

# ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

The Study on System of Electronic Presentment and Payment



T097446



วันที่  
พ.ย. ๒๕๔๙  
๒๕๔๙

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 07446  
วันเดือนปี..... ๒๕๔๙

เสนอ

b. 1175638x  
i.....

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง  
การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์  
The Study on System of Electronic Presentment and Payment

โดย  
นางสาวพิรพร ไทยใจดี

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ..... ศุภชัย ..... ณ ป้อมเพ็ชร  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ณ ป้อมเพ็ชร)

หัวหน้าภาควิชา ..... [Signature] .....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วมา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นสำเร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องมาจากความกรุณาในการให้คำปรึกษาคำแนะนำการตรวจสอบความผิดพลาดต่าง ๆ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อบกพร่องของรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ที่เอื้อเฟื้อข้อมูล และรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณสำหรับกำลังใจและความปรารถนาดีที่คุณพ่อ คุณแม่ และพี่น้องทุกคนมีให้ต่อผู้ศึกษา รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

พิรพร ไทยใจดี  
กุมภาพันธ์ 2550

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

นักศึกษา : นางสาวพิรพร ไทยใจดี

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร 15/กุมภาพันธ์/2550

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารหลายแห่งต่างก็พยายามผลักดันและแสวงหากลยุทธ์ต่างๆในการช่วงชิงความเป็นธนาคารผู้นำของประเทศไทย โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยที่สุดมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการกับลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน นับเป็นกลยุทธ์บริหารการเงินที่จะช่วยให้องค์กรในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เป็นลูกค้าของธนาคารสามารถทำธุรกรรมชำระเงินค่าสินค้าและบริการระหว่างบริษัทผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก รัดกุม และปลอดภัย นับเป็นการเพิ่มความคล่องตัวทางการเงินของบริษัทในระบบซัพพลายเชนในแต่ละธุรกิจ แต่การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสียตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารจำนวน 1 คน ผู้ดูแลระบบ จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 35 คน

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีวัตถุประสงค์ของการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการชำระเงินผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายระหว่างธนาคารและผู้ประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธุรกิจรวมไปถึงช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถได้ข้อมูลที่ถูกต้องล่าสุดประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกิจ ข้อดีของการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ คือ ลูกค้าไม่ต้องมาติดต่อทำธุรกรรมกับทางธนาคารด้วยตนเอง โดยสามารถทำธุรกรรมผ่านทางระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ค่าใช้จ่ายของลูกค้าและธนาคารลดลงรวมไปถึงลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลัง

เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินในอนาคต ทั้งนี้ ส่วนความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบนั้นเป็นไปในทางที่ดี คือ การนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ สามารถลดเวลาและขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต โดยผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ต่อเดือน มีอายุการทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลา 1-3 ปี และระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 6-12 เดือน ซึ่งมีความเข้าใจในวิธีการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้ ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ปัญหาที่พบมาก คือ ลืมขั้นตอนการใช้งาน รวมไปถึงระบบแสดงข้อมูลไม่ชัดเจน

จากการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ทางธนาคารควรจัดบุคลากรเพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้า ก่อนใช้งานระบบ และจัดทำคู่มือประกอบการใช้งาน ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่เป็นภาษาทางเทคนิคมากเกินไป และควรมีการปรับปรุงระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ เนื่องจาก ความต้องการทางด้านธุรกิจ มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทางธนาคารควรจะเข้าพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

# สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(ก)
บทคัดย่อ	(ข)
สารบัญ	(ค)
สารบัญตาราง	(ง)
สารบัญภาพ	(จ)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	4
<b>บทที่ 2 ระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>9</b>
ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	9
ลักษณะของกิจการที่ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	11
ลักษณะของการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	11
โครงสร้างของเทคโนโลยี	13
โครงสร้างการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	14
ขั้นตอนการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>23</b>
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	23
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแล ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	25
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บริการ ระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	26
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>38</b>
สรุป	38
ข้อเสนอแนะ	41
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>42</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>43</b>
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	44
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	46
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการระบบ บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	49
ภาคผนวก ง คู่มือการลงรหัส	55

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	26
2 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ	27
3 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	27
4 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	28
5 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุการทำงาน	28
6 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	29
7 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อวัน	30
8 ความดีและร้อยละของการฝึกอบรมการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	30
9 ความดีและร้อยละของระดับความเข้าใจในวิธีการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	31
10 ความดีและร้อยละของข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	32
11 ความดีและร้อยละของการพบปัญหาจากการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	33
12 ความดีและร้อยละแยกตามปัญหาจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	34
13 ความดีและร้อยละแยกตามระดับความเหมาะสมของระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	35
14 ความดีและร้อยละระบบชำระเงินที่ใช้แทนระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	35
15 ความดีและร้อยละของระดับเหตุผลที่มีผลต่อการตัดสินใจนำเอาระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ	36
16 ความดีและร้อยละจากความสามารถในการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการทำงานของระบบ SCB Business Net	15
2 โครงสร้างการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	16
3 ภาพก่อนที่ผู้ใช้บริการจะเข้าใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	17
4 ภาพแสดงรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	18
5 ภาพแสดงรายการชำระเงิน	19
6 หน้าจอแสดงรายละเอียดการชำระเงิน	20
7 ภาพแสดงขั้นตอนการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	21



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญมากที่สุดในระบบการเงินไทย ปัจจุบันธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ คือการระดมเงินออมในรูปแบบเงินฝากประเภทต่างๆ และการปล่อยสินเชื่อแก่บุคคลหรือธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งการซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด และการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ถือได้ว่าเป็นแหล่งระดมเงินทุนที่สำคัญของประเทศ และจากกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับวงการธุรกิจธนาคารในปัจจุบัน ทำให้มีการตื่นตัวและเตรียมพร้อมไปสู่การเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต่างพยายามปรับปรุงกิจกรรมทางการเงินให้สอดคล้องกับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการให้บริการ โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเพียงทางเคาน์เตอร์ของธนาคารสาขาต่างๆอย่างเดิมไม่เพียงพอ จึงทำให้ธนาคารหลายแห่งมีการให้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีช่องทางที่หลากหลายและมีความสะดวกรวดเร็วซึ่งจะเป็นตัวแปรที่สำคัญในการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ซึ่งนอกเหนือจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเคาน์เตอร์ ธนาคารจึงมีบริการรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้นเพื่อความเหมาะสมในการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นทางธนาคารจึงได้นำระบบการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการแก่ลูกค้า

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารหลายแห่งต่างก็พยายามผลักดันและแสวงหากลยุทธ์ต่างๆ ในการช่วงชิงความเป็นธนาคารผู้นำของประเทศไทย โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยที่สุดมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มธนาคารพาณิชย์และธนาคารผู้นำของประเทศไทยที่มีรูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายกว่าธนาคารอื่นๆ ทั้งยังเป็นธนาคารที่มีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ยรวมสูงสุดในระบบธนาคารพาณิชย์ (ที่มา : [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th)) และในปี พ.ศ. 2549 ได้รับคัดเลือกรางวัล The Banker Technology Awards 2006 จาก The Banker นิตยสารการเงิน

ชั้นนำจากอังกฤษ ในสาขา ช่องทางบริการใหม่ยอดเยี่ยม (New Channel Project) โดยในบรรดาธนาคารชั้นนำของโลก 25 แห่งที่ได้รับรางวัลในสาขาต่างๆ ธนาคารเป็น 1 ใน 4 ธนาคารจากเอเชีย และเป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งสะท้อนขีดขั้นเทคโนโลยีธนาคารเทียบชั้นมาตรฐานระดับโลก สำหรับระบบการบริการที่ได้รับรางวัลดังกล่าว คือ ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ SCB ePP (Electronic Presentment and Payment) โดยกลุ่มบริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ (SCB Business Cash Management : SCB BCM) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน นับเป็นกลยุทธ์บริหารการเงินที่จะช่วยให้องค์กรในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เป็นลูกค้าของธนาคารสามารถทำธุรกรรมชำระเงินค่าสินค้าและบริการระหว่างบริษัทผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก รัดกุม และปลอดภัย ซึ่งนับเป็นการเพิ่มความคล่องตัวทางการเงินของบริษัทในระบบซัพพลายเชนในแต่ละธุรกิจ แต่การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการก็ย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสียตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงการดำเนินงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน รวมทั้งประโยชน์ของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคให้ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ให้บริการที่มีต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

3. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของระบบให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาระบบการบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งช่วงเวลาที่ทำการศึกษานี้อยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2549 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2550

## นิยามศัพท์

บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การบริการส่งใบแจ้งหนี้และรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อชำระแล้ว ระบบจะแสดงใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ลูกค้าทันที

## การตรวจเอกสาร

ศุภกิจ ( 2542 ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติโดยศึกษาเฉพาะกรณีของบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.1 เป็นชายร้อยละ 43.5 หญิงร้อยละ 56.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 61.4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านความรู้ความเข้าใจในประเภทของบริการที่ธนาคารอัตโนมัติเปิดให้บริการ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการใช้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในตัวของผลิตภัณฑ์ไม่มากนักและมีความเข้าใจเพียงบางส่วนเท่านั้น ทั้งนี้พบว่าประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นประจำได้แก่บริการ ATM ส่วนบริการเครื่องปรับสมุดคู่ฝากอัตโนมัติมีการใช้บ้างเป็นบางครั้งและสำหรับบริการกล่องรับคำขอใช้บริการต่าง ๆ บริการคอมพิวเตอร์พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร บริการรับฝากเช็คเร่งด่วน บริการธนาคารทางโทรศัพท์ที่เป็นบริการที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการน้อย โดยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความสะดวกและความถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลอดภัยมาเป็นลำดับแรก ส่วนที่รองลงมา ได้แก่ เรื่องชื่อเสียงความมั่นคงของธนาคารและการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย

