีขั้นตอนในการรับบริการที่ยุ่งยาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษสามารถสรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. จากปัญหาเครื่องบันทึกสมุดคู่ฝากอัตโนมัติไม่ทำงานส่วนใหญ่เกิดจากรหัสบาร์โค้ดด้านหลังสมุดคู่ฝากมีลักษณะจาง ไม่ชัดเจน เมื่อมีการใช้งานไปในระยะเวลาานาน ๆ ทำให้เครื่องไม่สามารถอ่านบาร์โค้ดเพื่อสืบค้นข้อมูลทางบัญชีและบันทึกข้อมูลลงบนสมุดคู่ฝากของผู้ใช้บริการได้ จึงควรมีการพัฒนาบาร์โค้ดให้มีมาตรฐานชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิม

2. ควรมีการเขียนรายละเอียดข้อแนะนำหรือข้อควรระวังในการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติไว้ที่ขั้นตอนการใช้งานด้วย เช่น ห้ามนำธนบัตรที่มีลวดเย็บกระดาษหรือยางรัดติดอยู่หรือธนบัตรเก่าชำรุดเข้าเครื่องรับฝากเงินจับไว เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริการมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ลดปัญหาเครื่องบริการอัตโนมัติขัดข้องลงได้ และธนาคารทางโทรศัพท์ควรมีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการข้อมูลที่ต้องใช้ประกอบการรับบริการ เพื่อลดระยะเวลาที่ผู้บริการต้องสอบถามเพิ่มเติมเมื่อรับบริการ

3. จากปัญหาเครื่องบริการอัตโนมัติหยุดให้บริการหรือเกิดการขัดข้อง ทางธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานธนาคารที่ประจำอยู่ในแต่ละสาขาให้มีความรู้ในการใช้งานเครื่องบริการอัตโนมัติ ให้สามารถแก้ไขซ่อมแซมเครื่องอัตโนมัติหรือแก้ไขสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุขัดข้องเล็กน้อย เช่น เครื่องไม่รับธนบัตรนำฝาก ธนบัตรติดค้างในเครื่องบริการอัตโนมัติ เครื่องไม่ทำการบันทึกรายการข้อมูลทางบัญชีของผู้ใช้บริการ เครื่องหยุดชะงักไม่ทำงานต่อขณะที่กำลังให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริการสามารถใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติได้ตลอดเวลา และพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ควรได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารอย่างรวดเร็วและชัดเจน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4. ในอนาคตควรมีการพัฒนาระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์โดยที่ธนาคารอัตโนมัติควรรวมคุณสมบัติของเครื่องบริการอัตโนมัติทั้งสี่เครื่องไว้ในเครื่องเดียวไม่ว่าจะเป็นการถอนเงิน ฝากเงิน โอนเงิน ปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝาก ชำระค่าสินค้าและบริการ ฝากเช็ค เป็นต้น เพื่อความคล่องตัวและความสะดวกมากยิ่งขึ้นในการใช้งานของผู้ใช้บริการและเป็นการลดค่าใช้จ่ายของธนาคาร และระบบธนาคารทางโทรศัพท์ควรมีการเพิ่มบริการมากขึ้น เช่น การโอนเงินระหว่างธนาคาร การขึ้นเงินจากเช็ค เป็นต้น

5. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยทราบว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีบริการระบบธนาคารอัตโนมัติและระบบธนาคารทางโทรศัพท์ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เป็นที่รู้จักและนิยมใช้บริการมากยิ่งขึ้น

6. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ควรมีการแสดงผลการทำธุรกรรมทางการเงินที่เป็นเอกสารที่ชัดเจน ได้ ถ้าผู้บริการมีความต้องการที่จะได้เอกสารยืนยันการทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารทางโทรศัพท์ ซึ่งอาจจะเป็นการส่งเอกสารยืนยันรายการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเครื่องโทรสารของผู้บริการเมื่อผู้บริการใช้เครื่องโทรสารติดต่อในการทำธุรกรรม หรือให้ผู้บริการแจ้งหมายเลขเครื่องโทรสารที่ต้องการให้ส่งเอกสารยืนยันการทำธุรกรรมไปให้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากปัญหาช่องทางการสื่อสารที่เกิดเหตุขัดข้อง ควรมีการศึกษาในส่วนของจัดการการทำงานของระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเปลี่ยนจากการใช้สายโทรศัพท์และขดลวดทองแดงในการสื่อสารไปใช้สายสัญญาณที่เหมาะสมซึ่งมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการส่งข้อมูลมากที่สุด

นอกจากนี้ควรมีการศึกษาถึงระบบการจัดคิวเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการให้เป็นระบบมากขึ้น เพื่อทำการปรับปรุงจำนวนพนักงานผู้ให้บริการและจำนวนคู่สายโทรศัพท์ เนื่องจากบางเวลาจะมีผู้บริการเป็นจำนวนมาก เมื่อคู่สายเต็มหรือจำนวนพนักงานผู้ให้บริการไม่เพียงพอจะทำให้ผู้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ ทำให้ผู้บริการต้องเสียเวลาในการรอรับบริการเป็นเวลานาน

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร.
(ไม่ระบุสำนักพิมพ์)

ผู้เกียรติ พิทักษ์วงศ์. 2540. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานธนาคาร. มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์

จักรพันธ์ คำจันทร์. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ Call Center. มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2542. รายงานงบประมาณประจำปี 2542. กรุงเทพมหานคร.
(ระบุสำนักพิมพ์)

() . 2543 . รายงานงบประมาณประจำปี 2543 . กรุงเทพมหานคร . (ไม่ระบุสำนักพิมพ์)

() . 2544 . รายงานงบประมาณประจำปี 2544 . กรุงเทพมหานคร . (ไม่ระบุสำนักพิมพ์)

() . 2545 . รายงานงบประมาณประจำปี 2545 . กรุงเทพมหานคร . (ไม่ระบุสำนักพิมพ์)

นिरนาม. 2545. “กรณีศึกษาธุรกิจธนาคารในสหรัฐอเมริกา”. กรุงเทพธุรกิจ. (21 มีนาคม 2545) : น. 8.

นिरนาม. 2545. “ความสำคัญของ CRM, Call Center”. กรุงเทพธุรกิจ . (17 เมษายน 2545) : น. 10.

ปัทมา ศิริรัตนพานิชย์ . 2537. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของเครื่อง ฝาก-ถอน
อัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .

ลานนา ดวงสิงห์ . 2543 . เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ . กรุงเทพมหานคร : เพียวสัน

เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า . เนนซี แรลลี่ ลอง . 2542 .

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนลิขสิทธิ์ของเจ้าของลิขสิทธิ์และสำนักพิมพ์ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลานนา ดวงสิงห์ . 2543 . เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ . กรุงเทพมหานคร: เพียวสัน
เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชนา . แนนซี แรลลี่ ลอง . 2542 .

ศิริวรรณ และคณะ . 2541 . การวิจัยธุรกิจ . กรุงเทพมหานคร : บริษัท A.N. การพิมพ์.

ศุภกิจ ชมประยูร. 2542 .ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ. กรุงเทพมหานคร:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 156 หน้า.

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) . <http://www.bangkokbank.com> . 20 ธ.ค. 2547 .



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

สำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติ

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. แนวความคิดในการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบบาร์โค้ดมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ผลการดำเนินงานหลังนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

5. การจัดการดูแลและแก้ไขระบบธนาคารอัตโนมัติ

.....

.....

.....

.....

6. ข้อดีของระบบธนาคารอัตโนมัติที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ได้รับ

.....

.....

.....

.....

7. ข้อดีของระบบธนาคารอัตโนมัติที่มีต่อผู้ใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

8. ข้อจำกัดของการให้บริการด้วยระบบธนาคารอัตโนมัติ

.....

.....

.....

.....

9. ปัญหาที่ทางธนาคารพบจากการนำระบบธนาคารอัตโนมัติมาให้บริการ

.....

.....

.....

.....

10. ปัญหาที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาส่วนใหญ่จากการใช้งานระบบธนาคารอัตโนมัติ

.....

.....

.....

.....

11. ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ข้อเสนอแนะของผู้ที่เกี่ยวข้องและดูแลระบบ

.....

.....

.....

.....

❖ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ❖



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

สำหรับผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

เลขที่แบบสอบถาม.....

สาขา.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจเกียร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุณาสละเวลารอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ให้ครบถ้วนทุกตอน ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ระบุคำตอบโดยทำเครื่องหมาย(✓) หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี () 4. อื่น ๆ(โปรดระบุ)

4. อาชีพ

() 1. นักศึกษา

() 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัท

() 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() 5. อื่น ๆ(โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า5,000 บาท

() 2. 5,000-10,000 บาท

() 3. 10,001-15,000 บาท

() 4. 15,001-20,000 บาท

() 5. 20,001-25,000 บาท

() 6. 25,001- 30,000 บาท

() 7. 30,001บาทขึ้นไป

สำหรับเจ้าหน้าที่

NO.

