

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

The Development of Internet Banking in Bill Payment



T098057

โดย

นางสาวพรชนก ขอดใบ รหัสนักศึกษา 47040773

217-
พ 2297
2550

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 98057
วันเดือนปี - 0 Jun 2009

b. 12001648
i.

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

The Development of Internet Banking in Bill Payment

โดย

นางสาวพรชนก ขอดใบ รหัสนักศึกษา 47040773

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

นักศึกษา : นางสาวพรชนก ยอดไพบ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารหลายแห่งต่างก็พยายามผลักดันและแสวงหากลยุทธ์ต่าง ๆ ในการช่วงชิงความเป็นธนาคารผู้นำของประเทศไทย โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยที่สุดมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ มาให้บริการกับลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี นับเป็นกลยุทธ์ บริหารการเงินที่จะช่วยให้บุคคลที่เป็นลูกค้าของธนาคารสามารถทำธุรกรรมชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และปลอดภัย นับเป็นการเพิ่มความคล่องตัวทางการเงินของบริษัทในระบบซัพพลายเชนในแต่ละธุรกิจ แต่การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการก็ย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสียตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งาน ดังนั้นผู้ศึกษา จึงสนใจที่จะศึกษาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยการเก็บข้อมูลจาก ผู้ดูแลระบบ จำนวน 10 คน และผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวน 96 คน

ผลจากการศึกษาพบว่า ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการชำระเงินผ่านทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการแจ้งในหอการค้าไทย ทั้งนี้ เมื่อผู้ดูแลระบบหรือเจ้าหน้าที่การค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบอินเทอร์เน็ต ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายระหว่างธนาคารและผู้ประกอบการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธุรกิจรวมถึงช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถได้ข้อมูลที่ถูกต้องล่าสุดประกอบการตัดสินใจในการทำธุรกิจ ข้อดีของการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ คือ ลูกค้าไม่ต้องมาติดต่อทำธุรกรรมกับทางธนาคารด้วยตนเอง โดยสามารถทำธุรกรรมผ่านทางระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ค่าใช้จ่ายของลูกค้าและธนาคารลดลงรวมถึงลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลัง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินในอนาคตทันที ความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบนั้นเป็นไปในทางที่ดี คือ การนำผู้ดูแลระบบมาให้บริการสามารถลดเวลาและขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต โดยผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอยู่ระหว่าง 1-2 ปี และความถี่ในการใช้บริการคือ 1 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว โดยจะทำการใช้งานระบบที่บ้าน ชำระค่าโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์มือถือเป็นประจำ และมีความคิดเห็นว่าช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวก รวดเร็ว แต่ปัญหาที่พบมาก คือ ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการขัดข้อง

จากการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ทางธนาคารควรจัดบุคลากรเพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าก่อนใช้งานระบบ และจัดทำคู่มือประกอบการใช้งาน ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่เป็นภาษาทางเทคนิคมากเกินไป และควรมีการปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการอยู่เสมอ ทางธนาคารควรจะไปพบลูกค้า เพื่อจะได้เข้าใจความต้องการของลูกค้า และนำมาปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นสำเร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องมาจากความกรุณาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำการตรวจสอบความผิดพลาดต่าง ๆ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา และ ข้อบกพร่องของรองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ และ รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำ หลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และ ประสิทธิภาพประสิทธิภาพความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและ รายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้บริการระบบ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการทุกท่านที่ได้ให้ความ อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณสำหรับกำลังใจและความปรารถนาดีที่คุณพ่อ คุณแม่และ พี่น้องทุกคนมิให้ต่อผู้ศึกษา รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

พรชนก ยอดใบ

กุมภาพันธ์ 2551

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(ก)
บทคัดย่อ	(ข)
สารบัญ	(ค)
สารบัญตาราง	(ง)
สารบัญภาพ	(จ)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	5
เครื่องมือและขั้นตอนการ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล	17
บทที่ 2 ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ	20
ประวัติความเป็นมาของระบบ	20
ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	20
ลักษณะของระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ	21
ประโยชน์ที่เกิดจากการ ใช้งานระบบ	22
โครงสร้างของระบบ	23
องค์ประกอบของระบบ	24
วิธีการสมัครใช้บริการระบบ	24
ขั้นตอนการใช้งานระบบ	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	32
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในการชำระค่าสินค้าและบริการ	32
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในการชำระค่าสินค้าและบริการ	35
ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ	44
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	45
สรุป	45
ข้อเสนอแนะ	47
เอกสารอ้างอิง	48
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการ ชำระค่าสินค้าและบริการ	50
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการระบบ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการ ชำระค่าสินค้าและบริการ	52
ภาคผนวก ค คู่มือการลงรหัส	56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	36
2 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ	36
3 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	37
4 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	37
5 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	38
6 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการระบบ	39
7 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน	39
8 ความดีและร้อยละของการมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวไว้ใช้งาน	40
9 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานที่ในการใช้บริการระบบ	40
10 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของสินค้าและบริการที่ชำระเป็นประจำ	41
11 ความดีและร้อยละของข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ	42
12 ความดีและร้อยละของการพบปัญหาจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ	43
13 ความดีและร้อยละแยกตามปัญหาจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ	44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ลดลงจากการให้บริการของระบบ	23
2 โครงสร้างของระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ	23
3 หน้าจอสมัครใช้บริการผ่านเว็บไซต์	25
4 หน้าจอใส่ Login Name และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ	26
5 หน้าจอรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	27
6 หน้าจอเลือกบัญชีผู้รับที่ผู้ต้องการชำระเงิน	28
7 หน้าจอกรอกข้อมูลในการชำระค่าสินค้าและบริการ	29
8 หน้าจอตรวจสอบข้อมูลและยืนยันการทำรายการ	30
9 หน้าจอประวัติการชำระเงิน	31