หทัยและคณะ (2546) ได้ศึกษาระบบการจัดการธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการระบบธนาคารอัตโนมัติ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระบบธนาคารอัตโนมัติเป็นที่นิยมในกลุ่มของพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท ใช้บริการเฉลี่ยสัปดาห์ละครั้ง สำหรับสาเหตุที่ผู้บริการเลือกใช้เพราะต้องการความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวรับบริการเฉพาะหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร มีช่องทางการให้บริการมากขึ้น เครื่องอัตโนมัติที่ผู้บริการนิยมใช้บริการมากที่สุด คือเครื่องเอทีเอ็มและประเภทบริการธุรกรรมทางการเงินที่นิยมใช้บริการมากที่สุด คือ บริการถอนเงิน สำหรับผลการศึกษาจากผู้ให้บริการระบบธนาคารทางโทรศัพท์ พบว่าผู้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยที่ระบบธนาคารทางโทรศัพท์เป็นที่นิยมในกลุ่มของพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 11,000 - 15,000 บาท ผู้บริการจะใช้บริการเฉลี่ย 1 เดือนต่อครั้ง วันและเวลาที่มีผู้บริการมากที่สุดคือ ช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา 11.30 - 13.30 น. และในวันเสาร์ - วันอาทิตย์ ในระหว่างเวลา 12.00 - 16.00 น. ซึ่งผู้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปมากที่สุด และรู้จักระบบธนาคารทางโทรศัพท์จากสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต สาเหตุที่เลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เพราะต้องการความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขา ผู้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป และความล่าช้าในการรอรับบริการ

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### ข้อมูลและการเก็บข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) และการวิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) โดยมุ่งเน้นศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ข้อดีข้อจำกัดของระบบ และความคิดเห็นที่มีต่อระบบ ทำการศึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ และความ

คิดเห็นของผู้ใช้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำการสำรวจ โดยออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แหล่งข้อมูล (Source of Data) มีดังนี้

แหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้บริหารธนาคารผู้เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2549 เดือนมกราคม พ.ศ.2550 โดยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัดและปัญหาต่างๆที่พบจากการใช้บริการของระบบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ เอกสารข้อมูลจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต คือ [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th)

#### ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่

1. ผู้บริหารและผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย
  - 1.1 ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ตัดสินใจนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ จำนวนทั้งสิ้น 1 คน
  - 1.2 ผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 5 คน
2. ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบใหม่และทางธนาคารเจาะกลุ่มลูกค้า) จำนวนทั้งสิ้น 35 คน ซึ่งมีบริษัทผู้ใช้บริการ ดังนี้
  1. บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้ใช้ระบบ คือ พนักงานฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน
  2. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีผู้ใช้ระบบ คือ พนักงานฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน
  3. บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีผู้ใช้ระบบ คือ พนักงานฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน
  4. บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด มีผู้ใช้ระบบ คือ พนักงานฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. บริษัท ซี.พี เซเวนอิลเว่น จำกัด(มหาชน) มีผู้ใช้ระบบ คือ พนักงานฝ่ายการเงิน และบัญชี จำนวน 5 คน

6. บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) มีผู้ใช้ระบบ คือ พนักงานฝ่ายการเงิน และบัญชี จำนวน 5 คน

7. บริษัท สกายเอเชีย จำกัด(นกอแอร์) มีผู้ใช้ระบบ คือ พนักงานฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

มีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

2. ขอบเขตของแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด และความคิดเห็นของผู้บริหารของธนาคาร ไทยพาณิชย์ ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

3. รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสัมภาษณ์ถึงวัตถุประสงค์ของการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ ข้อดี ข้อจำกัด หรือปัญหาจากการให้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสัมภาษณ์ถึงลักษณะขั้นตอนการใช้งาน ข้อดี ข้อจำกัดหรือปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดี ข้อจำกัด และปัญหาจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ และคำถามแบบปลายเปิด เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการใช้งานบริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

## ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

### การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่ได้จากผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
2. แบบสัมภาษณ์ที่ได้ผู้บริหาร และผู้ดูแลระบบ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการถอดแบบสัมภาษณ์
3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสในคู่มือการลงรหัสในคำถามปลายเปิด และทำการจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด
4. แบบสอบถามที่ได้จากผู้ใช้บริการ จะทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) โดยการวิเคราะห์

ค่าความถี่ หาค่าความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อดี ข้อจำกัดและปัญหาจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงลักษณะโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เพื่อใช้วิเคราะห์ความสำคัญในเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อดี ข้อจำกัดและปัญหาจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้ค่าน้ำหนัก ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

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

ซึ่งในการวิเคราะห์ความสำคัญ ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ชั้น จึงหาความกว้างของแต่ละชั้นเพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น

จากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ในการศึกษาระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ได้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และกำหนดเกณฑ์ของช่วงค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เพื่อใช้พิจารณาความคิดเห็นโดยรวมของผู้ใช้บริการว่ามีการให้ระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด 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

### ระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์กรแนวโน้มขยายตัวอย่างรวดเร็วทั่วโลก โดยเฉพาะการดำเนินธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคธุรกิจ หรือที่เรียกว่า แบบบีทูบี (Business to Business) ที่องค์กรที่เป็นคู่ค้าทางธุรกิจต่างมีการแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การรับส่งเอกสาร การสั่งซื้อและการจัดทำใบกำกับสินค้า เป็นต้น การทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบบีทูบีนี้ นอกจากจะได้ประโยชน์ในด้านการแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจแล้ว ยังได้ประโยชน์ในแง่ของการลดต้นทุนการดำเนินการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ความคล่องตัว และความเร็วในการดำเนินธุรกิจอีกด้วยขององค์กรธุรกิจทั่วโลกจึงต่างให้ความสนใจในการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรให้สามารถรองรับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในลักษณะเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจกับธุรกิจกันมากขึ้นนอกจากนี้ กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย ได้กำหนดแนวทางส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับขีดความสามารถของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยการเชื่อมโยงระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการ

ทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญของการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงพัฒนาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมา โดยเริ่มนำมาใช้เมื่อปี พ.ศ.2547 เพื่อเป็นตัวกลางในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการระหว่างธุรกิจ โดยสามารถตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้า และแสดงข้อมูลโดยละเอียดทุกขั้นตอนผ่านระบบ Internet Banking ของทางธนาคาร ซึ่งทำให้การติดต่อระหว่างธุรกิจเกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้

#### ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2447 มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ “บุคคัลย์” โดยพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัยพระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคัลย์”(BOOK CLUB)บุคคัลย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ดำเนินกิจการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัศ” นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัศ จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆเกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่ จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้น ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “SAIM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากล ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้สร้างสำนักงานใหญ่ที่ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก ใกล้สี่แยกรัชโยธิน โดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539 บริการที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการกับลูกค้ามีอยู่มากมายไม่ว่าจะเป็นบริการฝาก-ถอนเงินสด ฝากเช็ค โอนเงิน การให้สินเชื่อ การกู้ยืม ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการด้านการลงทุน บริการด้านบัตรต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า บางบริการลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกด้วยช่วงเวลาที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงและมีความปลอดภัยด้วยมาตรการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ บริการเงินด่วน (ATM) บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ บริการปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ เครื่องเติมเงินสมาร์ตการ์ด บริการInternet เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ลักษณะของกิจการที่ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับองค์กรหรือบริษัทที่ใช้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเป็นองค์กรที่ใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อชำระเงิน(ตามบิลหรือใบแจ้งหนี้) ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้แก่ องค์กรธุรกิจที่ใช้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเวลานาน และใช้บริการเป็นประจำ เพื่อช่วยให้สามารถตรวจสอบรายการค่าสินค้าและบริการ ตามบิลหรือใบแจ้งหนี้ พร้อมทั้งทำการชำระค่าสินค้าและบริการ แบบออนไลน์ (On-Line) รวมทั้งสามารถตั้งเวลาชำระเงินล่วงหน้าได้ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการเรียกเก็บเงินและรับทราบข้อมูลการชำระเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตัวอย่างขององค์กรที่ใช้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ธุรกิจก่อสร้าง ธุรกิจซื้อขายสินค้า ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจยานยนต์รวมถึงธุรกิจโทรคมนาคม เพื่อเป็นตัวกลางในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการระหว่างธุรกิจ โดยสามารถตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้า และแสดงข้อมูลโดยละเอียดทุกขั้นตอนผ่านระบบ Internet Banking ของทางธนาคาร ซึ่งทำให้การติดต่อระหว่างธุรกิจเกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีให้เกิดความผิดพลาดในภายหลัง

## ลักษณะของการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

1. สามารถตรวจสอบรายการค่าสินค้าและบริการตามบิลหรือใบแจ้งหนี้ พร้อมทั้งทำการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร
3. มีรายละเอียดข้อมูลการชำระเงินและสามารถ Download ข้อมูล เพื่อนำไปตรวจสอบกับระบบบัญชีของบริษัทได้
4. มีลำดับขั้นสำหรับการอนุมัติรายการชำระเงิน โดยกำหนดบทบาทของUserเป็น Maker Verifier และ Signer
5. การอนุมัติรายการของ Signer สามารถเลือกใช้ Password หรือ Token ตาม Package ที่ขอใช้บริการ และสามารถกำหนดวงเงินการอนุมัติรายการได้
6. สามารถตั้งวันที่ล่วงหน้าสำหรับการชำระเงินได้ตามที่ต้องการ
7. ระบบมีความปลอดภัยสูง ด้วยระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยแบบ SSL ที่ได้มาตรฐานโลกป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