SEX

AGE

EDUCATION

JOB

SALARY

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงิน
ผ่านธนาคารอัตโนมัติ

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ | V1 <input type="checkbox"/> |
| () 1. ทุกวัน () 2. สัปดาห์ละครั้ง | |
| () 3. 15 วันครั้ง () 4. เดือนละครั้ง | |
| () 5. มากกว่า 1 เดือนครั้ง () 6. อื่น ๆ(โปรดระบุ)..... | |
| 2. สาเหตุใดที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่าน
เครื่องอัตโนมัติ (ตอบ ได้มากกว่าหนึ่งข้อ) | |
| () 1. ต้องการความสะดวก รวดเร็ว | V2A <input type="checkbox"/> |
| () 2. ใช้บริการตามคำแนะนำของบุคคลอื่น | V2B <input type="checkbox"/> |
| () 3. เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ | V2C <input type="checkbox"/> |
| () 4. ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด | V2D <input type="checkbox"/> |
| () 5. อื่น ๆ(โปรดระบุ)..... | V2E <input type="checkbox"/> |
| 3. ท่านใช้บริการเครื่องอัตโนมัติเครื่องใดบ่อยที่สุด | V3 <input type="checkbox"/> |
| () 1. เครื่องเอทีเอ็ม | |
| () 2. เครื่องรับฝากเงินฉบับไว | |
| () 3. เครื่องรับฝากและชำระเงินเดือน | |
| () 4. เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ | |
| 4. ท่านใช้บริการธุรกรรมทางการเงินประเภทใดผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติ
เป็นประจำ (เรียงลำดับที่1-5เรียงตามลำดับความสำคัญ โดยข้อที่สำคัญที่สุดให้เป็น5) | |
| 1. ถอนเงินสด | V4A <input type="checkbox"/> |
| 2. ฝากเงินสดเข้าบัญชี | V4B <input type="checkbox"/> |
| 3. ฝากเช็ค | V4C <input type="checkbox"/> |
| 4. โอนเงิน | V4D <input type="checkbox"/> |
| 5. ชำระค่าสินค้าและบริการ | V4E <input type="checkbox"/> |
| 6. สอบถามยอดเงิน | V4F <input type="checkbox"/> |
| 7. ปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝาก | V4G <input type="checkbox"/> |
| 8. อื่น ๆ(โปรดระบุ)..... | V4H <input type="checkbox"/> |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในการให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติมากที่สุด V5
- () 1. ระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องบริการอัตโนมัติขัดข้องบ่อย ๆ
- () 2. ความล่าช้าในการทำรายการทางบัญชี
- () 3. ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี
- () 4. ข้อจำกัดในการให้บริการ(โปรแกรม).....
-
- () 5. อื่น ๆ (โปรแกรม)
6. ท่านคิดว่าเครื่องบริการอัตโนมัติเครื่องใดควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงมากที่สุด V6
- และควรพัฒนาปรับปรุงในเรื่องใด
- () 1. เครื่องเอทีเอ็ม
ควรปรับปรุงในเรื่อง.....
- () 2. เครื่องรับฝากเงินฉบับไว
ควรปรับปรุงในเรื่อง.....
- () 3. เครื่องรับฝากและชำระเงินด่วน
ควรปรับปรุงในเรื่อง.....
- () 4. เครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ
ควรปรับปรุงในเรื่อง.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(5.) = มากที่สุด (4.) = มาก (3.) = ปานกลาง (2.) = น้อย (1.) = น้อยที่สุด

รายการ	(5.)	(4.)	(3.)	(2.)	(1.)
1. เทคโนโลยีระบบธนาคารอัตโนมัติที่ให้บริการมีความทันสมัยเพียงใด					
2. เครื่องบริการอัตโนมัติทั้ง 4 เครื่องมีจำนวนเพียงพอมากน้อยเพียงใด					
3. ความสะดวก รวดเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ					
4. บริการธุรกรรมทางการเงินที่สามารถกระทำผ่านทางเครื่องอัตโนมัติมีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด					
5. ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูลธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติ					
6. ความปลอดภัยในการให้บริการของระบบธนาคารอัตโนมัติ					
7. ธนาคารอัตโนมัติมีขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากเพียงใด					
8. สถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงใด					
9. ท่านพอใจกับการให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติมากน้อยเพียงใด					
10. เกิดเหตุขัดข้องขณะใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติมากน้อยเพียงใด					

S1 S2 S3 S4 S5 S6 S7 S8 S9 S10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงระบบและการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
 ❀ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ❀
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

สำหรับผู้บริหารระบบธนาคารทางโทรศัพท์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัยปัญหาพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ให้ครบถ้วนทุกตอน ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

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

2. แนวความคิดในการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

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

3. ก่อนนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการทางธนาคารเคยประสบปัญหาในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางหน้าเคาน์เตอร์หรือช่องทางอื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร

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

4. ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผลการดำเนินงานหลังจากนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ

5.1 จำนวนรายการธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยแต่ละวัน

- () 1. เพิ่มขึ้น () 2. คงที่ () 3. ลดลง

5.2 จำนวนพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

- () 1. เพิ่มขึ้น () 2. คงที่ () 3. ลดลง

5.3 จำนวนลูกค้าที่เปิดบัญชีกับธนาคาร

- () 1. เพิ่มขึ้น () 2. คงที่ () 3. ลดลง

5.4 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ โดยเฉลี่ยแต่ละวัน

- () 1. เพิ่มขึ้น () 2. คงที่ () 3. ลดลง

5.5 ผลประกอบการโดยเฉลี่ยต่อปี

- () 1. เพิ่มขึ้น () 2. คงที่ () 3. ลดลง

5.6 ปริมาณลูกค้าที่รอคิวรับบริการหน้าเคาน์เตอร์

- () 1. เพิ่มขึ้น () 2. คงที่ () 3. ลดลง

5.7 ผลการดำเนินงานในด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

6. ข้อดีของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

7. ข้อดีของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

9. ข้อจำกัดหรือปัญหาของระบบธนาคารทางโทรศัพท์

.....

.....

.....

.....

10. ปัญหาส่วนใหญ่ที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาจากการใช้งานระบบธนาคารทางโทรศัพท์

.....

.....

.....

.....

11. เมื่อเกิดเหตุขัดข้องหรือปัญหาเกี่ยวกับระบบ ธนาคารจะแก้ไขโดย

.....

.....

.....

.....

12. ข้อเสนอแนะของผู้ที่เกี่ยวข้องและดูแลระบบ

.....

.....

.....

.....

❖ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ❖

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

สำหรับพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

เลขที่แบบสอบถาม.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง โปรดกรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำการวิจัยและการพัฒนาระบบ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ต้องการกรอกข้อความในพื้นที่ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
() 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี
() 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา.....

5. ท่านทำงานในส่วนงานที่รับผิดชอบมาเป็นระยะเวลา.....ปี

สำหรับเจ้าหน้าที่

NO

SEX

AGE

EDUCATION

MAJOR

EXPERIENCE

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

1. จงเรียงลำดับช่วงวันและเวลาที่ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์มากที่สุด
วันจันทร์ – วันศุกร์

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| () 1. 5.30 น. – 8.30 น. | () 2. 8.30 น. – 11.30 น. |
| () 3. 11.30 น. – 13.30 น. | () 4. 13.30 น. – 15.30 น. |
| () 5. 15.30 น. – 18.30 น. | () 6. 18.30 น. – 22.30 น. |
| () 7. 22.30 น. – 5.30 น. | |

V1.1

วันเสาร์ – วันอาทิตย์

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| () 1. 8.00 น. – 12.00 น. | () 2. 12.00 น. – 16.00 น. |
| () 3. 16.00 น. – 20.00 น. | () 4. 20.00 น. – 24.00 น. |
| () 5. 24.00 น. – 4.00 น. | () 6. 4.00 น. – 8.00 น. |

V1.2

2. บริการใดในระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการเป็นประจำ(เรียงลำดับ)

- | | | |
|--|---------------------------------|---|
| 1. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป | 2. บริการสอบถามยอดบัญชี | V2A <input type="checkbox"/> V2B <input type="checkbox"/> |
| 3. อายัดบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเสริมอื่นๆ | 4. ชำระค่าสินค้าและบริการ | V2C <input type="checkbox"/> V2D <input type="checkbox"/> |
| 5. บริการโอนเงิน | 6. บริการบัตรเครดิต | V2E <input type="checkbox"/> V2F <input type="checkbox"/> |
| 7. บริหารกองทุนเปิด | 8. อื่น ๆ | V2G <input type="checkbox"/> V2H <input type="checkbox"/> |
| (โปรดระบุ)..... | | |

3. สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

- | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|
| 1. ความสะดวกที่ผู้ใช้บริการได้รับ | 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | V3 <input type="checkbox"/> |
| 3. ความถูกต้องของข้อมูล | 4. ความปลอดภัยของข้อมูล | |
| 5. การบริการลูกค้าสัมพันธ์ | 6. อื่น ๆ | |
| (โปรดระบุ)..... | | |