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

รูปแบบของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่การนำเสนอทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเสนอผ่านอินเทอร์เน็ต ได้เข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและช่วยขยายโอกาสให้แก่ธุรกิจได้เป็นอย่างมาก เห็นได้จากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เพราะค่าบริการต่อชั่วโมงบนอินเทอร์เน็ตและราคาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีแนวโน้มลดลง และประโยชน์ที่ได้จากอินเทอร์เน็ตนั้นมีมากมายสามารถนำไปประยุกต์ในธุรกิจได้เกือบทุกด้าน อินเทอร์เน็ตจึงเป็นสื่อกลางใหม่ที่ทำให้ผู้ขายได้พบปะกับผู้ซื้อโดยตรง

ด้วยเหตุนี้ธนาคารหลายแห่งได้เห็นความสำคัญของโอกาสทางธุรกิจที่จะเพิ่มช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางธนาคารสาขา ตู้เอทีเอ็ม หรือเครื่องเอทีเอ็มเลเซอร์ โดยเพิ่มรูปแบบการบริการใหม่ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างลูกค้ากับธนาคารแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ลูกค้าจะสามารถชำระบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น ผ่านทางระบบที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง เพียงแค่สมัครขอใช้บริการกับธนาคาร ซึ่งลูกค้าสามารถดำเนินการด้วยตนเอง การใช้งานมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากบริการดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี จะทำให้ธนาคารมีกลุ่มลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และมีการเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มธนาคารพาณิชย์และธนาคารผู้นำของประเทศไทยที่มีรูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายกว่าธนาคารอื่น ๆ ทั้งยังเป็นธนาคารที่มีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ยรวมสูงสุดในระบบธนาคารพาณิชย์ (www.scb.co.th, 2548) และในปี พ.ศ. 2549 ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัล The Banker Technology Awards 2006 จาก The Banker นิตยสารการเงินชั้นนำจากอังกฤษ ในสาขาช่องทางบริการใหม่ยอดเยี่ยม (New Channel Project) โดยในบรรดาธนาคารชั้นนำของโลก 25 แห่งที่ได้รับรางวัลในสาขาค่าง ๆ ธนาคารไทยพาณิชย์เป็น 1 ใน 4 ธนาคารจากเอเชีย และเป็นธนาคารไทยแห่ง

แรกและแห่งเดียวที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งสะท้อนขีดขั้นเทคโนโลยีธนาคารที่เทียบชั้นมาตรฐานระดับโลก สำหรับระบบการบริการที่ได้รับรางวัลดังกล่าว คือ ระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ SCB ePP (Electronic Presentment and Payment) โดยกลุ่มบริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ (SCB Business Cash Management : SCB BCM) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี นับเป็นกลยุทธ์บริหารการเงินที่จะช่วยให้องค์กรในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เป็นลูกค้าของธนาคารสามารถทำธุรกรรมชำระเงินค่าสินค้าและบริการระหว่างบริษัทผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก ไร้ความล่าช้า และปลอดภัย ซึ่งนับเป็นการเพิ่มความคล่องตัวทางการเงินของบริษัทในระบบซัพพลายเชนในแต่ละธุรกิจ และธนาคารไทยพาณิชย์ ยังมีแนวคิดมุ่งไปในการขยายตลาดลูกค้าก่อนข้างชัดเจน เห็นได้จากการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ทำการทดลองการก่อตั้งและดำเนินกิจการของธนาคารครบ 100 ปี ด้วยการเปิดสาขาที่ 800 ส่งผลให้ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขามากที่สุดในประเทศ รวมถึงเครือข่ายตู้เอทีเอ็มอีกกว่า 3,900 เครื่อง เพื่อตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าให้ได้มากที่สุด

จากความสำเร็จและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบว่า การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบดังกล่าวนี้มีรูปแบบการทำงาน และมีปัญหาในการใช้งานอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอเพื่อปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ให้เป็นระบบที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน เพราะถ้าหากลูกค้าใช้บริการมากขึ้น เช่นเดียวกับการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม และใช้กันได้ทุกวัย ทุกอาชีพ ทุกระดับความรู้ แล้วนั่นจะเป็นผลดีกับทางธนาคาร คือ จะช่วยลดค่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้าเดินทางมายังธนาคารด้วยตัวเอง เช่น ลดค่าใช้จ่ายทางด้านงานเอกสาร ค่าจ้างพนักงาน และค่าอุปกรณ์ได้ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารอีกด้วย