### ประโยชน์สำหรับบริษัทเจ้าหนี้การค้า หรือผู้รับชำระเงิน (Biller)

1. สามารถลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการเรียกเก็บและชำระค่าสินค้าและบริการจากการเดินทางวางบิลและการเดินทางเก็บค่าสินค้า/บริการ
2. ได้รับข้อมูลการชำระเงินค่าสินค้าและบริการของลูกค้าของบริษัทได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ในขณะที่ดำเนินการจริง รวมทั้งทราบกำหนดการที่ Dealer ตั้งเวลาที่จะชำระเงิน
3. สามารถ Download ข้อมูลการชำระเงินของลูกค้า เพื่อการตรวจสอบทางบัญชี (Reconciliation)
4. เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์
5. สามารถเชื่อมต่อเข้าระบบได้อย่างสะดวก รวดเร็วได้ทุกที่ รูปแบบการใช้งานไม่ซับซ้อน

### ประโยชน์สำหรับบริษัทตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ชำระเงิน (Dealer)

1. ได้รับข้อมูลการแจ้งหนี้ค่าสินค้าและบริการจากเจ้าหนี้การค้า (Biller) ผ่านระบบ Internet โดยมีข้อมูลสำคัญต่างๆ อาทิ หมายเลขใบแจ้งหนี้ วันครบกำหนดชำระเงิน หมายเลขอ้างอิง และจำนวนเงิน
2. สามารถทำการชำระเงิน ด้วยการหักบัญชีให้แก่เจ้าหนี้การค้า (Biller) ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย
3. สามารถควบคุมการชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ด้วยตนเอง
4. พิมพ์เอกสารยืนยันการชำระเงินได้ การชำระเงินในแต่ละครั้งจะมีเลขอ้างอิงของธนาคารกำกับ
5. ลดต้นทุนและเวลาในการจัดส่งเอกสารการชำระค่าสินค้าและบริการ
6. เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์
7. สามารถเชื่อมต่อเข้าระบบได้อย่างสะดวก รวดเร็วได้ทุกที่ รูปแบบการใช้งานไม่ซับซ้อน

### เงื่อนไขในการให้บริการ

1. ร้านค้าต้องมีบัญชีเดินสะพัดกับธนาคารไทยพาณิชย์
2. เป็นนิติบุคคล และจดทะเบียนมาแล้ว 1 ปี
3. มีสถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในสถานที่น่าเชื่อถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผู้ถือหุ้น (หรือเจ้าของกิจการ) มีประวัติการเงินที่ดี
5. บนเว็บไซต์ ต้องแจ้งข้อมูลที่สำคัญของสถานที่ประกอบการ ให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้
  - ชื่อที่อยู่ติดต่อได้
  - หนังสือจดทะเบียนบริษัท (มหาชน)
  - หมายเลขอนุญาตประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
6. ธนาคารไม่รับพิจารณาร้านค้าที่ประกอบธุรกิจ ผิดกฎหมายหรือศีลธรรม
7. ร้านค้าอาจจะต้องมีเงินค้ำประกันกับธนาคาร โดยเงินประกันดังกล่าวจะถอนได้หลังจากปิดร้านค้าไปแล้ว 6 เดือน สำหรับจำนวนเงินจะพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ เช่น ประเภทของธุรกิจ ราคาสินค้า ระยะเวลาของการประกอบการ การติดต่อกับธนาคาร สถานที่ตั้งบริษัท เป็นต้น

#### เอกสารประกอบการสมัครสำหรับบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม
2. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีอำนาจลงนาม
3. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท
4. สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ
5. สำเนาใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท
6. สำเนาทะเบียนภาษี
7. แผนที่บริษัท
8. เอกสารแสดงสถานการณ์ครอบครองสถานที่ประกอบการ กรณีที่เป็นธุรกิจ Travel agent ที่จัดนำเที่ยว จะต้องมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งออกโดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

#### โครงสร้างของเทคโนโลยี

ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของระบบ SCB Business Net ซึ่งเป็นระบบที่ธนาคารไทยพาณิชย์พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยบริการที่หลากหลาย ปลอดภัย และรวดเร็ว ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ หน่วยประมวลผล (CPU) Pentium II และหน่วยความจำหลัก (RAM) 64 MB. ขึ้นไป
2. ระบบปฏิบัติการเป็น Window 98 ขึ้นไป
3. โปรแกรม Internet Explorer Version 5.5 Service Pack 2 ขึ้นไป
3. อุปกรณ์แปลงสัญญาณ (MODEM) ความเร็วอย่างต่ำ 56.6 Kbps.
4. สายสัญญาณโทรศัพท์
5. ชั่วโมงอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เชื่อถือได้

### โครงสร้างการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของระบบ SCB Business Net ซึ่งเป็นระบบที่ธนาคารไทยพาณิชย์พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยบริการที่หลากหลาย เช่น บริการรับฝากเงินสดและเช็คเรียกเก็บ บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ บริการชำระเงินอัตโนมัติ รวมไปถึงบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ SCB Business Net จะแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ระบบรับเงินผ่าน SCB Business Collect คือ ระบบควบคุมดูแลเกี่ยวกับบริการรับฝากเงินสดและเช็คเรียกเก็บ บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ บริการรับชำระเงินอัตโนมัติ บริการรับฝากส่งเงินนอกสถานที่ รวมไปถึงบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. ระบบบริหารเงิน SCB Liquidity คือ ระบบที่ควบคุมดูแลเกี่ยวกับบริการโอนเงินอัตโนมัติ บริการโอนเงินระหว่างบัญชี เป็นต้น

3. ระบบจ่ายเงินคู่ค้าหรือเงินเดือนพนักงาน คือ ระบบที่ควบคุมดูแลเกี่ยวกับบริการจ่ายเงินอัตโนมัติ บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างประเทศ บริการออกเช็คอัตโนมัติ บริการโอนเงินในประเทศข้ามธนาคาร เป็นต้น (ภาพที่ 1)

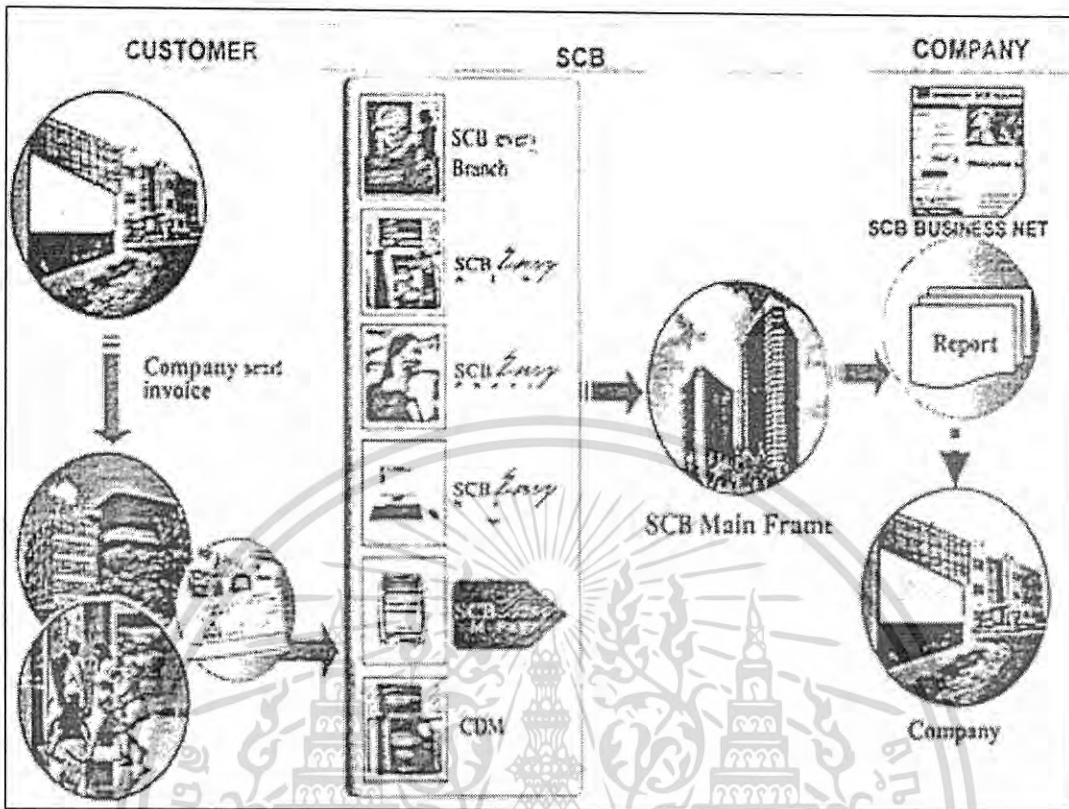


ภาพที่ 1 โครงสร้างการทำงานของระบบ SCB Business Net

ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของระบบ SCB Business Net มีโครงสร้างการทำงาน ดังนี้

1. ทางบริษัทที่ลูกค้าต้องชำระเงินจะส่งบิลอิเล็กทรอนิกส์เรียกเก็บเงินมายังลูกค้า เพื่อแจ้งว่าในขณะนี้ลูกค้าค้างชำระค่าสินค้าใดบ้าง เป็นจำนวนเงินเท่าใด
2. ลูกค้าสามารถเลือกชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง เช่น ชำระเงินที่สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ ชำระที่เครื่องเอทีเอ็ม หรือชำระเงินผ่านทางระบบ SCB Business Net
3. เมื่อลูกค้าชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินต่างๆ ข้อมูลจะถูกส่งไปที่ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ เพื่อตรวจสอบการชำระเงิน
4. หลังจากนั้นระบบจะแสดงใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงรายละเอียดต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ชำระเงินผ่านทางระบบ SCB Business Net (ภาพที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