4. ข้อดีที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับจากการให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากขึ้น V4A
 - () 2. ลดปริมาณงานเอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละวัน V4B
 - () 3. การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น V4C
 - () 4. ลดปริมาณงานของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร V4D
 - () 5. สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากขึ้น V4E
 - () 6. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารเพิ่มขึ้นในเรื่องเทคโนโลยี V4F
 - () 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... V4G
5. ข้อดีที่ท่านได้รับจากการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ V5A
 - () 2. สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ V5B
 - () 3. สามารถให้บริการผู้ใช้บริการ ได้จำนวนมาก V5C
 - () 4. ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการ ให้บริการ V5D
 - () 5. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน V5E
 - () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... V5F
6. ข้อดีที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. มีช่องทางกรให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น V6A
 - () 2. สามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ได้อย่างรวดเร็ว V6B
 - () 3. สามารถสอบถามข้อมูล ได้โดยตรงกับทางธนาคาร V6C
 - () 4. ความปลอดภัยของข้อมูลและเงินในบัญชี V6D
 - () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... V6E

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อจำกัดของระบบธนาคารทางโทรศัพท์

(0) = ไม่มีปัญหา (1) = น้อยมาก (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก

รายการ	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
1. ผู้ให้บริการไม่เข้าใจระบบการทำงานของธนาคารทางโทรศัพท์					
2. ความยุ่งยากของขั้นตอนการทำงานของระบบธนาคารทางโทรศัพท์					
3. ปัญหาเรื่องความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบธนาคารทางโทรศัพท์					
4. ปัญหาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลของระบบธนาคารทางโทรศัพท์					
5. ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์					
6. ท่านไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วทันเวลา					
7. จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ					
8. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินมีความล่าช้า					
9. ฐานข้อมูลที่มีไม่สามารถค้นหาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้					
10. ระบบการโอนสายของระบบจัดซื้อทำให้เกิดการโอนสายผิดหรือสายหลุด					
11. จำนวนรายการการให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
12. ท่านพบปัญหาหรือเรียนเรื่องระบบจากผู้ให้บริการ					

N1 N2 N3 N4 N5 N6 N7 N8 N9 N10 N11 N12

13. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ❀ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ❀
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

สำหรับผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เลขที่แบบสอบถาม.....

สาขา.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง โปรดกรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ. โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ต้องการกรอกข้อความในพื้นที่ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ (โปรดระบุ)ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
() 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี
() 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

- () 1. นักศึกษา () 2. ข้าราชการ
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000 บาท - 10,000 บาท
() 3. 10,001 บาท - 15,000 บาท () 4. 15,001 บาท - 20,000 บาท
() 5. 20,001 บาท - 25,000 บาท () 6. 25,001 บาท - 30,000 บาท
() 7. 30,001 บาท ขึ้นไป

สำหรับเจ้าหน้าที่

NO. □□□

SEX □

AGE □□

EDUCATION □

JOB □

SALARY □

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

1. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์
- | | | |
|--------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| () 1. ทุกวัน | () 2. 3 วันต่อครั้ง | V1 <input type="checkbox"/> |
| () 3. 7 วันต่อครั้ง | () 4. 1 เดือนต่อครั้ง | |
| () 5. มากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง | () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |
-
2. ช่วงวันและเวลาที่ท่านใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ มากที่สุด
- วันจันทร์ – วันศุกร์
- | | | |
|----------------------------|----------------------------|---|
| () 1. 5.30 น. - 8.30 น. | () 2. 8.30 น. - 11.30 น. | V2.1A <input type="checkbox"/> V2.1B <input type="checkbox"/> |
| () 3. 11.30 น. - 13.30 น. | () 4. 13.30 น. - 15.30 น. | V2.1C <input type="checkbox"/> V2.1D <input type="checkbox"/> |
| () 5. 15.30 น. - 18.30 น. | () 6. 18.30 น. - 22.30 น. | V2.1E <input type="checkbox"/> V2.1F <input type="checkbox"/> |
| () 7. 22.30 น. - 5.30 น. | | V2.1G <input type="checkbox"/> |
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์
- | | | |
|----------------------------|----------------------------|---|
| () 1. 8.00 น. - 12.00 น. | () 2. 12.00 น. - 16.00 น. | V2.2A <input type="checkbox"/> V2.2B <input type="checkbox"/> |
| () 3. 16.00 น. - 20.00 น. | () 4. 20.00 น. - 24.00 น. | V2.2C <input type="checkbox"/> V2.2D <input type="checkbox"/> |
| () 5. 24.00 น. - 4.00 น. | () 6. 4.00 น. - 8.00 น. | V2.2E <input type="checkbox"/> V2.2F <input type="checkbox"/> |
3. สาเหตุที่ทำให้ท่านรู้จักบริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|------------------------------|
| () 1. จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ | V3A <input type="checkbox"/> |
| () 2. จากสื่อโฆษณาทางวิทยุ | V3B <input type="checkbox"/> |
| () 3. จากสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต | V3C <input type="checkbox"/> |
| () 4. จากงานแสดงนิทรรศการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) | V3D <input type="checkbox"/> |
| () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | V3E <input type="checkbox"/> |
4. สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|---|------------------------------|
| () 1. ต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขา | V4A <input type="checkbox"/> |
| () 2. เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ | V4B <input type="checkbox"/> |
| () 3. ไม่มีการคิดอัตราค่าบริการ | V4C <input type="checkbox"/> |
| () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | V4D <input type="checkbox"/> |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. บริการใดในระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ท่านใช้งานเป็นประจำ (เรียงลำดับ)

- | | | |
|--|---------------------------------------|---|
| 1. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป | 2. บริการสอบถามยอดบัญชี | V5A <input type="checkbox"/> V5B <input type="checkbox"/> |
| 3. อาศัยบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเสริมอื่นๆ | 4. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ | V5C <input type="checkbox"/> V5D <input type="checkbox"/> |
| 5. บริการโอนเงิน | 6. บริการบัตรเครดิต | V5E <input type="checkbox"/> V5F <input type="checkbox"/> |
| 7. บริหารกองทุนเปิด | 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | V5G <input type="checkbox"/> V5H <input type="checkbox"/> |
-

6. สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดในระบบธนาคารทางโทรศัพท์

- | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|---|
| 1. ความสะดวกที่ได้รับ | 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | V6A <input type="checkbox"/> V6B <input type="checkbox"/> |
| 3. ความถูกต้องของข้อมูล | 4. ความปลอดภัยของระบบ | V6C <input type="checkbox"/> V6D <input type="checkbox"/> |
| 5. การบริการลูกค้าสัมพันธ์ | 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | V6E <input type="checkbox"/> V6F <input type="checkbox"/> |
-

7. ในการใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์มีบริการใดบ้างที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|-------------------------------------|---|
| () 1. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป | () 2. บริการสอบถามยอดบัญชี | V7A <input type="checkbox"/> V7B <input type="checkbox"/> |
| () 3. อาศัยบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเสริมอื่นๆ | () 4. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ | V7C <input type="checkbox"/> V7D <input type="checkbox"/> |
| () 5. บริการโอนเงิน | () 6. บริการบัตรเครดิต | V7E <input type="checkbox"/> V7F <input type="checkbox"/> |
| () 7. บริหารกองทุนเปิด | () 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | V7G <input type="checkbox"/> V7H <input type="checkbox"/> |
-

8. ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในระบบธนาคารทางโทรศัพท์ในปัจจุบัน

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|-----------------------------------|---|
| () 1. โทรติดยาก | () 2. ความล่าช้าในการรอรับบริการ | V8A <input type="checkbox"/> V8B <input type="checkbox"/> |
| () 3. สายหลุด | () 4. คำอธิบายรายการไม่ชัดเจน | V8C <input type="checkbox"/> V8D <input type="checkbox"/> |
| () 5. ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี | () 6. ข้อจำกัดของการให้บริการ | V8E <input type="checkbox"/> V8F <input type="checkbox"/> |
| () 7. ไม่มีเอกสารสำเนายืนยันการทำธุรกรรม | () 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | V8G <input type="checkbox"/> V8H <input type="checkbox"/> |
-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นระบบธนาคารทางโทรศัพท์

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

รายการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1. เทคโนโลยีระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการมีความทันสมัยเพียงใด						N1 <input type="checkbox"/>
2. พนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่ให้บริการดีเพียงใด						N2 <input type="checkbox"/>
3. การให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการมีความรวดเร็วเพียงใด						N3 <input type="checkbox"/>
4. การใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเพียงใด						N4 <input type="checkbox"/>
5. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ให้มีความเป็นมาตรฐานเพียงใด						N5 <input type="checkbox"/>
6. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด						N6 <input type="checkbox"/>
7. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์มีความปลอดภัยของข้อมูลเพียงใด						N7 <input type="checkbox"/>
8. ความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีมากน้อยเพียงใด						N8 <input type="checkbox"/>
9. ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากน้อยเพียงใด						N9 <input type="checkbox"/>
10. ท่านพอใจกับการให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์มากน้อยเพียงใด						N10 <input type="checkbox"/>