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ
2. เพื่อศึกษาข้อดีและข้อจำกัดของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะการทำงานของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ
2. ทราบถึงข้อดีและข้อจำกัดของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ
3. เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งช่วงเวลาที่ทำการศึกษานี้ อยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2550 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2551

นิยามศัพท์

บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ (SCB Bill Payment) เป็นบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ โดยผู้ชำระเงินสามารถใช้บริการได้ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ทุกสาขาทั่วประเทศ หรือสามารถชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ฉัฐกานต์ (2544) ศึกษาผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 และใช้บริการทำธุรกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการแจ้งในหอการค้าศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เช่าเห็นชอบใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตทุกวัน สาเหตุที่ใช้บริการเพราะต้องการความสะดวกรวดเร็วโดยธุรกรรมที่ใช้บริการมากที่สุดคือ โอนเงิน ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้อง ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมีให้แก่ธนาคาร ได้แก่ ควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้บริการคิดไว้ ช่าง ๆ ของเครื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญหรือไม่เคยใช้มาก่อน ได้ดูประกอบในการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในย่านที่ไม่ใช่ชุมชนหรือศูนย์การค้าโดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

ชัยวัฒน์ (2545) ศึกษากระบวนการสารสนเทศเพื่อทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตสำหรับบริษัทผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของ บริษัท ศรีเอท แอดเวอร์ไทซิง จำกัด โดยอาศัยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูล หรือเอกสารในทางธุรกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ระบบสารสนเทศ ตามที่ต้องการ ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้ใช้ระบบ พบว่า เจ้าของกิจการ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป และบริษัทที่เป็นสมาชิก มีความพึงพอใจต่อระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ อีกทั้งยังช่วยให้เกิดแนวทางในการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น

บุญทิศา (2548) ศึกษาการใช้ระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด จากผลการศึกษาพบว่านักลงทุนที่ทำการเปิดบัญชีซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ เห็นว่าระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อยไม่สามารถใช้บริการได้มีความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูล และความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี ดังนั้นบริษัทควรมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการปรับปรุงระบบเครือข่าย และอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการสื่อสารได้ถูกต้อง รวดเร็ว และส่งผลต่อการส่งซื้อขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดทำระบบเครือข่ายสำรองในกรณีที่เครือข่ายหลักขัดข้องด้วย

พิรพร (2549) ศึกษากระบวนการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผลจากการศึกษาพบว่าผู้บริหารมีวัตถุประสงค์ของการนำระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการชำระเงินผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายระหว่างธนาคารและผู้ประกอบการ โดยผู้ใช้บริการระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน มีอายุการทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลา 1-3 ปี และระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 6-12 เดือน ซึ่งมีความเข้าใจในวิธีการใช้งานระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้ ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ปัญหาที่พบมากคือ ลืมขั้นตอนการใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่นใด การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย

งานรวมไปถึงระบบแสดงข้อมูลไม่ชัดเจนทางธนาคารควรจัดบุคลากรเพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าก่อนใช้งานระบบ และจัดทำคู่มือประกอบการใช้งาน ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่เป็นภาษาทางเทคนิคมากเกินไป และควรมีการปรับปรุงระบบบริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ เนื่องจากความต้องการทางด้านธุรกิจ มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทางธนาคารควรจะเข้าพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระเบียบวิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) และการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการทำงาน ข้อดีและข้อจำกัดของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ แหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบและจากการออกแบบสอบถามกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เพื่อสอบถามข้อมูลที่ต้องการศึกษา
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ เอกสารข้อมูลจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) การรวบรวมหนังสือ วารสาร และบทความที่เผยแพร่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้มีการแบ่งประชากรที่ศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ดูแลระบบ จำนวนผู้ดูแลระบบมีทั้งสิ้น 10 คน จึงเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด
2. ผู้ใช้งานระบบ เป็นผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จากเขตที่ตั้งสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 48 เขต ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนเขตและสาขาในกรุงเทพมหานครของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เขต	สาขา
1. คลองเตย	พระราม 4 (อาคารสิรินรัตน์) กรมศุลกากร เพลินจิต เซ็นเตอร์ ย่อย ไทมส์แควร์ ย่อย สถานี รถไฟฟ้าใต้ดิน สุขุมวิท เอ็กเซน ทาวเวอร์ ย่อย พระราม 4
2. คลองสาน	ลาดหญ้า เจริญนคร
3. คันนายาว	รามอินทรา ถนนเสรีไทย (สวนสยาม) ถนนรามอินทรา (แฟชั่น ไอซ์แลนด์) ย่อย คูบอน ย่อย
4. จตุจักร	ท็อปส์ เซ็นทรัล ลาดพร้าว ย่อย เทสโก้ โลตัส ลาดพร้าว ย่อย ท็อปส์ ยูเนี่ยน มอลล์ ย่อย บางเขน ลาดพร้าว ซอย 10 บางบัว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประชานิเวศน์ 1 สำนักงานสนับสนุนระบบงานสาขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
4. จตุจักร	รัชโยธิน เซ็นทรัล ลาดพร้าว ย่อย ตลาดบอง มาร์เช่ ย่อย เซ็นทรัล ลาดพร้าว 2 ย่อย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บางเขน) ย่อย สวนจตุจักร ย่อย สำนักงานสาขาศูนย์การค้า กรุงเทพ
5. คอนเมือง	ถนนเช็ควุฒากาศ (คอนเมือง) ถนนวิภาวดีรังสิต (หมู่บ้านธนินทร) ถนนสรองประชา (คอนเมืองพลาซ่า) ย่อย
6. ดินแดง	สุทธิสาร ถนนรัชดาภิเษก ซอยประชาสงเคราะห์ 30 ถนนดินแดง ย่อย วิภาวดีรังสิต (จักรพงษ์ภูวนารถ) ย่อย เทสโก้ โลตัส ฟอรั่ม ทาวน์ ย่อย รามาริบัติ
7. ดุสิต	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ย่อย สวนจิตรลดา เทเวศร์ บางกระบือ ราชวัตร ตลาดศรีขันธ์ ย่อย บางโพ สามเสน ย่อย
8. คลิ่งชัน	ถนนกาญจนาภิเษก (เจ็ทวงแหวนบางแค) ย่อย
9. ทวีวัฒนา	ถนนวงแหวนรอบนอก (บางแวก)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
10. ทુંครุ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ย่อย ตลาดใหม่ทુંครุ ย่อย
11. ธนบุรี	ตลาดพลู ถนนวุฒากาศ ถนนตากสิน ถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ) ดาวคะนอง เดอะมอลล์ ท่าพระ ย่อย บิกซี รังสิต ย่อย
12. บางกอกน้อย	บางขุนนนท์ สามแยกไฟฉาย ศิริราช ปิ่นเกล้า เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า ย่อย ท็อปส์ ปิ่นเกล้า ย่อย
13. บางกอกใหญ่	ท่าพระ เพชรเกษม ซอย 18 ย่อย ถนนอิสราฟ ย่อย
14. บางกะปิ	ลาดพร้าว ซอย 111 คลองจั่น เดอะมอลล์ บางกะปิ เทสโก้ โลตัส บางกะปิ ย่อย ซอยลาดพร้าว 101 (วัดบึงทองหลาง) ย่อย หัวหมาก ถนนรามคำแหง ถนนศรีนครินทร์ (กรุงเทพมหานคร) ซอยรามคำแหง 24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
14. บางกะปิ	บีกซี หัวหมาก ย่อย เดอะมอลล์ 3 รามคำแหง ย่อย รามคำแหง 24 (อีสต์สมิธ) ย่อย
15. บางขุนเทียน	บางมด พระราม 2 (กม. 7) เซ็นทรัล พระราม 2 ย่อย เทสโก้ โลตัส พระราม 2 ย่อย บีกซี พระราม 2 ย่อย ถนนบางขุนเทียน - ชายทะเล ย่อย
16. บางเขน	สะพานใหม่คอนเมือง รามอินทรา กม. 4.5 วีรพล (รามอินทรา) ตลาดยิ่งเจริญ ย่อย
17. บางคอแหลม	บางคอแหลม บางโคล่ เจริญกรุง ซอย 107 เจริญกรุง ซอย 72 ย่อย
