

การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการและศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาที่พบจากการใช้บริการโดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้ายอดนิยมคือใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานนบางนา-ตราด (เนชั่นทาวเวอร์) สาขานนบางนา-ตราด (เซ็นทรัลซิตี้) สาขาเพลินจิต-ทาวเวอร์ และสำนักพระรามที่ 3 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 200 ชุด โดยใช้สถิติร้อยละ และค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และประเภทบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการได้แก่ บริการกรุงศรีเอทีเอ็ม ร้อยละ 92.90 รองลงมาได้แก่ บริการเครื่องปรับสมดุลตู้ฝากอัตโนมัติ ร้อยละ 79.20 และ บริการเครื่องรับฝากเงินสด ร้อยละ 63.90 ตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความหลากหลายของบริการ มาเป็นลำดับแรก ส่วนที่รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสะดวก และง่ายต่อการใช้บริการ ความเชื่อมั่นในเรื่องของความถูกต้อง ความปลอดภัยของบริการ เทคโนโลยี และความมั่นคงของธนาคาร และความรู้ความเข้าใจในประเภทผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการตามลำดับ ปัญหาที่พบจากการใช้บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ขัดข้อง ทำเลที่ตั้งเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ไม่โดดเด่น ลูกค้ายินดีอยากลองใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เนื่องจากไม่คุ้นเคยหรือไม่มั่นใจในความถูกต้อง การแก้ไขระบบต่างๆ ในวันหยุดทำการล่าช้า ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการผู้ให้บริการที่สาขาอื่น ๆ หรือธนาคารพาณิชย์อื่นเพื่อนำผลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้