11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ❀ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ❀ ค่า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ฉ

คู่มือการลงทะเบียนแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No.	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-100	

ส่วนที่1

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2.	AGE	Ratio	อายุ	15 - 99	ตอบตามจริง
3.	EDUCATION	Ordinal	ระดับการศึกษา	1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3.สูงกว่าปริญญาตรี 4.อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
4.	JOB	Nominal	อาชีพ	1.นักศึกษา 2.ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3.พนักงานบริษัท 4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว 5.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5.	SALARY	Ordinal	รายได้	1. ต่ำกว่า5,000 บาท 2. 5,000-10,000 บาท 3. 10,001-15,000 บาท 4. 15,001-20,000 บาท 5. 20,001-25,000 บาท 6. 25,001-30,000 บาท 7. 30,001 บาทขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตราวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อ สังเกต (Comm ent)
1.	V1	Ordinal	จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการ ระบบธนาคารอัตโนมัติ	1.ทุกวัน 2.สัปดาห์ละครั้ง 3. 15วันครั้ง 4.เดือนละครั้ง 5.มากกว่าเดือนครั้ง 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
2.	V2 V2A V2B V2C V2D V2E	Nominal	สาเหตุใดที่ทำให้ท่านเลือกใช้ บริการเครื่องอัตโนมัติ 1.ต้องการความสะดวกรวดเร็ว 2.ใช้บริการตามคำแนะนำของ บุคคลอื่น 3.เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อ เทคโนโลยีใหม่ๆ 4.ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด 5.อื่นๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มาก กว่า 1 ข้อ
3.	V3	Nominal	ท่านใช้บริการเครื่องอัตโนมัติ เครื่องใดบ่อยที่สุด	1.เครื่องเอทีเอ็ม 2.เครื่องรับฝากเงินฉบับไว 3.เครื่องรับฝากและชำระ เงินด่วน 4.เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4.	V4A V4B V4C V4E V4F V4G V4H	Ordinal	ท่านใช้บริการธุรกรรมทางการเงินประเภทใดผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติ ถอนเงินสด ฝากเงินสดเข้าบัญชี ฝากเช็ค โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ สอบถามยอดเงิน ปรับปรุงยอดสมุดคู่ฝาก อื่น ๆ	V4A – V4H มีค่าที่เป็นไปได้เหมือนกันใน ความหมายต่อไปนี้คือ 5. ใช้มากที่สุด 4. ใช้มาก 3. ใช้ปานกลาง 2. ใช้น้อย 1. ใช้น้อยที่สุด	เลือกหมายเลขแสดง ความ สำคัญใน ช่วง1-5
5.	V5	Nominal	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ บริการ	1.ระบบคอมพิวเตอร์และเครื่องอัตโนมัติขัดข้องบ่อยๆ 2.ความล่าช้าในการทำรายการทางบัญชี 3.ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี 4.ข้อจำกัดในการให้บริการ 5.อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
6.	V6	Nominal	ท่านคิดว่าเครื่องอัตโนมัติเครื่องใดควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด	1.เครื่องเอทีเอ็ม 2.เครื่องรับฝากเงิน จับใบ 3.เครื่องรับฝาก และชำระเงินด่วน 4.เครื่องปรับสมุดคู่ ฝาก	เลือกได้ 1 ข้อ

ส่วนที่ 3

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	S1	Ordinal	เทคโนโลยีระบบธนาคาร อัตโนมัติที่ให้บริการมีความทันสมัยเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
2.	S2	Ordinal	เครื่องบริการอัตโนมัติทั้ง 4 เครื่องมีจำนวนเพียงพอมากน้อย เพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
3.	S3	Ordinal	บริการธุรกรรมทางการเงินที่ สามารถกระทำผ่านทางเครื่อง อัตโนมัติมีความเพียงพอต่อความ ต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียง ใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
4.	S4	Ordinal	ความสะดวก รวดเร็วที่ได้รับจาก การใช้งานระบบธนาคาร อัตโนมัติ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
5.	S5	Ordinal	ความถูกต้องและความทันสมัย ของข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
6.	S6	Ordinal	ความปลอดภัยในการให้บริการ ของระบบธนาคารอัตโนมัติ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7.	S7	Ordinal	ธนาคารอัตโนมัติมีขั้นตอนการ ใช้งานยุ่งยากเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
8.	S8	Ordinal	สถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการมี ความเหมาะสมเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
9.	S9	Ordinal	ท่านพอใจกับการใช้บริการระบบ ธนาคารอัตโนมัติมากน้อยเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
10.	S10	Ordinal	เกิดเหตุขัดข้องขณะให้บริการ ระบบธนาคารอัตโนมัติมากน้อย เพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามพนักงานผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No.	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-050	

ส่วนที่ 1

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2.	AGE	Ratio	อายุ	15 - 99	ตอบตามจริง
3.	EDUCATION	Ordinal	ระดับการศึกษา	1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3.สูงกว่าปริญญาตรี 4.อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
4.	JOB	Nominal	สาขาวิชาที่จบการ ศึกษา	1. บริหารธุรกิจ 2. การตลาด 3. การเงิน 4. บัญชี 5. การจัดการ	ตอบตามจริง
5.	SALARY	Ratio	ท่านทำงานในส่วน งานที่รับผิดชอบมา เป็นระยะเวลา	จำนวนเต็ม 1-10	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	V1.1	Ordinal	ช่วงวันและเวลาที่มีผู้ใช้บริการ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ มากที่สุด วันจันทร์ – วันศุกร์	1. 5.30 น. - 8.30 น. 2. 8.30 น. – 11.30 น. 3. 11.30 น.–13.30 น. 4. 13.30 น.–15.30 น. 5. 15.30 น.–18.30 น. 6. 18.30 น.–22.30 น. 7. 22.30 น. – 5.30 น.	เลือกได้ 1 ข้อ
	V1.2	Ordinal	วันเสาร์ – วันอาทิตย์	1. 8.00 น. – 12.00 น. 2. 12.00 น.– 16.00 น. 3. 16.00 น.– 20.00 น. 4. 20.00 น.–24.00 น. 5. 24.00 น.– 4.00 น. 6. 4.00 น. – 8.00 น.	เลือกได้ 1 ข้อ
2.	V2A V2B V2C V2D V2E V2F V2G V2H	Ordinal	บริการใดในระบบธนาคารทาง โทรศัพท์ที่ท่านให้บริการเป็น ประจำ 1. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป 2. บริการสอบถามยอดบัญชี 3. อายัดบัตรเอทีเอ็มหรือ บัตรเสริมอื่นๆ 4. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ 5. บริการ โอนเงิน 6. บริการบัตรเครดิต 7. บริหารกองทุนเปิด 8. อื่นๆ	V2A – V2H มีค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกันใน ความหมายต่อไปนี้ คือ 1. ใช้บริการน้อยมาก ที่สุด 2. ใช้บริการน้อยมาก 3. ใช้บริการน้อย 4. ปานกลาง 5. ใช้บริการบ่อย 6. ใช้บริการบ่อยมาก 7. ใช้บริการบ่อยมาก ที่สุด	เลือก หมายเลข แสดงความ สำคัญใน ช่วง 1-7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
3.	V3	Norminal	สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดในระบบธนาคารทางโทรศัพท์	1.ความสะดวกที่ได้รับ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ 3. ความถูกต้องของข้อมูล 4. ความปลอดภัยของระบบ 5. การบริการลูกค้าสัมพันธ์ 6. อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
4.	V4A V4B V4C V4D V4E	Norminal	ข้อดีที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับจากการให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ 1.เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากขึ้น 2.ลดปริมาณงานเอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละวัน 3.การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 4.ลดปริมาณงานของพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคาร 5.สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากขึ้น 6.สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารเพิ่มขึ้นในเรื่องเทคโนโลยี 7.อื่น ๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
5.	V5A V5B V5C V5D V5E V5F	Norminal	ข้อดีที่ท่านได้รับจากการนำระบบธนาคารทางโทรศัพท์มาให้บริการ 1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2. สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. สามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้จำนวนมาก 4. ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ 5. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน 6. อื่น ๆ	1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ
6.	V6A V6B V6C V6D V6E	Norminal	ข้อดีที่ผู้ให้บริการได้รับจากการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น 2. สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว 3. สามารถสอบถามข้อมูลได้โดยตรงกับทางธนาคาร 4. ความปลอดภัยของข้อมูลและเงินในบัญชี 5. อื่น ๆ	1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก 1. เลือก 2. ไม่เลือก	เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	N1	Ordinal	ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจระบบการทำงาน ของธนาคารทางโทรศัพท์	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
2.	N2	Ordinal	ความยุ่งยากของขั้นตอนการ ทำงานของระบบธนาคารทาง โทรศัพท์	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
3.	N3	Ordinal	ปัญหาเรื่องความถูกต้องและความ น่าเชื่อถือของระบบธนาคารทาง โทรศัพท์	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
4	N4	Ordinal	ปัญหาเรื่องความปลอดภัยของ ข้อมูลของระบบธนาคารทาง โทรศัพท์	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
5.	N5	Ordinal	ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการให้ บริการธนาคารทางโทรศัพท์	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
6.	N6	Ordinal	ท่านไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ รวดเร็วทันเวลา	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตราวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7.	N7	Ordinal	จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีไม่ เพียงพอกับจำนวน ผู้ให้บริการ	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
8.	N8	Ordinal	ระบบการทำธุรกรรมทางการเงิน มีความล่าช้า	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
9.	N9	Ordinal	ฐานข้อมูลที่มีไม่สามารถค้นหา ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการได้	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
10	N10	Ordinal	ระบบการโอนสายของระบบ ขัดข้องทำให้เกิดการ โอนสายผิด หรือสายหลุด	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
11.	N11	Ordinal	จำนวนรายการการ ให้บริการมีไม่ เพียงพอกับความต้องการของ ผู้ให้บริการ	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ
12.	N12	Ordinal	ท่านพบปัญหาเรื่องเรียนเรื่อง ระบบจากผู้ให้บริการ	0. ไม่มีปัญหา 1. น้อยมาก 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No.	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-100	