18. บางแค	ถนนสุขุมวิท 1 (ท่าเกษตร-บางแค) บางแค เดอะมอลล์ บางแค ย่อย เทสโก้ โลตัส บางแค ย่อย ถนนพุทธมณฑลสาย 2 ย่อย
19. บางซื่อ	ประชาชื่น ถนนประชาราษฎร์ สาย 1 (บางโพ) ย่อย เตาปูน เซ็นทรัล วงศ์สว่าง ย่อย บางโพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
20. บางนา	บางนา บีกซี บางนา-ตราด (กม.3) ถนนสรรพาวุธ สุขุมวิท ซอย 101 ซอยลาซาล ย่อย อุดมสุข (ซอยสุขุมวิท 103) ย่อย
21. บางบอน	บางบอน ถนนเอกชัย หมู่บ้านคิเค (บางบอน) ย่อย
22. บางพลัด	บางพลัด ถนนสิรินธร เทสโก้ โลตัส จรัลสนิทวงศ์ ย่อย จรัลสนิทวงศ์ 48 ย่อย เทสโก้ โลตัส พาต้าปิ่นเกล้า ย่อย
23. บางรัก	สะพานเหลือง บางรัก สีลม ถนนสีลม (CP TO ย่อย ER) ย่อย ถนนสาทรเหนือ ย่อย อาคารยูไนเต็ค เซ็นเตอร์ (สีลม) ย่อย สุรวงศ์ สุรวงศ์ 2 แยกบางรัก ย่อย สุรวงศ์ 3 ย่อย อาคารธนียะ (สีลม) ย่อย ถนนพัฒนาพงษ์ (สีลม) ย่อย เอส เอส พี ทาวเวอร์ 3 ย่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
24. บึงกุ่ม	ถนนสุขาภิบาล 1 (อินทรารัักษ์) ถนนนวลจันทร์
25. ปทุมวัน	สยามสแควร์ สภากาชาดไทย สยามพารากอน ย่อย เซ็นทรัล เวิลด์ ทาวเวอร์ ย่อย เซ็นทรัล เวิลด์ พลาซ่า ย่อย สถานีรถไฟหัวลำโพง ย่อย รองเมือง ย่อย ลุมพินี ถนนวิฑู เพลินจิต สวนลุม ไนท์ บาซาร์ ย่อย บิกซี ราชดำริ ย่อย บรรทัดทอง มานูญครอง ย่อย เทสโก้ โลตัส พระราม 1 ย่อย ถนนวิฑู (All Seasons Place)
26. ป้อมปราบศัตรูพ่าย	โบ๊เบ๊ ย่อย เฉลิมนคร ถนนเจริญกรุง (คลองถม) ย่อย อาคารศรีวิจิตร ย่อย วงเวียน 22 กรกฎาคม ย่อย โรงพยาบาลหัวเจิว (ยศเส) ย่อย พลับพลาไชย
27. ประเวศ	รามคำแหง 2 ย่อย ถนนพัฒนาการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
27. ประเวศ	ถนนศรีนครินทร์ (อุดมสุข) สุขุมวิท ซอย 103 (วัดตะกล้า) ถนนศรีนครินทร์ (ซีคอนสแควร์) ย่อย เสรีเซ็นเตอร์ ย่อย ซีคอนสแควร์ 2 ย่อย
28. พญาไท	อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ถนนเพชรบุรี โรงพยาบาลราชวิถี พหลโยธิน บิกซี สะพานควาย ซอยอารีสัมพันธ์
29. พระนคร	บางลำพู
30. พระโขนง	บางจาก สุขุมวิท ซอย 71
31. ภาษีเจริญ	ซอยหมู่บ้านเศรษฐกิจ จรัสสินทวงศ์ 13 เพชรเกษม ซอย 29 ฟิวเจอร์ พาร์ค บางแค ย่อย เพชรเกษม ซอย 69
32. มีนบุรี	มีนบุรี ตลาดมีนบุรี ย่อย
33. ชานนาва	เซ็นทรัล พระราม 3 ย่อย เทสโก้ โลตัส พระราม 3 ย่อย สุภาลัย แกรนด์ ทาวเวอร์ (พระราม 3) ย่อย ถนนจันทร์ สาธิตประดิษฐ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
34. ราชเทวี	<p>จิตต์คอมเพล็กซ์ ประตูนํ้า ข่อย</p> <p>อาคารศรีอยุธยา ข่อย</p> <p>เดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์ ข่อย</p> <p>โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน ข่อย</p> <p>เซ็นจูรี เดอะมูฟวี่ พลาซ่า ข่อย</p> <p>ซิคลม</p> <p>ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ (อาคารธณภูมิ) ข่อย</p> <p>อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ</p>
35. ราษฎร์บูรณะ	<p>ถนนสุขสวัสดิ์</p> <p>เทสโก้ โลตัส บางปะกอก ข่อย</p> <p>บีคซี ราษฎร์บูรณะ ข่อย</p> <p>ถนนประชาอุทิศ</p>
36. ลาดกระบัง	<p>เคหะร่มเกล้า ข่อย</p> <p>ถนนร่มเกล้า (รุ่งกิจ 7) ข่อย</p> <p>ลาดกระบัง</p> <p>เทคโนโลยีฯ เจ้าคุณทหาร</p> <p>ถนนลาดกระบัง (ตลาด 999) ข่อย</p> <p>นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ข่อย</p>
37. ลาดพร้าว	<p>ซอยหมู่บ้านเสนาไนเวศน์</p> <p>ซอย โชคชัย 4</p> <p>ลาดพร้าว ซอย 71 ข่อย</p> <p>ลาดพร้าว ซอย 59</p>
38. วังทองหลาง	<p>ลาดพร้าว ซอย 59</p> <p>สี่แยกศรีวรา</p> <p>อิมพีเรียล เวิลด์ ลาดพร้าว ข่อย</p> <p>ซอยมหาดไทย ข่อย</p> <p>โกลเด้นเพลส (ถนนประดิษฐ์มนูธรรม) ข่อย</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
38. วังทองกลาง	โชคชัย 4 พลาซ่า
39. วัฒนา	บางกะปิ (สุขุมวิท 45) เอกมัย ซีดี รีสอร์ท สุขุมวิท 39 ย่อย อโศก ซอยไชยยศ ซอยทองหล่อ สุขุมวิท ซอย 3/1 ย่อย อโศกทาวเวอร์ ย่อย นานาสแควร์ ย่อย อาคารเสริมมิตร ทาวเวอร์ ย่อย เอกมัย พาวเวอร์ เซ็นเตอร์ ย่อย
40. สวนหลวง	คลองตัน ถนนศรีนครินทร์ (อ่อนนุช) อ่อนนุช
41. สะพานสูง	ถนนรามคำแหง (สัมมากร) หมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง (กรุงเทพกรีฑา) ย่อย ทีโอปส์ สุขภิบาล 3 ย่อย
42. สัมพันธวงศ์	หัวเมียด เยาวราช ถนนทรงวาด ย่อย ตลาดน้อย ราชวงศ์ วงเวียนโอเคียน ย่อย ทีโอปส์ เยาวราช ย่อย
43. สาทร	อาคารคิวเฮ้าส์ ลุมพินี ย่อย อาคารสวนพลู คอร์เนอร์ ย่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