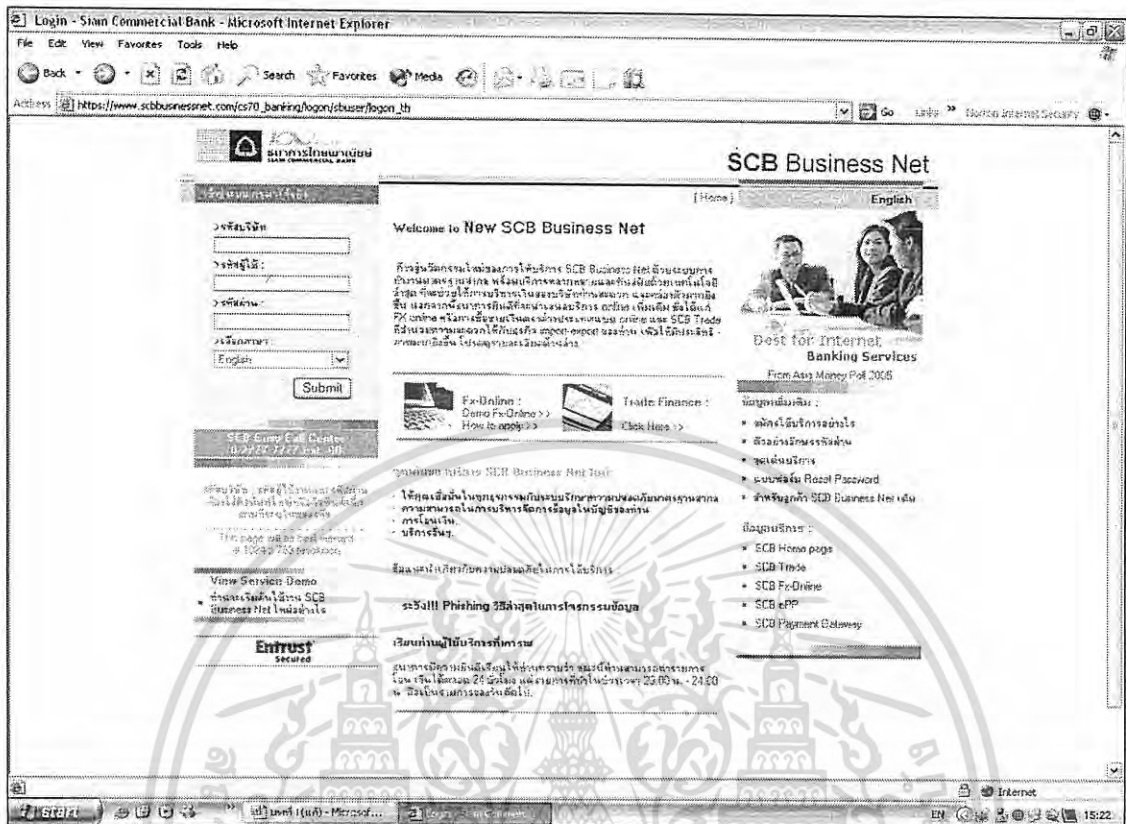


ภาพที่ 2 แสดง โครงสร้างการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

### ขั้นตอนการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่เป็นตัวกลางในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการระหว่างธุรกิจ เพื่อให้การติดต่อระหว่างธุรกิจเกิดความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ โดยมีขั้นตอนการทำงานของระบบ ดังนี้

1. เมื่อลูกค้าเข้ามาสู่ระบบการให้บริการของ SCB Business Net เพื่อเข้าสู่ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทางระบบจะมีการตรวจสอบผู้ใช้บริการก่อนเข้าสู่ระบบ โดยให้ใส่ข้อมูลเกี่ยวกับ รหัสบริษัท รหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน รวมถึงผู้ใช้บริการสามารถเลือกภาษาได้ 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 ภาพก่อนที่ผู้ใช้บริการจะเข้าใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์  
ที่มา : www.scbbusinessnet.com/cs70\_banking/logon/sbuser/logon\_th ,2549

2. หลังจากผู้ใช้บริการเข้ามาสู่ระบบ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกทำรายการ การชำระเงิน หรือสามารถตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีที่เกิดขึ้นระหว่างวัน ย้อนหลัง หรือแบบพิเศษ และสามารถดาวน์โหลดรายการเดินบัญชีย้อนหลัง เพื่อตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัญชีก่อนชำระค่าสินค้าและบริการ (ภาพที่ 4)

07446

● ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ● อัตราแลกเปลี่ยน ● การจัดการข้อมูล ● ออกจากระบบ						
บริการเรียกดูข้อมูลบัญชีและรายงานต่างๆ			การชำระเงิน	การโอนเงิน	การบริการ	
▶ ข้อมูลบัญชี	▶ รายการเดินบัญชีระหว่างวัน	▶ รายการเดินบัญชีย้อนหลัง	▶ รายการเดินบัญชีแบบพิเศษ	▶ การคั่นหารายการ	▶ รายงานระหว่างวัน	▶ รายงานย้อนหลัง
รายการเดินบัญชีย้อนหลัง						
เลขที่บัญชี	ชื่อย่อบัญชี	ยอดเงินคงเหลือ	วันที่ทำรายการล่าสุด	เดือนนี้	เดือนก่อนหน้า	สรุปรายการ
0013608	Current 1	125,071.00	15/02/50	View 1	View 2	View 3
บริการเรียกดูข้อมูลทางบัญชี / การชำระเงิน / การโอนเงิน / บริการ						

ภาพที่ 4 ภาพแสดงรายการเดินบัญชีย้อนหลัง

3. หลังจากที่ผู้ใช้บริการดูข้อมูลทางบัญชีย้อนหลังแล้ว จะเข้ามาสู่ระบบการชำระเงิน ซึ่งสามารถเลือกประเภทและเงื่อนไขที่ต้องการชำระเงิน โดยระบบจะแสดง วันที่ทำรายการ เลขที่รายการ สถานการณ์ชำระเงิน ประเภทการชำระเงิน รวมถึงจำนวนเงินที่ชำระ (ภาพที่ 5)

● ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ● อัตราแลกเปลี่ยน ● การจัดการข้อมูล ● ออกจากระบบ						
บริการเรียกดูข้อมูลบัญชีและรายงานต่างๆ		การชำระเงิน		การโอนเงิน		การบริการ
▶ การชำระเงิน    ▶ การส่งข้อมูลรายการชำระเงิน						
<b>รายการชำระเงิน</b>						
เลือกประเภทการชำระเงิน			เลือกเงื่อนไขเพื่อค้นหารายการชำระเงิน			
รายการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ(Bill Payment)			ประเภทการชำระเงิน :			
			แสดงทั้งหมด ▼			
			สถานการณ์ชำระเงิน :			
			แสดงทั้งหมด ▼			
			<input checked="" type="radio"/> รายการชำระเงินทั้งหมด <input type="radio"/> วันที่สร้างรายการ <input type="radio"/> วันที่รายการมีผล			
			จาก : 10/02/2006		ถึง : 24/02/2006	
<u>วันที่รายการมีผล</u>	<u>เลขที่รายการ</u>	<u>วันที่สร้างรายการ</u>	<u>บัญชีโอนออก</u>	<u>สถานะบัญชี</u>	<u>ประเภท</u>	<u>จำนวนเงิน</u>
21/02/2006	14259388	16/02/2006 18:14	Saving1 301-2-001-0	รอกการอนุมัติ	จ่ายเงิน อัตโนมัติ	33,695.00
18/02/2006	08475993	08/02/2006 13:45	Current1 301-3-519-4	อยู่ระหว่าง การดำเนินการ	Cheque Issuance	1,135,796.07

ภาพที่ 5 ภาพแสดงรายการชำระเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

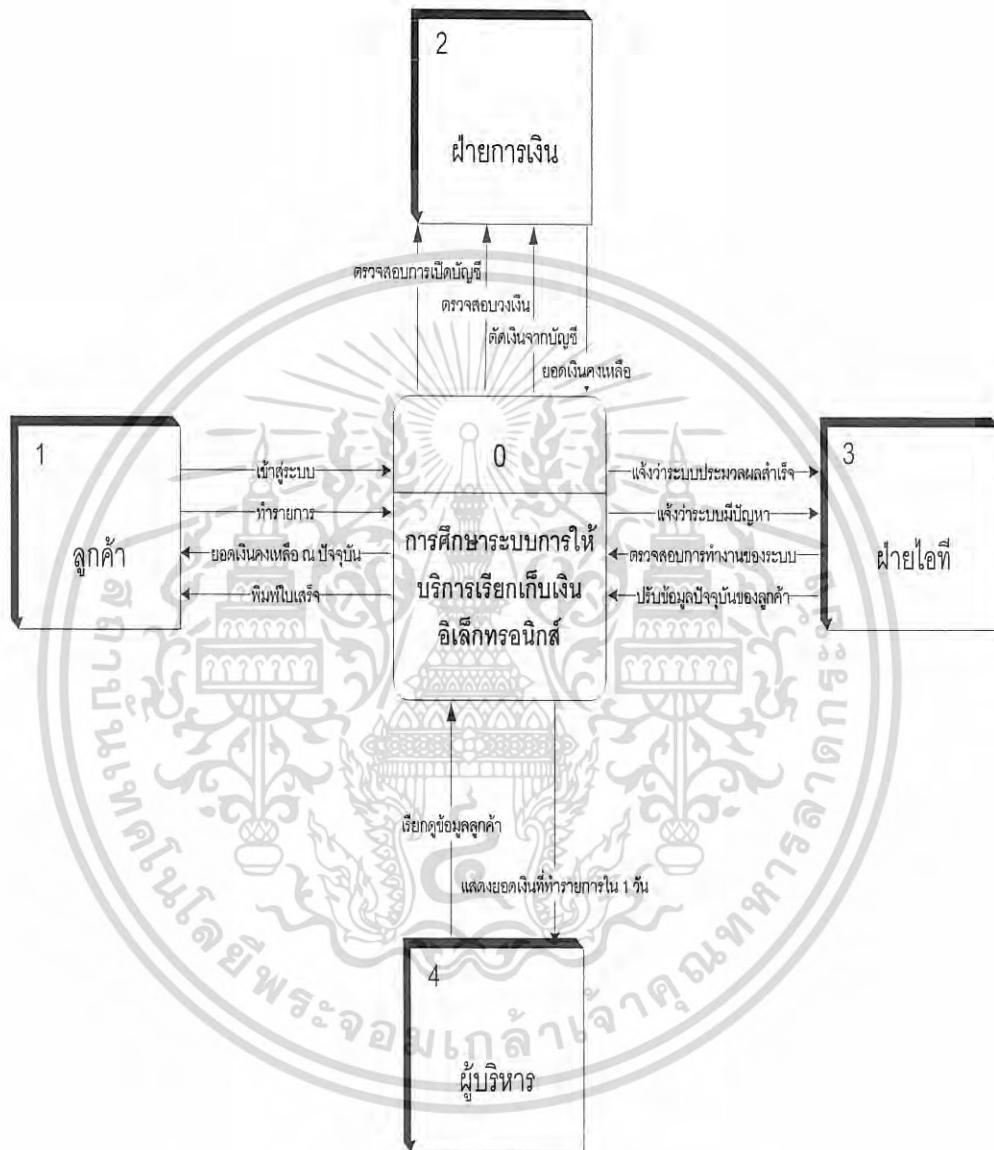
4. เมื่อระบบแสดงรายการชำระเงิน ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรายการที่ต้องการชำระ หลังจากนั้นระบบจะให้ผู้ใช้บริการยืนยันการชำระเงิน แล้วระบบจึงจะทำรายการดังกล่าว