ส่วนที่ 1

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2.	AGE	Ratio	อายุ	15 - 99	ตอบตามจริง
3.	EDUCATION	Nominal	ระดับการศึกษา	1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3.สูงกว่าปริญญาตรี 4.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
4.	JOB	Nominal	อาชีพ	1.นักศึกษา 2.ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3.พนักงานบริษัทเอกชน 4.พนักงานรัฐวิสาหกิจ 5.ประกอบธุรกิจส่วนตัว 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5.	SALARY	Ordinal	รายได้	1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000-10,000 บาท 3. 10,001-15,000 บาท 4. 15,001-20,000 บาท 5. 20,001-25,000 บาท 6. 25,001-30,000 บาท 7. 30,001 บาทขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่2**

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	V1	Ordinal	จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์	1.ทุกวัน 2. 3 วันต่อครั้ง 3. 7 วันต่อครั้ง 4. 1 เดือนต่อครั้ง 5.มากกว่า1เดือนครั้ง 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1ข้อ
2.	V2.1 V2.2	Ordinal	ช่วงวันและเวลาที่ท่านใช้ บริการระบบธนาคารทาง โทรศัพท์มากที่สุด วันจันทร์ – วันศุกร์ วันเสาร์ – วันอาทิตย์	1. 5.30 น. - 8.30 น. 2. 8.30 น. – 11.30 น. 3. 11.30 น.–13.30 น. 4. 13.30 น.–15.30 น. 5. 15.30 น.–18.30 น. 6. 18.30 น.–22.30 น. 7. 22.30 น. – 5.30 น. 1. 8.00 น. – 12.00 น. 2.12.00 น.– 16.00 น. 3.16.00 น.– 20.00 น. 4. 20.00 น.–24.00 น. 5. 24.00 น.– 4.00 น. 6. 4.00 น. – 8.00 น.	เลือกได้ 1ข้อ เลือกได้ 1ข้อ
3.	V3A	Norminal	สาเหตุที่ทำให้ท่านรู้จักบริการ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ 1. จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	V3B V3C V3D	Norminal	2. จากสื่อโฆษณาทางวิทยุ 3. จากสื่อโฆษณาบน อินเทอร์เน็ต 4. จากงานแสดงนิทรรศการ ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน)	1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก	
4.	V4A V4B V4C V4D	Norminal	สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการ ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ 1. ต้องการความรวดเร็วโดยไม่ ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขา 2. เพื่อปรับตนเองให้ทันกับ เทคโนโลยีใหม่ๆ 3. ไม่มีการคิดอัตราค่าบริการ 4. อื่นๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
5.	V5A V5B V5C V5D V5E V5F V5G V5H	Ordinal	บริการใดในระบบธนาคารทาง โทรศัพท์ที่ท่านใช้งานเป็นประจำ 1. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป 2. บริการสอบถามยอดบัญชี 3. อายัดบัตรเอทีเอ็มหรือ บัตรเสริมอื่นๆ 4. บริการชำระค่าสินค้าและ บริการ 5. บริการโอนเงิน 6. บริการบัตรเครดิต 7. บริหารกองทุนเปิด 8. อื่น ๆ	V5A – V4H มีค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกันใน ความหมายต่อไปนี้ คือ 1.ใช้บริการน้อยมาก ที่สุด 2.ใช้บริการน้อยมาก 3. ใช้บริการน้อย 4. ปานกลาง 5.ใช้บริการบ่อย 6.ใช้บริการบ่อยมาก 7.ใช้บริการบ่อยมาก ที่สุด	เลือก หมายเลข แสดงความ สำคัญใน ช่วง 1-7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ทำกรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6.	V6	Norminal	สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุด ในระบบธนาคารทาง โทรศัพท์	1.ความสะดวกที่ได้ รับ 2. ความรวดเร็วใน การให้บริการ 3. ความถูกต้องของ ข้อมูล 4. ความปลอดภัยของ ระบบ 5. การบริการลูกค้า สัมพันธ์ 6. อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
7.	V7A V7B V7C V7D V7E V7F V7G V7H	Norminal	มีบริการใดบ้างที่ท่านพบ ปัญหาในการใช้บริการ 1. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป 2. บริการสอบถามยอดบัญชี 3. อายัดบัตรเอทีเอ็มหรือบัตร เสริมอื่นๆ 4. บริการชำระค่าสินค้าและ บริการ 5. บริการ โอนเงิน 6. บริการบัตรเครดิต 7. บริหารกองทุนเปิด 8. อื่น ๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
8.	V8A V8B V8C V8D V8E V8F V8G V8H	Norminal	ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบ ในระบบธนาคารทางโทรศัพท์ 1. โทรติดยาก 2. ความล่าช้าในการรอรับ บริการ 3. สายหลุด 4. ค่าอธิบายรายการไม่ชัดเจน 5. ความผิดพลาดของข้อมูล ทางบัญชี 6. ข้อจำกัดของการให้บริการ 7. ไม่มีเอกสารสำเนายืนยัน การทำธุรกรรม 8. อื่น ๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก 1.เลือก 2.ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	N1	Ordinal	เทคโนโลยีระบบธนาคารทาง โทรศัพท์ที่ให้บริการมีความ ทันสมัยเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตราวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2.	N2	Ordinal	พนักงานผู้ให้บริการระบบ ธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการดี เพียงใดเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
3.	N3	Ordinal	การให้บริการของพนักงานผู้ให้ บริการมีความรวดเร็วเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
4.	N4	Ordinal	การให้บริการระบบธนาคารทาง โทรศัพท์มีขั้นตอนที่อยู่ยากเพียง ใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
5.	N5	Ordinal	ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ให้ บริการมีความเป็นมาตรฐานเพียง ใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
6.	N6	Ordinal	ระบบธนาคารทางโทรศัพท์มี ความถูกต้องและน่าเชื่อถือมาก น้อยเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
7.	N7	Ordinal	ระบบธนาคารทางโทรศัพท์มี ความปลอดภัยของข้อมูลเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
8.	N8	Ordinal	ความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้ บริการธนาคารทางโทรศัพท์มี มากน้อยเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
9.	N9	Ordinal	ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ช่วย เพิ่มความสะดวกในการทำธุ กรรมทางการเงินมากน้อยเพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
10.	N10	Ordinal	ท่านพอใจกับการให้บริการระบบ ธนาคารทางโทรศัพท์มากน้อย เพียงใด	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ฅ

การวิเคราะห์ระบบ

แนวคิดในการวิเคราะห์ระบบ

ในการวิเคราะห์ระบบที่เกิดขึ้นเริ่มจากการทำการศึกษาาระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และเอกสารจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบมาทำการวิเคราะห์ถึงการทำงานของระบบ โดยวิเคราะห์จากเครื่องมือที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบคือ การใช้แผนภูมิการไหลเวียนของข้อมูล