เขต	สาขา
43. สาทร	ถนนสาทร ซอยเซ็นต์หลุยส์ 3
44. สายไหม	พหลโยธิน ซอย 52 ย่อย ถนนรัตนโกสินทร์สมโภช (บ้านแมกไม้) ย่อย ถนนสายไหม ย่อย
45. หนองแขม	เพชรเกษม ซอย 114
46. หนองจอก	ถนนเชื่อมสัมพันธ์ (มหานคร) ย่อย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ย่อย
47. หัวขวาง	ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ (อาคารอิตัลไทยทาวเวอร์) ย่อย ถนนประชาอุทิศ (เหม่งจ้าย) ย่อย พระราม 9 ถนนรัชดาภิเษก 2 ถนนรัชดาภิเษก 3 (ทรูทาวเวอร์)
48. หลักสี่	หลักสี่ ไอที สแควร์ (หลักสี่) ย่อย แจ้งวัฒนะ ซอย 13 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ย่อย ถนนแจ้งวัฒนะ (ทีไอที) ย่อย

ที่มา : http://www.scb.co.th/html/th/chan_branches.shtml

เนื่องจากเขตของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการเช่นเดียวกัน จึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเลือกเขตที่มีสาขามากที่สุดมาจำนวน 3 เขต ได้แก่ 1) เขตจตุจักร 2) เขตบางรัก และ 3) เขตปทุมวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 2 ผู้ศึกษาได้นำกลุ่มประชากรมาคำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างในที่นี้คือ ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ สำหรับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 50)

q = $100 - p$

z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า $Z = 1.96$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 10)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{1.96^2(50)(50)}{10^2}$$

= 96 คน

ซึ่งจะทำการสุ่มตัวอย่างจาก 3 เขต เขตละ 32 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุม และสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรได้

ดังนั้นจะสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ทั้งหมดจำนวน 96 คน

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม
2. ขอบเขตของแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัดระบบ จากผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ
3. รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสัมภาษณ์ถึง ข้อดี ข้อจำกัดหรือปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาระบบในอนาคต

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 3 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดี ข้อจำกัดจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ และคำถามแบบปลายเปิด เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา และนำแบบสอบถามที่ได้มา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

5. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการหาค่าร้อยละเพื่อทำการสรุปผลจากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลที่ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่ได้จากผู้ให้บริการ ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
2. แบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ดูแลระบบ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการถอดแบบสัมภาษณ์
3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสในกลุ่มมีการลงรหัสในคำถามปลายเปิด และทำการจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด

4. แบบสอบถามที่ได้จากผู้ให้บริการ จะทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) โดยการวิเคราะห์ค่าความถี่ หากค่าความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ให้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงลักษณะโดยรวมของผู้ให้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เพื่อใช้วิเคราะห์ความสำคัญในเรื่องความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้ค่าน้ำหนัก ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

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

ซึ่งในการวิเคราะห์ความสำคัญ ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ชั้น จึงหาความกว้างของแต่ละชั้นเพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น

จากสูตร

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

ในการศึกษาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ได้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และกำหนดเกณฑ์ของช่วงค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เพื่อใช้พิจารณาความคิดเห็นโดยรวมของผู้ให้บริการว่ามีการให้ระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด 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



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ประวัติความเป็นมาของระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต มีจุดเริ่มต้นมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ.2540 ซึ่งเป็นประเทศแรกที่ใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้ชื่อ Compu Bank (<http://www.compubank.com>) โดยเป็นธนาคารแห่งเดียวในสหรัฐอเมริกาที่เปิดให้บริการโดยไม่มีสาขา ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้เสมือนกับทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร นอกจากนี้จะเป็นที่ถูกรักใจของลูกค้าในเรื่องของบริการที่รวดเร็วแล้วนั้นเรื่องดอกเบี้ยที่สูงกว่าปกติยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ Compu Bank ประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก ส่วนในประเทศไทยนั้นมีการเริ่มมีการนำระบบเข้ามาในช่วงปี พ.ศ.2543 โดยธนาคารที่อยู่ในกลุ่มผู้นำมีทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2447 มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ “บุคคัลลีย์” โดยพระเจ้านั่งอญาเธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัยพระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคัลลีย์” (BOOK CLUB) บุคคัลลีย์ได้ดำเนินการเรื่อยมา จนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้งเป็น “บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล จำกัด” นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยโดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่าง ๆ ที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล จำกัด จึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการแจ้งให้ทราบเท่านั้น เมื่อผู้รู้เห็นให้แจ้งให้เจ้าของดำเนินการ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” นับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร 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 บริเวณถนนรัชดาภิเษกใกล้สี่แยกรัชโยธิน โดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539

บริการที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการกับลูกค้ามีอยู่มากมาย ไม่ว่าจะเป็น