5. หลังจากทำการรายการ ระบบจะแสดงรายการทั้งหมดที่ทำรายการ โดยจะแสดงรายการบัญชีรายวันและบัญชีออมทรัพย์ รวมไปถึงรายละเอียดเงินคงเหลือในบัญชี (ภาพที่ 6)

ประเภทบัญชี	บัญชีย่อย	ยอดเงินคงเหลือ	ยอดเงินคงเหลือ	ยอดเงินคงเหลือ	ยอดเงินคงเหลือ
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	Current1	0.00	1,000,000.00	0.00	0.00
	Current2	1,373,582.523.62	1,373,582.523.62	0.00	200,000.00
	Current3	243,999.72	673,999.72	0.00	270,000.00
	Current4	2,122,246.52	1,122,246.52	0.00	1,000,000.00
	Current	4,876.84	4,876.84	0.00	0.00
บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	Saving1	999,819,905.97	999,819,905.97	0.00	
	Saving2	991,457,682.00	991,457,682.00	0.00	
	Saving3	1,000,002,845.57	1,000,002,845.57	0.00	

ภาพที่ 6 หน้าจอแสดงรายละเอียดการชำระเงิน

## ขั้นตอนการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์



Context Diagram ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 7 ขั้นตอนการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เกี่ยวข้องกับระบบนี้ 4 ฝ่าย คือ

1. ลูกค้า โดยจะเข้ามาสู่ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำรายการต่างๆกับทางธนาคาร และเมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้าเรียบร้อยแล้ว ทางระบบจะแสดงยอดคงเหลือในบัญชี ณ ปัจจุบันของลูกค้ารวมทั้งแสดงใบเสร็จรับเงินที่ลูกค้าสามารถพิมพ์ออกมาเพื่อเป็นหลักฐานในการทำเงิน

2. ฝ่ายการเงิน ทำหน้าที่ตรวจสอบการเปิดบัญชีของลูกค้ารวมถึงการตรวจสอบวงเงินที่ลูกค้ามีอยู่ในขณะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ การตัดเงินจากบัญชี และแสดงยอดคงเหลือหลังจากที่ลูกค้าทำรายการแล้ว โดยจะทำงานร่วมกับฝ่ายไอทีของทางธนาคาร

3. ฝ่ายไอที เมื่อระบบประมวลผลสำเร็จหรือระบบมีปัญหาจะแจ้งมาที่ฝ่ายไอที เพื่อให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และฝ่ายไอทีจะทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของระบบอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่แก้ไขแล้ว รวมถึงปรับข้อมูลปัจจุบันของลูกค้า

4. ผู้บริหาร สามารถเรียกดูข้อมูลของลูกค้าได้โดยผ่านทางฝ่ายไอที และระบบจะแสดงยอดเงินที่ทำรายการทั้งหมดใน 1 วันให้กับผู้บริหารของธนาคาร

## บทที่ 3

### ผลการศึกษา

การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการศึกษาถึงขั้นตอนและลักษณะการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาข้อดี ข้อจำกัด รวมทั้งความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการ ที่มีต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งผลการศึกษาเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดี ข้อจำกัด และปัญหาจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ ผลการดำเนินงานก่อนและหลังนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ ข้อดีและข้อจำกัดหรือปัญหาจากการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนาระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ

การนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ

ลูกค้าที่ต้องการชำระเงินผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายระหว่างธนาคารและผู้ประกอบการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธุรกิจ รวมไปถึงช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถได้ข้อมูลที่ถูกต้องล่าสุดเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกิจ

#### ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ

การชำระเงินระหว่างธุรกิจ ลูกค้าต้องจ้างพนักงานส่งเอกสารเพื่อวางบิลเป็นเอกสารทางธุรกิจเพื่อเรียกเก็บเงิน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสาร การลงบัญชี ทำให้การชำระเงินเกิดความล่าช้า รวมไปถึงลูกค้าไม่สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นล่วงหน้าได้

#### ผลการดำเนินงานหลังนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ

การชำระเงินผ่านระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ สามารถลดจำนวนเอกสารลงได้ รวมไปถึงลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานส่งเอกสาร และสามารถชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้การชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นล่วงหน้า เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกิจ

#### ข้อดีของการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ

ข้อดีของการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ คือ

1. ลูกค้าไม่ต้องมาติดต่อทำธุรกรรมกับทางธนาคารด้วยตนเอง โดยสามารถทำธุรกรรมผ่านทางระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ค่าใช้จ่ายของลูกค้าและธนาคารลดลง
2. ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลัง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของธุรกิจในอนาคต

#### ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ

เนื่องจากระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบใหม่ ซึ่งการออกเอกสารเกี่ยวกับการทำธุรกรรมเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจากยังไม่มีกรอบกฎหมายเพื่อรับรองเกี่ยวกับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่สามารถนำมาใช้ประกอบการฟ้องร้อง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าจึงต้องเก็บเอกสารฉบับจริงเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการทำธุรกรรม

### ความพึงพอใจต่อการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ

ทางธนาคารมีความพอใจอยู่ในระดับดี สำหรับระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจาก ทางธนาคารสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อมาให้บริการแก่ลูกค้า และได้รับรางวัล The Banker Technology Awards 2006 จาก The Banker นิตยสารการเงินชั้นนำจากอังกฤษ ในสาขา ช่องทางบริการใหม่ยอดเยี่ยม (New Channel Project) ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจของทางธนาคาร

### แนวโน้มของการพัฒนาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

แนวโน้มของการพัฒนาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตมี แนวโน้มการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากได้รับการตอบรับที่ดีมากจากลูกค้าที่ใช้บริการ โดยจะ เน้นการให้ความรู้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ความต้องการทางด้านธุรกิจ มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทางธนาคารจะต้องเข้าหา ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในอนาคตทางธนาคารคาดว่าจะมีการออกกฎหมายรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การทำธุรกรรมก่อให้เกิดประโยชน์กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

### ตอนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทำหน้าที่ดูแลระบบ เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยผู้ดูแลระบบมีหน้าที่ดูแลขั้นตอนการทำงาน พัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม เรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แก้ไขขั้นตอนการชำระเงิน พัฒนาการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น จากการทำงานในส่วนของดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัญหาจากการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้าที่ใช้บริการ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา และอินเทอร์เน็ตที่ใช้ ทำงานช้า ทำให้การทำงานของระบบล่าช้า ส่งผลให้การออกเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ล่าช้า และ ในส่วนของปัญหาที่เกิดจากโปรแกรมเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในบางครั้งระบบเกิดปัญหาแล้ว หยุดทำงานไปชั่วขณะ ทางธนาคารมีฝ่ายดูแลลูกค้า คอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สามารถคอย แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพื่อไม่ให้การทำธุรกรรมทางการเงินเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบนั้นมีความคิดเห็นไปในทางที่ดี เนื่องจากการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการ สามารถลดเวลาและขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต

### ตอนที่ 3 ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามสำรวจจากผู้ใช้บริการระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 3 เป็นข้อดี ข้อจำกัดของการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ส่วนที่ 4 ส่วนของความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

##### เพศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 (ตารางที่ 1)

#### ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หญิง	32	91.4
ชาย	3	8.6
รวม	35	100.0

### อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	23	65.7
31-40 ปี	11	31.4
41-50 ปี	1	2.9
รวม	35	100.0

### ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมา คือ ระดับปวส. และปริญญาโท จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปวส.	1	2.9
ปริญญาตรี	33	94.3
ปริญญาโท	1	2.9
รวม	35	100.0

### ระดับรายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา คือ มีรายได้ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 มีรายได้ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน

จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมีรายได้ 25,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
10,001-15,000 บาท	8	22.9
15,001-20,000 บาท	18	51.4
20,001-25,000 บาท	4	11.4
25,001-30,000 บาท	2	5.7
มากกว่า 30,000 บาท	3	8.6
รวม	35	100.0

#### อายุการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา คือ อายุการทำงานกับองค์กร 4-6 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุการทำงานกับองค์กร 7-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ อายุการทำงานกับองค์กร น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	5.7
1-3 ปี	16	45.7
4-6 ปี	7	20.0
7-9 ปี	5	14.3
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	5	14.3
รวม	35	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

### ระยะเวลาที่ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบมาเป็นระยะเวลา 6-12 เดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา คือ ใช้บริการระบบมาเป็นระยะเวลา 18 เดือนขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ใช้บริการระบบมาเป็นระยะเวลา 12-18 เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และ ใช้บริการระบบมาเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	5	14.3
6-12 เดือน	13	37.1
12-18 เดือน	8	22.9
18 เดือนขึ้นไป	9	25.7
รวม	35	100.0

### ความถี่ในการใช้บริการต่อวัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบเฉลี่ย 2 ครั้งต่อวัน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมา คือ ใช้บริการระบบเฉลี่ย 3 ครั้งต่อวัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ใช้บริการระบบเฉลี่ย 1 ครั้งต่อวัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และใช้บริการระบบเฉลี่ย 4 ครั้งต่อวัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อวัน

จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	5	14.3
2 ครั้ง	23	65.7
3 ครั้ง	6	17.1
4 ครั้ง	1	2.9
รวม	35	100.0

การฝึกอบรมการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ เคยได้รับการอบรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความถี่และร้อยละของการฝึกอบรมการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เคย	10	28.6
ไม่เคย	25	71.4
รวม	35	100.0

ระดับความเข้าใจในวิธีการใช้งานระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีความเข้าใจในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 (ตารางที่ 9)

## ตารางที่ 9 ความถี่และร้อยละของระดับความเข้าใจในวิธีการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

รายการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความเข้าใจในวิธีการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	1 (2.9)	6 (17.1)	23 (65.7)	4 (11.4)	1 (2.9)	3.06	ปานกลาง

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

### ส่วนที่ 3 ข้อดี ข้อจำกัดจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

#### ข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีที่ได้รับจากการใช้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อดีที่ได้รับจากการใช้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ สามารถกำหนดเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้ การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ลดปริมาณเอกสารที่ใช้ในแต่ละวัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ความถูกต้องของข้อมูลและลดขั้นตอนในการทำงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อดีที่ได้รับจากการใช้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับความสำคัญมาก ลดความผิดพลาดในการชำระเงิน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ การเตือนเมื่อถึงกำหนดชำระเงินและประหยัดเวลาในการชำระเงิน เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ(ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความถี่และร้อยละของข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

รายการ	ระดับความเข้าใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
- ความสะดวก รวดเร็ว	18 (51.4)	14 (40.0)	3 (8.6)	- (0.0)	- (0.0)	4.43	มากที่สุด
- สามารถตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้	18 (51.4)	13 (37.1)	4 (11.4)	- (0.0)	- (0.0)	4.40	มากที่สุด
- การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	18 (51.4)	13 (37.1)	4 (11.4)	- (0.0)	- (0.0)	4.40	มากที่สุด
- ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร	17 (48.6)	16 (45.7)	1 (2.9)	1 (2.9)	- (0.0)	4.40	มากที่สุด
- ลดปริมาณเอกสารที่ใช้ในแต่ละวัน	17 (48.6)	14 (40.0)	4 (11.4)	- (0.0)	- (0.0)	4.37	มากที่สุด
- ความถูกต้องของข้อมูล	17 (48.6)	12 (34.3)	5 (14.3)	1 (2.9)	- (0.0)	4.29	มากที่สุด
- ลดขั้นตอนในการทำงาน	13 (37.1)	19 (54.3)	3 (8.6)	- (0.0)	- (0.0)	4.29	มากที่สุด
- ลดความผิดพลาดในการชำระเงิน	11 (31.4)	17 (48.6)	6 (17.1)	1 (2.9)	- (0.0)	4.09	มาก
- การเตือนเมื่อถึงกำหนดการชำระเงิน	12 (34.3)	15 (42.9)	6 (17.1)	1 (2.9)	1 (2.9)	4.03	มาก
- ประหยัดเวลาในการชำระเงิน	16 (45.7)	18 (51.4)	1 (2.9)	- (0.0)	- (0.0)	4.03	มาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### การพบปัญหาจากการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9 และไม่พบปัญหา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความถี่และร้อยละของการพบปัญหาจากการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

การพบปัญหา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พบ	29	82.9
ไม่พบ	6	17.1
รวม	35	100.0

### ปัญหาจากการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า มีจำนวนคำตอบทั้งหมด 80 คำตอบ ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดจากการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือ สัมผัสขั้นตอนการใช้งาน จำนวน 17 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 21.25 รองลงมา คือ ระบบแสดงข้อมูลไม่ชัดเจน จำนวน 14 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระบบเครือข่าย(Network) ชัดข้องบ่อย จำนวน 10 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 12.5 ใช้งานยากและไม่เข้าใจการทำงาน จำนวน 9 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตัวโปรแกรม (Software) ชัดข้องบ่อย จำนวน 7 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.75 ไม่มีคู่มือประกอบการใช้งานและปัญหาอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย เท่ากัน จำนวน 6 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 7.5 การประมวลผลข้อมูลต่างๆทำได้ยากและใช้เวลานานในการประมวลผลข้อมูล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ระบบมีการติดตั้งยุ่งยาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ระบบไม่สามารถป้องกันบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์ใช้งานเข้าได้และระบบเสียหายง่าย อายุการใช้งานสั้นเท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

## ตารางที่ 12 ความถี่และร้อยละแยกตามปัญหาจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งานระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
ลืมขั้นตอนการใช้งาน	17	21.25
ระบบแสดงข้อมูลไม่ชัดเจน	14	17.50
ระบบเครือข่าย(Network) ชัดข้องบ่อย	10	12.50
ใช้งานยากและไม่เข้าใจการทำงาน	9	11.25
ตัวโปรแกรม (Software) ชัดข้องบ่อย	7	8.75
ไม่มีคู่มือประกอบการใช้งาน	6	7.50
ปัญหาอินเทอร์เน็ตชัดข้องบ่อย	6	7.50
การประมวลผลข้อมูลต่างๆทำได้ยากและ ใช้เวลานานในการประมวลผลข้อมูล	4	5.00
ระบบมีการติดตั้งยุ่งยาก	3	3.75
ความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชี	2	2.50
ระบบไม่สามารถป้องกันบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์ใช้งานเข้าได้	1	1.25
ระบบเสียหายง่าย อายุการใช้งานสั้น	1	1.25
รวม	80	100.00

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### ส่วนที่ 4 ส่วนของความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

#### ระดับความเหมาะสมของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าระดับความเหมาะสมของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (ตารางที่ 13)

#### ระบบการชำระเงินที่ใช้แทนระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อันดับที่ 1 ที่กลุ่มประชากรใช้แทนระบบเดิม คือ ระบบตัดบัญชี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 รองลงมา คือ ชำระด้วยตนเองกับทางธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 (ตารางที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 13 ความถี่และร้อยละแยกตามระดับความเหมาะสมของระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

รายการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความเหมาะสมของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	4	16	11	4	-	3.71	มาก
	(11.4)	(45.7)	(31.4)	(11.4)	(0.0)		

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

### ตารางที่ 14 ความถี่และร้อยละระบบชำระเงินที่ใช้แทนระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทของระบบ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระบบตัดบัญชี	3	8.6
ชำระด้วยตนเองกับทางธนาคาร	1	2.9
ไม่ตอบ	31	88.5
รวม	35	100.0

ระดับเหตุผลที่มีผลต่อการตัดสินใจนำเอาระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ จากการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับเหตุผลที่มีผลต่อการตัดสินใจนำเอาระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ สนับสนุนการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงินและความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันในการใช้งานตามที่ต้องการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานส่งเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนความคิดเห็นในระดับมาก คือ ช่วยสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ราคาและงบประมาณในการติดตั้ง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 กำหนดสิทธิ์ผู้เข้าใช้งานได้อย่างชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ (ตารางที่ 15)

**ตารางที่ 15** ความถี่และร้อยละของระดับเหตุผลที่มีผลต่อการตัดสินใจนำเอาระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ

เหตุผลที่เลือกใช้	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
- สนับสนุนการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	24 (68.6)	8 (22.9)	3 (8.6)	- (0.0)	- (0.0)	4.60	มากที่สุด
- ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงิน	22 (62.9)	10 (28.6)	3 (8.6)	- (0.0)	- (0.0)	4.54	มากที่สุด
- ความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง	22 (62.9)	10 (28.6)	3 (8.6)	- (0.0)	- (0.0)	4.54	มากที่สุด
- ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันในการใช้งานตามที่ต้องการ	21 (60.0)	11 (31.4)	3 (8.6)	- (0.0)	- (0.0)	4.51	มากที่สุด
- ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน	19 (54.3)	14 (40.0)	2 (5.7)	- (0.0)	- (0.0)	4.49	มากที่สุด
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานส่งเอกสาร	20 (57.1)	11 (31.4)	4 (11.4)	- (0.0)	- (0.0)	4.46	มากที่สุด
- ช่วยสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้า	13 (37.1)	15 (42.9)	7 (20.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.17	มาก
- ราคาและงบประมาณในการติดตั้ง	6 (17.1)	22 (62.9)	7 (20.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.97	มาก
- กำหนดสิทธิ์ผู้เข้าใช้งานได้อย่างชัดเจน	6 (17.1)	20 (57.1)	9 (25.7)	- (0.0)	- (0.0)	3.91	มาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

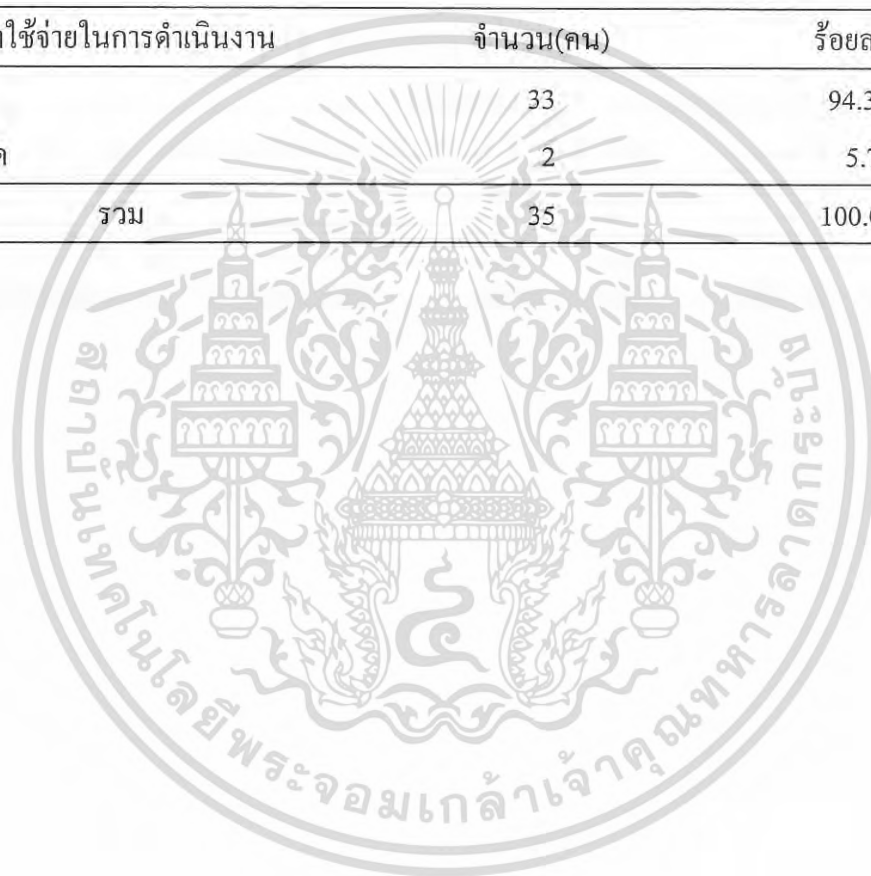
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่า เมื่อนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมา คือ ไม่สามารถประหยัดได้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ความถี่และร้อยละจากความสามารถในการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประหยัด	33	94.3
ไม่ประหยัด	2	5.7
รวม	35	100.0



## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงขั้นตอนและลักษณะการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาข้อดี ข้อจำกัด รวมทั้งความคิดเห็นของผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 1 คน ผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 คน และจากการสอบถามผู้ใช้ระบบจำนวน 35 คน ในการนำเสนอข้อมูลนั้น ได้นำเสนอข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ผู้ดูแลระบบ และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 คือ การสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้บริหารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) พบว่า วัตถุประสงค์ของการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการชำระเงินผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายระหว่างธนาคารและผู้ประกอบการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธุรกิจ รวมไปถึงช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถได้ข้อมูลที่ถูกต้องล่าสุดประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกิจ โดยผลการดำเนินงานก่อนนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการนั้น ลูกค้าต้องจ้างพนักงานส่งเอกสารเพื่อวางบิลเป็นเอกสารทางธุรกิจเพื่อเรียกเก็บเงิน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดเกี่ยวกับเอกสาร การลงบัญชี ทำให้การชำระเงินเกิดความล่าช้า รวมไปถึงลูกค้าไม่สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นล่วงหน้าได้ ส่วนผลการดำเนินงานหลังนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ สามารถลดจำนวนเอกสารลงได้ รวมไปถึงลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานส่งเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสามารถชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้การชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นล่วงหน้า เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกิจ ข้อดีของการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการ คือ ลูกค้าไม่ต้องมาติดต่อทำธุรกรรมกับทางธนาคารด้วยตนเอง โดยสามารถทำธุรกรรมผ่านทางระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ค่าใช้จ่ายของลูกค้าและธนาคารลดลง รวมไปถึงลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลัง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินในอนาคต ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการ คือ ยังไม่มีการออกกฎหมายเพื่อรับรองเกี่ยวกับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่สามารถนำมาใช้ประกอบการฟ้องร้อง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าจึงต้องเก็บเอกสารฉบับจริงเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการทำธุรกรรม ความพึงพอใจต่อการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการ โดยทางธนาคารมีความพอใจอยู่ในระดับดี สำหรับระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากทางธนาคารสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อมาใช้บริการแก่ลูกค้า และได้รับรางวัล The Banker Technology Awards 2006 จาก The Banker นิตยสารการเงินชั้นนำจากอังกฤษ ในสาขา ช่องทางบริการใหม่ยอดเยี่ยม (New Channel Project) ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจของทางธนาคาร แนวโน้มของการพัฒนาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตมีแนวโน้มการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากได้รับการตอบรับที่ดีมาจากลูกค้าที่ใช้บริการ โดยจะเน้นการให้ความรู้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

## ตอนที่ 2 คือ การสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่ดูแลระบบเป็นระยะเวลา 1 ปี โดยผู้ดูแลระบบมีหน้าที่ดูแลขั้นตอนการทำงาน พัฒนาและปรับปรุง โปรแกรมเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แก้ไขขั้นตอนการชำระเงิน พัฒนาการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น จากการทำงานในส่วนของดูแลระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัญหาจากการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้าที่ใช้บริการ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา และอินเทอร์เน็ตที่ใช้ทำงานช้า ทำให้การทำงานของระบบล่าช้า ส่งผลให้การออกเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ล่าช้า และในส่วนของปัญหาที่เกิดจากโปรแกรมเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในบางครั้งระบบเกิดปัญหาแล้วหยุดทำงานไปชั่วคราว ทางธนาคารมีฝ่ายดูแลลูกค้า คอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สามารถคอยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพื่อไม่ให้เกิดการทำธุรกรรมทางการเงินเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น สำหรับความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความคิดเห็นไปในทางที่ดี เนื่องจากการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการสามารถลดเวลาและขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต

### ตอนที่ 3 คือ การสอบถามผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน มีอายุการทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลา 1-3 ปี และระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 6-12 เดือน ความถี่ในการใช้บริการระบบเฉลี่ย 2 ครั้งต่อวัน โดยส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม ซึ่งส่วนใหญ่มีความเข้าใจในวิธีการใช้งานระดับปานกลาง

ข้อดีที่ได้รับจากการใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือ ความสะดวก รวดเร็ว สามารถตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้ การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ลดปริมาณเอกสารที่ใช้ในแต่ละวันและความถูกต้องของข้อมูล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่ปัญหาที่พบคือ สัมขั้นตอนการใช้งาน รองลงมา ได้แก่ ระบบแสดงข้อมูลไม่ชัดเจน ระบบเครือข่าย(Network) ชัดช้อยบ้อย งานยากและไม่เข้าใจการทำงาน ตัวโปรแกรม (Software) ชัดช้อยบ้อย ตามลำดับ

ในด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเมื่อเทียบกับระบบการชำระเงินด้วยตนเองพบว่าระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสมมากกว่า และถ้าหากต้องเปลี่ยนระบบการชำระเงินมาใช้แทนระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบตัดบัญชี รองลงมา คือ ชำระด้วยตนเองกับทางธนาคาร การศึกษาถึงระดับเหตุผลต่อการตัดสินใจนำเอาระบบเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ คือ ระบบสนับสนุนการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงิน ความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันในการใช้งานตามที่ต้องการ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานส่งเอกสาร ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่คิดว่า การนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธุรกิจ

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าส่วนใหญ่มีขั้นตอนการใช้งาน ทางธนาคารควรจัดบุคลากรเพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าก่อนใช้งานระบบ และจัดทำคู่มือประกอบการใช้งาน ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่เป็นภาษาทางเทคนิคมากเกินไป เพื่อช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ในส่วนของปัญหาที่สำคัญ คือ ระบบแสดงข้อมูลไม่ชัดเจน ทางธนาคารควรปรับปรุงการแสดงผลละเอียดให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำข้อมูลไปประกอบการทำธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการปรับปรุงระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ เนื่องจาก ความต้องการทางด้านธุรกิจ มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทางธนาคารควรจะไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร:

ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศุภกิจ. 2542. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ. กรุงเทพมหานคร:

ปริญญาานิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หทัย และอลิสา. 2547. การศึกษาระบบการจัดการธนาคารอัตโนมัติและธนาคารทางโทรศัพท์.

กรุงเทพมหานคร: ปริญญาานิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบัง

<http://www.ecommerce.or.th/newsletter/april2000.html> (พฤศจิกายน 2549)

<http://www.ecommerce.or.th/project/ebXML/b2b-ebXML.html> (พฤศจิกายน 2549)

<http://www.google.co.th/search>. (มิถุนายน 2549)

[http://www.matichon.co.th/prachachart/prachachart\\_detail.php](http://www.matichon.co.th/prachachart/prachachart_detail.php). (ธันวาคม 2549)

<http://www.scb.co.th>. (มิถุนายน 2549)

[http://www.scbbusinessnet.com/cs70\\_banking/logon/sbuser/logon\\_th](http://www.scbbusinessnet.com/cs70_banking/logon/sbuser/logon_th), 2549 (มิถุนายน 2549)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหาร



แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ

เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาวพิรพร ไทยใจดี นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณที่กรุณาเสาะเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

1. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ
 

.....

.....

.....
2. ผลการดำเนินงานก่อนนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ
 

.....

.....

.....
3. ผลการดำเนินงานหลังนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ
 

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ข้อดีของการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ

.....

.....

.....

5. ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ

.....

.....

.....

6. ท่านมีความพอใจต่อการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

7. แนวโน้มของการพัฒนาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

.....

.....

.....

8. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

.....

.....

.....

๑๑๑๑ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ๑๑๑๑

## ภาคผนวก ข

### แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ดูแลระบบ



แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาวพิรพร ไทยใจดี นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

1. ท่านดูแลระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด  
.....  
.....
2. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในเรื่องการดูแลระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีอะไรบ้าง  
.....  
.....  
.....
3. ข้อดีของการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ  
.....  
.....  
.....
4. ข้อจำกัดของการนำระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ  
.....  
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ในการติดตั้งระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้ Hardware และ Software อะไรบ้าง

.....

.....

.....

6. ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มีวิธีการทำงานอย่างไร

.....

.....

.....

7. ปัญหาที่ผู้ใช้บริการแจ้งเข้ามาจากการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

.....

.....

.....

8. ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

.....

.....

.....

9. ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานของระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

.....

.....

.....

10. สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาจากการให้บริการบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ

.....

.....

.....

11. จากปัญหาที่พบเกี่ยวกับระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มีแนวทางในการจัดการดูแล และแก้ไขอย่างไร และมี Hardware หรือ Software อะไรบ้างที่ช่วยในการแก้ไข

.....

.....

.....