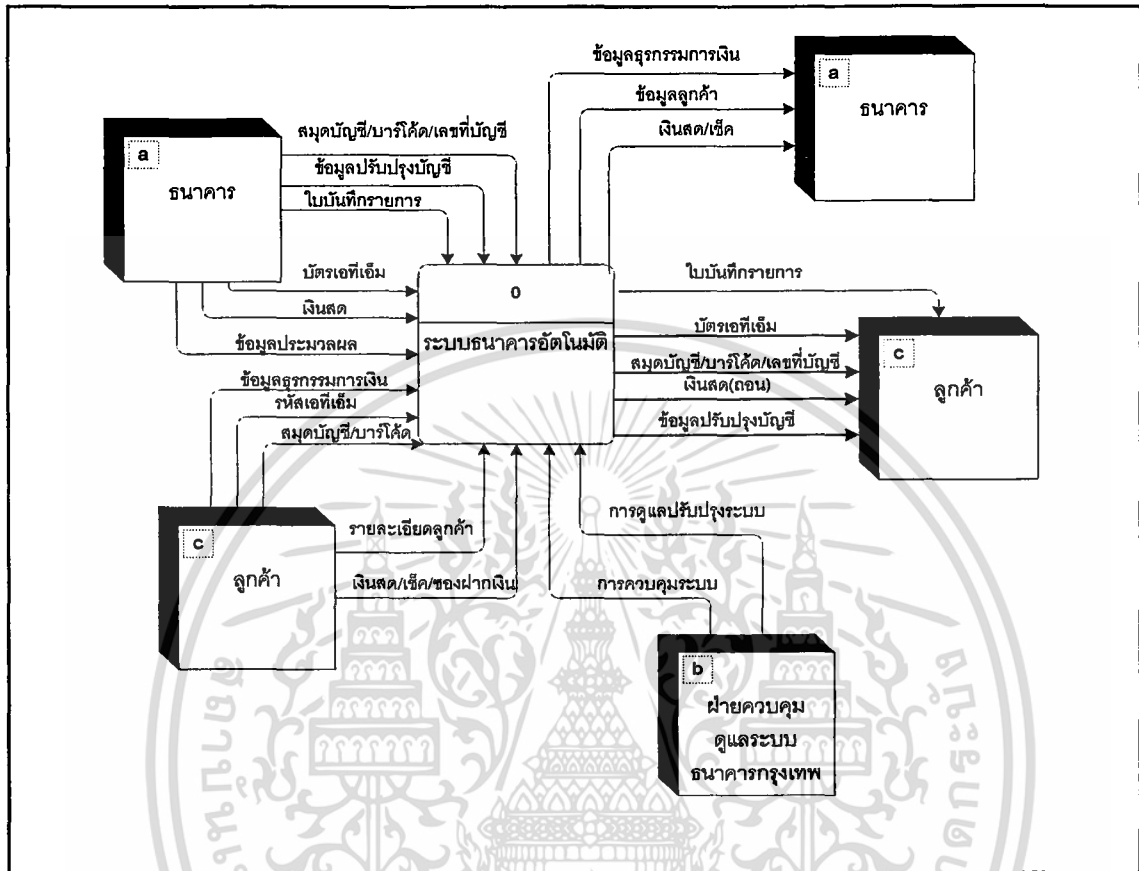
การวิเคราะห์ระบบ

สำหรับการวิเคราะห์ระบบเป็นการนำข้อมูลที่จะใช้ในการศึกษามาทำการวิเคราะห์โดยมีการใช้แผนภาพการไหลเวียนของข้อมูล เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยแสดงภาพรายละเอียดของข้อมูลและความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบให้ชัดเจน เพื่อความเข้าใจลักษณะและขั้นตอนการทำงานของระบบอย่างถูกต้อง

ผังรายละเอียดรวมของระบบธนาคารอัตโนมัติ (Context Diagram)

รายละเอียดโดยรวมของระบบซึ่งเป็นการกำหนดสิ่งที่อยู่ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบธนาคารอัตโนมัติทั้งหมดและข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบพร้อมทั้งผลที่ได้รับจากระบบ โดยระบบภายนอกที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายควบคุมดูแลระบบ (ฝ่ายนโยบายการตลาด ฝ่ายประมวลผลข้อมูลและพัฒนาระบบ) ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระบบธนาคารอัตโนมัติมีการเริ่มต้นจากลูกค้านำเข้าสู่ข้อมูลรายละเอียดลูกค้า เงินสด เช็ค ของฝากเงิน สมุดบัญชี บัตรโด้ค รหัสเอทีเอ็ม ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินเข้าสู่ระบบโดยที่ลูกค้าจะได้รับใบบันทึกรายการ บัตรเอทีเอ็ม สมุดบัญชี บัตรโด้ค เลขที่บัญชี เงินสดที่ถอน รวมทั้งข้อมูลบัญชีที่ปรับปรุงแล้วจากระบบ ในส่วนของธนาคารจะออกสมุดบัญชี บัตรโด้ค เลขที่บัญชีของบัตรเอทีเอ็ม ข้อมูลบัญชีที่ปรับปรุงแล้ว ข้อมูลประมวลผล รวมทั้งใบบันทึกรายการ เงินสด ให้แก่ระบบ โดยระบบก็จะส่งข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน ข้อมูลลูกค้า เงินสด เช็ค กลับคืนให้ธนาคาร โดยที่มีฝ่ายควบคุมดูแลระบบทำหน้าที่ดูแลในส่วนของการควบคุมระบบทั้งหมด (ภาพผนวกที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 1ผังรายละเอียดรวมของระบบธนาคารอัตโนมัติ

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0 (ระบบธนาคารอัตโนมัติ)

ผังการไหลเวียนข้อมูลมีกระบวนการทำงานหลัก 8 กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในของระบบธนาคารอัตโนมัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ภาพผนวกที่ 2) ประกอบด้วย

1. ระบบการเปิดบัญชีใหม่ มีสิ่งที่อยู่ภายนอกที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยลูกค้าและธนาคาร เริ่มจากลูกค้ามาเปิดบัญชีใหม่กับทางธนาคาร ลูกค้าจะให้รายละเอียดข้อมูลลูกค้าใหม่ รหัสเอทีเอ็มเข้าสู่ระบบ ระบบจะส่งข้อมูลลูกค้าใหม่ไปเก็บไว้ที่เพิ่มบัญชีลูกค้าได้เลขที่บัญชีและส่งข้อมูลลูกค้าใหม่ไปเก็บไว้ที่ธนาคารสาขาที่ลูกค้าเปิดบัญชีไว้ด้วยทางธนาคารจะทำการออกสมุดบัญชี บาร์โค้ด บัตรเอทีเอ็ม ให้กับลูกค้า

2. ระบบเอทีเอ็ม เริ่มจากลูกค้าใส่บัตรเอทีเอ็ม รหัสเอทีเอ็ม ระบบเอทีเอ็มจะอ่านเลขที่บัญชีในบัตรและตรวจสอบความถูกต้องของรหัสผ่าน เมื่อถูกต้องก็จะอนุญาตให้ลูกค้ารับธุรกรรมทางการเงินที่ต้องการ เช่น การถอน โอน สอบถามยอดเงิน เป็นต้นเข้าสู่ระบบ ระบบจะดำเนินการธุรกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางการเงินนั้นด้วยระบบออนไลน์ระบบออนไลน์จะส่งข้อมูลธุรกรรมเข้าสู่ระบบจัดการธุรกรรมทางการเงินทำการประมวลผลคั้งข้อมูลทางบัญชีของลูกค้ำจากแฟ้มบัญชีลูกค้ำมาทำการประมวลผลจนเสร็จจากนั้นระบบจะส่งข้อมูลที่ประมวลผลแล้วบันทึกเก็บไว้ในแฟ้มบัญชีลูกค้ำและส่งกลับไปยังระบบออนไลน์ เพื่อให้เครื่องเอทีเอ็มแสดงผลพัทธ์ยอดเงินคงเหลือ เงินที่ถอน ใบบันทึกรายการ และบัตรเอทีเอ็มคืนให้แก่ลูกค้ำ

3. ระบบออนไลน์เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกับระบบเอทีเอ็ม ระบบเครื่องรับฝากเงินฉับไว ระบบเครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติและระบบดำเนินการตามรายการ เพื่อส่งข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ำไปทำการประมวลผลที่ระบบจัดการธุรกรรมทางการเงิน โดยที่ระบบออนไลน์จะได้รับการดูแลและนำเข้าสู่ข้อมูลในการดูแลปรับปรุงระบบ การควบคุมระบบจากฝ่ายควบคุมดูแลระบบ

4. ระบบเครื่องรับฝากเงินฉับไว เริ่มจากลูกค้ำพิมพ์เลขที่บัญชีและนำเงินสดที่ต้องการฝากใส่ยังระบบ ระบบจะส่งข้อมูลการฝากเงินด้วยระบบออนไลน์ทำการประมวลผลที่ระบบจัดการธุรกรรมทางการเงินคั้งข้อมูลทางบัญชีของลูกค้ำจากแฟ้มบัญชีลูกค้ำมาทำการประมวลผลจนเสร็จ จากนั้นระบบจะนำข้อมูลยอดเงินที่เปลี่ยนแปลงบันทึกเก็บไว้ในแฟ้มบัญชีลูกค้ำ โดยระบบเครื่องรับฝากเงินฉับไวจะนำเงินสดที่ฝากเข้าธนาคารและพิมพ์ใบบันทึกรายการของธนาคารให้ลูกค้ำเก็บไว้เป็นหลักฐานให้ลูกค้ำเก็บไว้เป็นหลักฐานในการนำฝาก