12. อัตราการเกิดปัญหาจากการให้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เกิดบ่อยครั้งเพียงใด

.....

.....

.....

13. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

๑๑๑๑ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ ๑๑๑๑

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

สำหรับผู้ให้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาวพิรพร ไทยใจดี นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. น้อยกว่า 21 ปี ( ) 2. 21 – 30 ปี  
( ) 3. 31 – 40 ปี ( ) 4. 41 – 50 ปี  
( ) 5. 50 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ปวช. ( ) 2. ปวส.  
 ( ) 3. ปริญญาตรี ( ) 4. ปริญญาโท  
 ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 4. ระดับรายได้ต่อเดือน

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

## 5. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลาานานเท่าใด

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ปี ( ) 2. 1-3 ปี  
 ( ) 3. 4-6 ปี ( ) 4. 7-9 ปี  
 ( ) 5. ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

## 1. ท่านใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มานานเท่าใด

- ( ) 1. น้อยกว่า 6 เดือน ( ) 2. เดือน 6-12 เดือน  
 ( ) 3. 12-18 เดือน ( ) 4. 18 เดือนขึ้นไป

## 2. ท่านใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยเดือนละ \_\_\_\_\_ ครั้ง

## 3. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

- ( ) 1. เคย ( ) 2. ไม่เคย

## 4. ท่านมีความเข้าใจในวิธีการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในระดับใด

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

ส่วนที่ 3 ข้อดี และข้อจำกัดจากการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

1. ข้อดีที่ท่านได้รับจากการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์  
ให้ท่านประเมินจากข้อดีที่ท่านได้รับจากการใช้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์  
โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด  
(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. ความสะดวก รวดเร็ว					
2. ความถูกต้องของข้อมูล					
3. สามารถตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้					
4. การเตือนเมื่อถึงกำหนดการชำระเงิน					
5. ประหยัดเวลาในการชำระเงิน					
6. ลดขั้นตอนในการทำงาน					
7. ลดปริมาณเอกสารที่ใช้ในแต่ละวัน					
8. ลดความผิดพลาดในการชำระเงิน					
9. การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
10. ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



2. หากท่านคิดว่าระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ไม่มีความเหมาะสม ท่านจะเลือกใช้ระบบชนิดใดต่อไปนี้แทนระบบเดิม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

..... ชำระด้วยตนเองกับทางธนาคาร

..... ระบบการวางบิล

..... ระบบตัดบัญชี

..... อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. เหตุผลใดต่อไปนี้มีผลต่อการตัดสินใจนำเอาระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจของท่านมากที่สุดน้อยเพียงใด (1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = พอใช้, 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด)

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการชำระเงิน					
2. ช่วยสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้า					
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานส่งเอกสาร					
4. กำหนดสิทธิผู้เข้าใช้งานระบบได้อย่างชัดเจน					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน					
6. ราคา/งบประมาณในการติดตั้ง					
7. ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันในการใช้งานตามที่ต้องการ					
8. ความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง					
9. มีการสนับสนุนการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					

4. ท่านคิดว่าเมื่อนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานแล้วสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขององค์กรท่านได้หรือไม่

( ) 1. ประหยัด

( ) 2. ไม่ประหยัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ท่านคิดว่าระบบที่ท่านใช้งานอยู่ในปัจจุบันนั้นควรมีการปรับปรุงหรือแก้ไขอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

๑๑๑๑ ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑๑



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ  
เรื่อง การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	NO	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	01-50	

\*ส่วนที่ 1 \* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	Sex	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	Age	Ordinal	อายุ	1.น้อยกว่า 21 ปี 2.21-30 ปี 3.31-40 ปี 4.41-50 ปี 4.50 ปีขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ
3	Edu	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1.ปวช. 2.ปวส. 3.ปริญญาตรี 4.ปริญญาโท 5.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	Income	Ordinal	ระดับรายได้ ต่อเดือน	1.ต่ำกว่า 10,000 บาท 2.10,001-15,000 บาท 3.15,001-20,000 บาท 4.20,001-25,000 บาท 5.25,001-30,000 บาท 6.มากกว่า 30,000 บาท	เลือกได้ 1 ข้อ
5	Year	Ordinal	ระยะเวลาที่ท่าน ทำงาน	1.น้อยกว่า 1 ปี 2.1-3 ปี 3.4-6 ปี 4. 7-9 ปี 5.10 ปีขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ

\*ส่วนที่ 2\* ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	Year_use	Ordinal	ระยะเวลาที่ใช้ ระบบบริการเรียก เก็บเงิน อิเล็กทรอนิกส์	1.น้อยกว่า 6เดือน 2.6-12 เดือน 3.12-18 เดือน 4.18 เดือนขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2	Freq	Ratio	ความถี่ในการใช้ งานเฉลี่ยต่อวัน	1-5 ครั้ง	ตอบ ตามจริง
3	Train	Nominal	เคยได้รับการ ฝึกอบรมหรือไม่	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
4	Get	Ordinal	ระดับความเข้าใจ ในวิธีการใช้งาน ระบบบริการเรียก เก็บเงิน อิเล็กทรอนิกส์	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

\*ส่วนที่ 3\* ข้อดี ข้อจำกัดจากการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	A1 A2 A3	Ordinal Ordinal Ordinal	ข้อดีจากการ ใช้ระบบบริการ เรียกเก็บเงิน อิเล็กทรอนิกส์ 1.ความสะดวก รวดเร็ว 2.ความถูกต้อง ของข้อมูล 3.สามารถตั้งเวลา การชำระเงิน ล่วงหน้า	A1-A10 มีค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกัน ในความหมาย ต่อไปนี้ คือ 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือก หมายเลข แสดง ความสำคัญ ในช่วง 1-5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	A4	Ordinal	4.การเดือนเมื่อถึงกำหนด การชำระเงิน		
	A5	Ordinal	5.ประหยัดเวลา ในการชำระเงิน		
	A6	Ordinal	6.ลดขั้นตอน ในการทำงาน		
	A7	Ordinal	7.ลดปริมาณเอกสารที่ใช้ ในแต่ละวัน		
	A8	Ordinal	8.ลดความผิดพลาดใน การชำระเงิน		
	A9	Ordinal	9.การทำงานมี ประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น		
	A10	Ordinal	10.ส่งเสริม ภาพลักษณ์ ขององค์กร		
2	Findprob	Nominal	การพบปัญหาจาก การใช้ระบบ บริการเรียกเก็บ เงินอิเล็กทรอนิกส์	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
3	B1	Nominal	ปัญหาที่เคยพบ จากการใช้ระบบ บริการเรียกเก็บ เงินอิเล็กทรอนิกส์	B1-B12 มีค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกัน ในความหมาย ต่อไปนี้ คือ	ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ
	B2	Nominal	1.ไม่สามารถ ป้องกันบุคคล ที่ไม่มีสิทธิ์ได้	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	B3	Nominal	2.ระบบเสถียร อายุการใช้งาน สั้น		
	B4	Nominal	3.ตัวโปรแกรม ขัดข้องบ่อย		
	B5	Nominal	4.ระบบแสดง ข้อมูลไม่ ชัดเจน		
	B6	Nominal	5.เครือข่าย ขัดข้องบ่อย		
	B7	Nominal	6.ประมวลผลยาก ใช้เวลานานใน การประมวลผล		
	B8	Nominal	7.ระบบติดตั้งยาก 8.ใช้งานยาก ไม่เข้าใจ การทำงาน		
	B9	Nominal	9.ความผิดพลาด ของข้อมูล ทางบัญชี		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	B10		10. ลืมขั้นตอน การใช้งาน		
	B11		11. ไม่มีคู่มือ ประกอบ การใช้งาน		
	B12		12. อื่นๆ		

\*ส่วนที่ 4\* ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	Suit	Ordinal	ระบบบริการ เรียกเก็บเงิน อิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสม เพียงใด	1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง 4. มาก 5. มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
2	C1 C2 C3	Nominal Nominal Nominal	ระบบที่นำมาใช้ แทนระบบเดิม 1. ชำระด้วยตนเอง กับทางธนาคาร 2. ระบบการวางบิล 3. ระบบตัดบัญชี	C1-C3 มีค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกัน ในความหมาย ต่อไปนี่ คือ 1. เลือก 2. ไม่เลือก	ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
3			เหตุผลการนำ ระบบบริการ เรียกเก็บเงิน อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้	D1-D10 มีค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกัน ในความหมาย ต่อไปนี้ คือ	เลือก หมายเลข แสดง ความสำคัญ ในช่วง 1-5
	D1	Ordinal	1.ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ ในการชำระเงิน	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง	
	D2	Ordinal	2.ช่วยสร้างความ เชื่อถือแก่ลูกค้า	4.มาก 5.มากที่สุด	
	D3	Ordinal	3.ประหยัด ค่าใช้จ่ายในการ จ้างพนักงาน ส่งเอกสาร		
	D4	Ordinal	4.กำหนดสิทธิ์ ผู้ใช้งานระบบ ได้ชัดเจน		
	D5	Ordinal	5.ความสะดวก รวดเร็วใน การใช้งาน		
	D6	Ordinal	6.ราคาและ งบประมาณใน การติดตั้ง		
	D7	Ordinal	7.ซอฟต์แวร์มี ฟังก์ชันการใช้ งานตามต้องการ		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	D8	Ordinal	8.ความรวดเร็วใน การตรวจสอบ ข้อมูลย้อนหลัง		
	D9	Ordinal	9.สนับสนุน การทำงานผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต		
	D10	Ordinal	10.อื่นๆ		
4	Safe	Nominal	ระบบบริการ เรียกเก็บเงิน อิเล็กทรอนิกส์ สามารถประหยัด ค่าใช้จ่าย	1.ประหยัดได้ 2.ไม่ประหยัด	ตอบได้ 1 ข้อ

หมายเหตุ ข้อใดที่ผู้ใช้ไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9,99,999 ...เมื่อจำนวน  
คอลัมน์ที่เตรียมไว้เป็น 1,2,3,.....คอลัมน์ ตามลำดับ