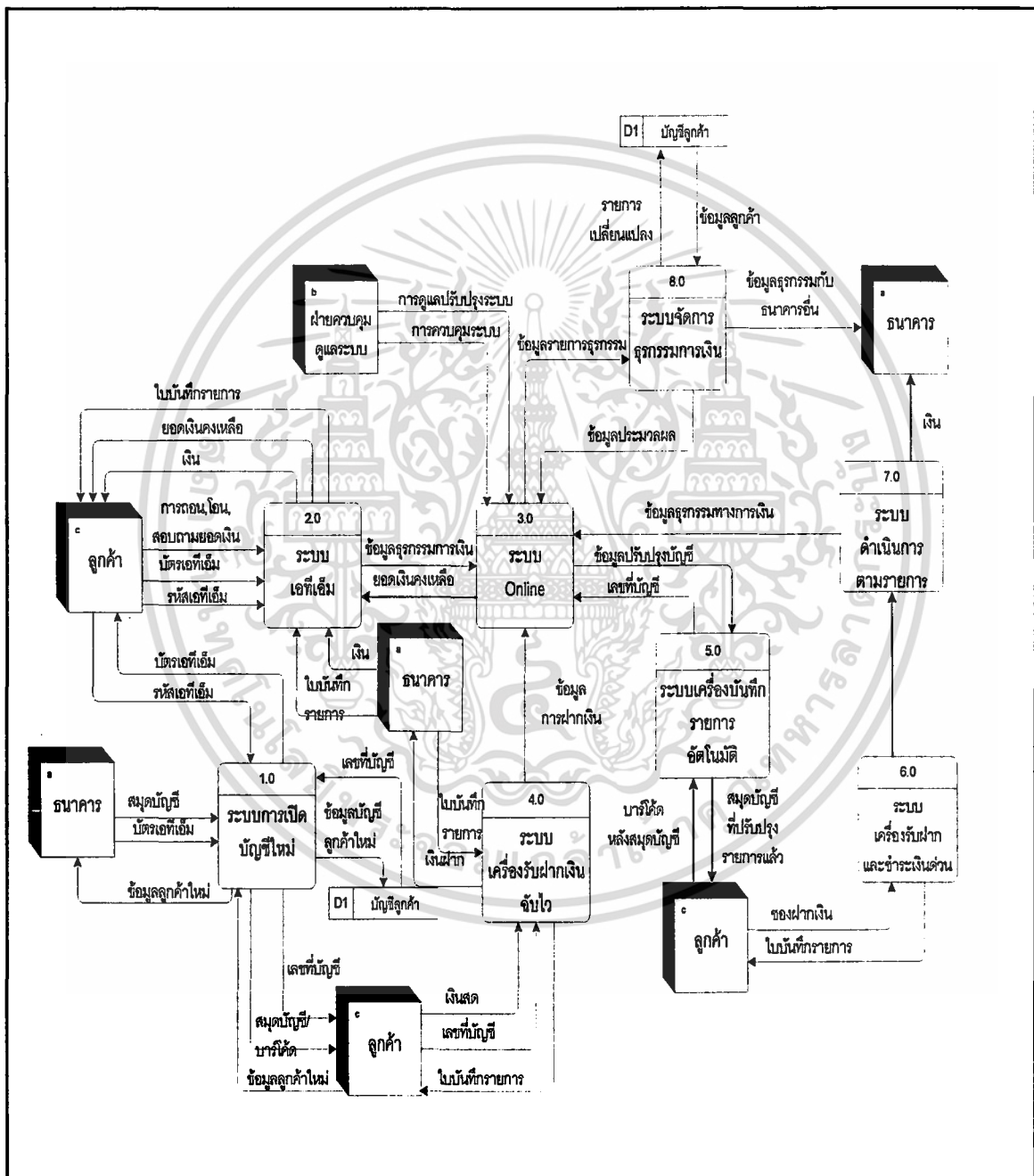
5. ระบบเครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติ เริ่มจากลูกค้ำนำสมุดบัญชีที่มีบาร์โค้ดหลังสมุดเข้าสู่ระบบจะทำการอ่านเลขที่บัญชีจากบาร์โค้ดแล้วนำเลขที่บัญชีไปคั้งข้อมูลจากแฟ้มบัญชีลูกค้ำ โดยใช้ระบบออนไลน์และระบบจัดการธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะคั้งข้อมูลรายการบัญชีลูกค้ำกลับมายังระบบเครื่องบันทึกรายการอัตโนมัติทำการพิมพ์รายการข้อมูลทางบัญชีลูกค้ำนั้นลงบนสมุดบัญชีคั้งคืนให้แก่ลูกค้ำ

6. ระบบเครื่องฝากและชำระเงินค้วน เริ่มจากลูกค้ำนำซองฝากเงินที่กรอรายละเอียดและใส่เงินสดหรือเช็คเรียบร้อยแล้วเข้าสู่ระบบ ระบบจะทำการออกใบบันทึกรายการให้ลูกค้ำเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน จากนั้นระบบก็จะส่งรายละเอียดธุรกรรม (ฝาก โอน ชำระค่าสินค้าและบริการ) เพื่อเข้าสู่ระบบดำเนินการตามรายการที่จะนำข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ำไปประมวลผลให้เสร็จสิ้น

7. ระบบดำเนินการตามรายการ เป็นการนำรายละเอียดธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ำที่ใช้บริการระบบเครื่องรับฝากและชำระเงินค้วนมาทำการพิมพ์ข้อมูลเข้าสู่ระบบออนไลน์ตามประเภทของธุรกรรมและนำเงินในซองฝากเงินเข้าธนาคาร

8. ระบบจัดการธุรกรรมทางการเงิน เป็นกระบวนการที่เชื่อมต่อและรับข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ำที่ต้องการกระทำจากระบบออนไลน์มาทำการประมวลผลโดยคั้งข้อมูลจากแฟ้มบัญชีลูกค้ำ

และจัดเก็บข้อมูลบัญชีลูกค้าที่ประมวลผลการเปลี่ยนแปลงเสร็จสิ้นแล้วเก็บไว้ในแฟ้มบัญชีลูกค้าตามเดิม แล้วนำรายการเดียวกันนั้นส่งกลับไปให้ลูกค้านอกจากนี้ยังส่งข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่ เกี่ยวข้องกับ ธนาคารอื่น ให้กับธนาคารเพื่อดำเนินการติดต่อกับธนาคารนั้น ๆ ต่อไป

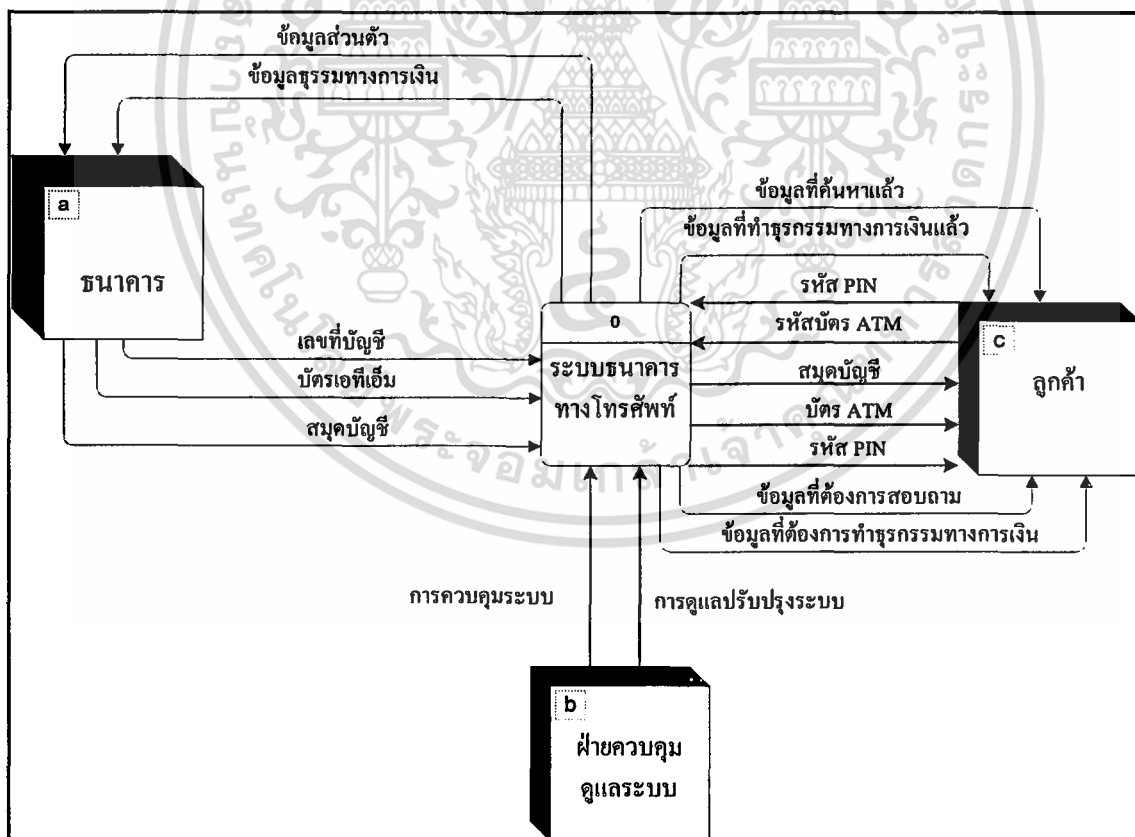


ภาพผนวกที่ 2 ฟังก์ชันไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0 (ระบบธนาคารอัตโนมัติ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผังรายละเอียดรวมของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ (Context Diagram)

รายละเอียดโดยรวมของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการกำหนดสิ่งที่อยู่ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมดและข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบพร้อมทั้งผลที่ได้รับจากระบบ โดยระบบภายนอกที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ได้แก่ ฝ่ายควบคุมดูแลระบบ (ฝ่ายบริการและช่องทางผลิตภัณฑ์) ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ำของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ระบบธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีการเริ่มต้นจาก ลูกค้ำนำเข้าสู่ข้อมูลรายละเอียดของลูกค้ำ รหัสบัตรเอทีเอ็ม รหัสเอทีเอ็ม ข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน ข้อมูลที่ต้องการสอบถามเข้าสู่ระบบ โดยที่ลูกค้ำจะได้รับข้อมูลที่สอบถาม และรายการที่ทำธุรกรรมทางการเงิน ข้อมูลบัญชีที่ปรับปรุงแล้วจากระบบในส่วนของธนาคารจะออกสมุดบัญชี เลขที่บัญชี บัตรเอทีเอ็ม ข้อมูลบัญชีที่ปรับปรุงแล้ว ข้อมูลการประมวลผล โดยระบบจะส่งข้อมูลธุรกรรมทางการเงินและข้อมูลลูกค้ำกลับคืนให้ธนาคารฝ่ายควบคุม ดูแลระบบจะดูแลในส่วนของการควบคุมระบบ



ภาพผนวกที่ 3 ผังรายละเอียดรวมของระบบธนาคารทางโทรศัพท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0 (ระบบธนาคารทางโทรศัพท์)

ผังการไหลเวียนข้อมูลมีกระบวนการทำงานหลัก 6 กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในของระบบธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ภาพผนวกที่ 4) ประกอบด้วย

1. ระบบการเปิดบัญชีใหม่ มีสิ่งที่อยู่ภายนอกที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยลูกค้าและธนาคาร โดยเริ่มจากลูกค้ามาเปิดบัญชีใหม่กับทางธนาคาร ลูกค้าจะให้รายละเอียดข้อมูลลูกค้าใหม่ระบบจะส่งข้อมูลลูกค้าใหม่ไปเก็บไว้ที่เพิ่มบัญชีลูกค้าได้เลขที่บัญชีและส่งข้อมูลลูกค้าใหม่เก็บไว้ที่ธนาคารสาขาที่ลูกค้าเปิดบัญชีไว้ด้วยทางธนาคารจะทำการออกสมุดบัญชี บาร์โค้ด บัตรเอทีเอ็ม ให้กับลูกค้า

2. ระบบตอบรับอัตโนมัติ เริ่มจากลูกค้าโทรศัพท์เข้ามายังศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์โดยสามารถเลือกได้ว่าจะทำธุรกรรมทางการเงินด้วยระบบอัตโนมัติหรือโดยพนักงานผู้ให้บริการและเลือกรายการการทำธุรกรรมทางการเงิน แล้วทำการแจ้งเลขที่บัตรเอทีเอ็ม รหัสบัตรเอทีเอ็ม ระบบจะทำการค้นหาข้อมูลลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้องของรหัสผ่านเมื่อข้อมูลถูกต้องก็จะอนุญาตให้ลูกค้าระบบธุรกรรมทางการเงินที่ต้องการ โดยโอนสายไปยังระบบที่ต้องการ เช่น การโอนเงิน สอบถามยอดเงิน สอบถามข้อมูลทั่วไป ชำระค่าบริการ เป็นต้น

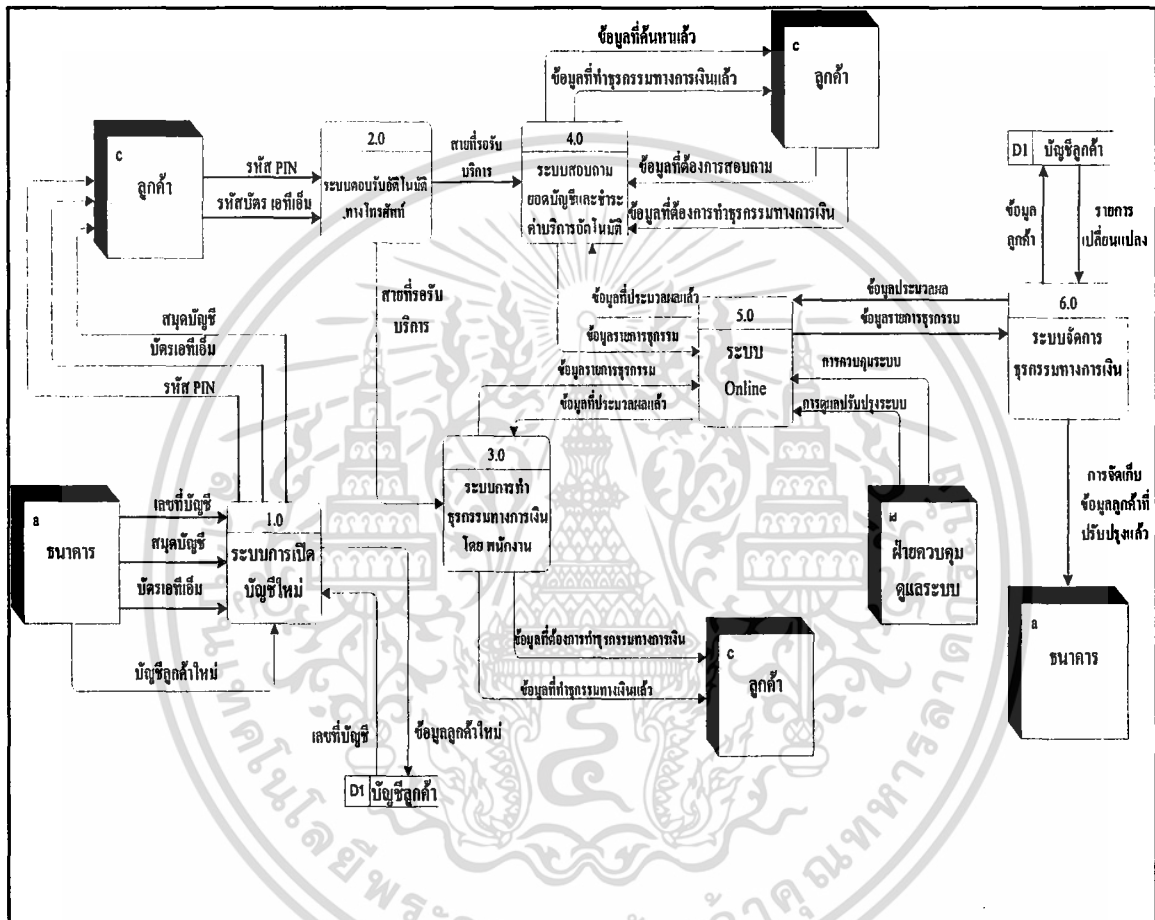
3. ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินโดยพนักงาน เป็นกระบวนการที่ให้ผู้ให้บริการแจ้งความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับพนักงานผู้ให้บริการ และพนักงานผู้ให้บริการจะเป็นผู้ดำเนินการทำธุรกรรมทางการเงินให้ และจะแจ้งรายการเปลี่ยนแปลงของการทำธุรกรรม และข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการ โดยที่ระบบนี้ผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่ต้องการได้ทั้งหมดของธนาคารทางโทรศัพท์

4. ระบบสอบถามยอดบัญชีและชำระค่าบริการอัตโนมัติ เป็นระบบที่ผู้ให้บริการสามารถเลือกรายการที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินได้ โดยระบบจะแจ้งขั้นตอนการทำงานให้ และผู้ให้บริการจะเป็นผู้เลือกปกป้องข้อมูลที่ต้องการเองโดยการกดปุ่มโทรศัพท์

5. ระบบออนไลน์ เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระบบต่างๆเข้าด้วยกัน โดยพนักงานผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการจะเป็นผู้ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบออนไลน์ เพื่อส่งข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าไปทำการประมวลผลที่ระบบจัดการธุรกรรมทางการเงิน โดยที่ระบบออนไลน์จะได้รับการดูแลและนำเข้าข้อมูลในการดูแลปรับปรุงระบบ การควบคุมระบบจากฝ่ายควบคุมดูแลระบบ

6. ระบบจัดการธุรกรรมทางการเงินเป็นกระบวนการที่เชื่อมต่อและรับข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่ต้องการกระทำจากระบบออนไลน์มาทำการประมวลผลโดยดึงข้อมูลจากเพิ่มบัญชีลูกค้าและจัดเก็บข้อมูลบัญชีลูกค้าที่ประมวลผลการเปลี่ยนแปลงเสร็จสิ้นแล้วเก็บไว้ในเพิ่มบัญชีลูกค้า

ตามเดิมแล้วนำรายการเดียวกันนั้นส่งกลับไปให้ลูกค้านอกจากนี้ยังส่งข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคารอื่นให้กับธนาคาร เพื่อดำเนินการติดต่อกับธนาคารนั้น ๆ ต่อไป



ภาพผนวกที่ 4 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0 (ระบบธนาคารทางโทรศัพท์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้