บริการฝาก-ถอนเงินสด ฝากเช็ค โอนเงิน การให้สินเชื่อ การกู้ยืม ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการด้านการลงทุน บริการด้านบัตรต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า บางบริการลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก ด้วยช่วงเวลาที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีความปลอดภัยด้วยมาตรการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ บริการเงินสด (ATM) บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติ บริการปรับสมดุลเงินฝากอัตโนมัติ เครื่องเติมเงินสมาร์ตการ์ด และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ลักษณะของระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ

ระบบที่ทำการศึกษา คือ ระบบการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นหนึ่งในบริการของธนาคาร ที่เปิดให้ลูกค้าทำการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง การค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทุกวัน โดยมีบัญชีผู้รับชำระหลากหลายประเภท กว่า 1,000 บริษัท โดยสามารถกำหนดการชำระเงินล่วงหน้าได้ กรณีที่ใช้สินค้าหรือบริการที่ต้องจ่ายเป็นรายเดือน

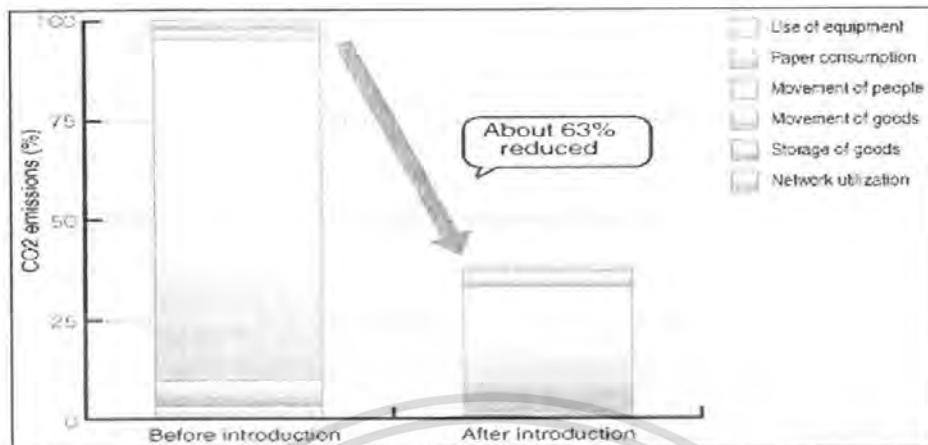
ระบบการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีลักษณะเป็นระบบเปิด เนื่องจากมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสิ่งแวดล้อมภายนอกระบบ เช่น ข้อมูลทางบัญชีของลูกค้า ข้อมูลบริษัทผู้รับเงิน เป็นต้น

ระบบการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูง ซึ่งใช้ระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยแบบ SSL ที่ได้มาตรฐานโลกป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานระบบ

1. ช่วยลดข้อจำกัดของลูกค้าในด้านเวลา เนื่องจากการชำระค่าใช้จ่ายวิธีอื่นต้องทำในวันและเวลาเปิดทำการ ซึ่งลูกค้าอาจไม่สะดวก และในบางวันที่มีลูกค้าเยอะ ยังต้องเสียเวลาในการรอคิวอีกด้วย
2. ช่วยลดข้อจำกัดของลูกค้าในด้านสถานที่ ที่ตั้งของบ้านหรือที่ทำงานอาจไกลจากสถานที่ชำระเงิน หรือมีฐานะยุ่งจนไม่สามารถเดินทางไปชำระได้ส่งผลให้เสียค่าปรับหากค้างชำระเกินกำหนด
3. เป็นการขยายฐานลูกค้าของธนาคาร โดยใช้บริการนี้เป็นอีกทางเลือกหนึ่ง ในการทำให้คนสนใจเปิดบัญชีกับทางธนาคารเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และประหยัด
4. ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาก ๆ ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าและเกิดการเร่งรีบ จนอาจเกิดความผิดพลาดในการทำงานได้
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคาร ได้แก่ ค่าอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายของลูกค้า เนื่องจากไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ (ภาพที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ลดลงจากการให้บริการของระบบ
ที่มา : <http://www.nec.co.jp/eco/en/04/4-2-23-7.html>

โครงสร้างของระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นส่วนหนึ่งของระบบ SCB Easy Net ซึ่งเป็นระบบที่ธนาคารไทยพาณิชย์พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยบริการบริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ โดยระบบมีหัวข้อหลักในการใช้งาน ดังนี้ (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 โครงสร้างของระบบการชำระค่าสินค้าและบริการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดเบ่ลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
ที่มา : http://www.scb.co.th/demo_easy/index.htm

องค์ประกอบของระบบ

1. ค่าสินค้าและบริการ: เป็นการชำระค่าสินค้าบริการโดยหักบัญชีหรือบัตรเครดิตของสมาชิก โดยสามารถเลือกชำระทันที ตั้งเวลาชำระล่วงหน้า หรือกำหนดให้ชำระเป็นประจำในทุก ๆ เดือนก็ได้

2. รายชื่อผู้รับชำระเงิน: มีรวมทั้งสิ้นกว่า 1,000 บริษัท โดยทำการเพิ่มและลดรายชื่อผู้รับชำระเงินผ่านระบบได้เลย ซึ่งระบบจะแสดงรายชื่อให้เราเลือกได้อย่างสะดวกและง่ายดาย

3. บัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์: เป็นการชำระค่าบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์โดยการหักบัญชีสามารถชำระได้ทันที ตั้งเวลาชำระล่วงหน้า หรือกำหนดให้ชำระเป็นประจำทุก ๆ เดือน

4. รายการรอชำระและยกเลิก: เป็นการเรียกดูการตั้งค่าทำรายการล่วงหน้าและการยกเลิกการตั้งค่า รายการที่กำหนดให้ทำรายการชำระเงินล่วงหน้าจะปรากฏที่หน้าจอนี้และสามารถยกเลิกการทำรายการได้ โดยข้อมูลที่ยกเลิกและข้อมูลที่ได้ชำระเงินแล้วจะถูกย้ายไปแสดงที่หน้าจอประวัติการชำระเงินโดยอัตโนมัติ

5. ประวัติการชำระเงิน: แสดงผลการทำรายการย้อนหลัง เป็นหน้าจอที่แสดงผลการทำรายการย้อนหลัง 90 วัน รวมทั้งสามารถดูรายละเอียดการชำระเงินได้

วิธีการสมัครใช้บริการระบบ

วิธีที่ 1 สมัครที่สาขาของธนาคาร
ซึ่งมีลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ขอใบสมัครที่สาขาใดก็ได้ของธนาคารไทยพาณิชย์ หรือดาวน์โหลดใบสมัครจาก <http://www.scbeasy.com/easy1-3/index.htm>

2. กรอกใบสมัครนำไปยื่นที่ธนาคารไทยพาณิชย์สาขาใดก็ได้ พร้อมทั้งแสดงบัตรประชาชนและสมุดคู่มือบัญชีที่ขอใช้บริการ

3. รับของ Login Name และ Password จากเจ้าหน้าที่

4. เมื่อได้รับแจ้งผลการอนุมัติการเป็นสมาชิกทาง E-mail address ที่แจ้งไว้กับธนาคาร ให้เข้าสู่บริการในครั้งแรกด้วย Login Name และ Password ที่ได้รับจากธนาคาร และควรทำการเปลี่ยน Login Name และ Password ทันทีเมื่อเข้าใช้บริการ เพื่อความปลอดภัย

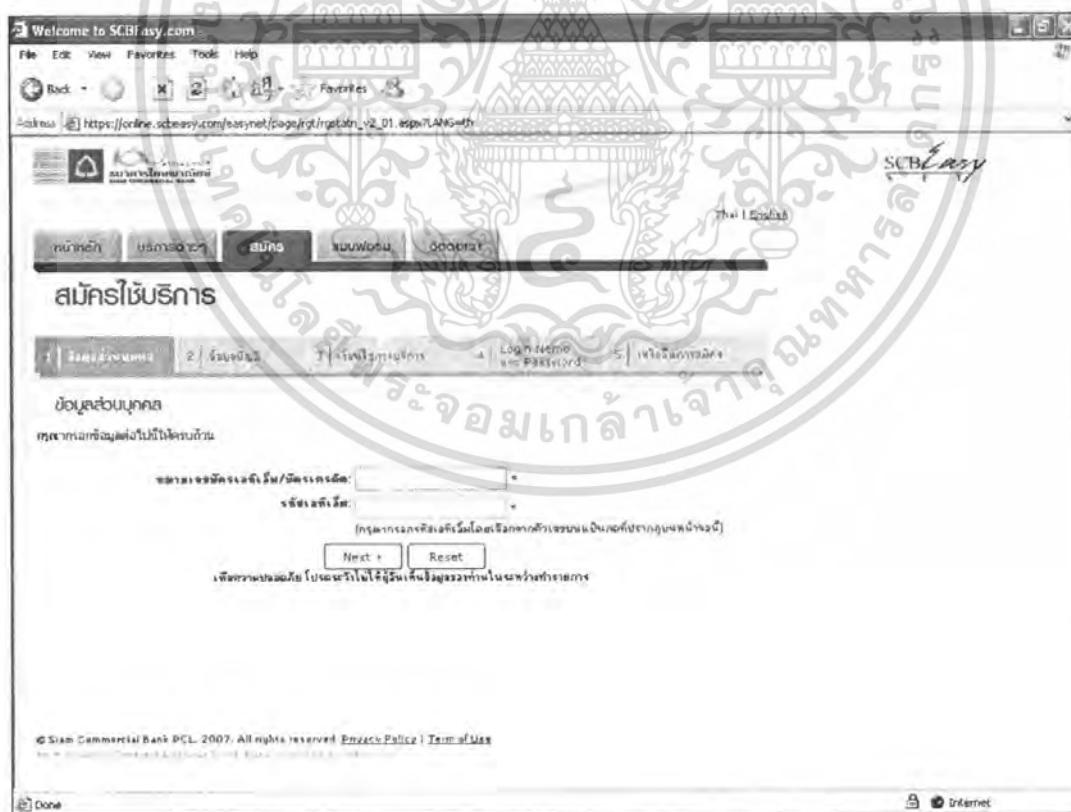
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีที่ 2 สมัครผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร โดยใช้เลขที่และรหัสผ่านของบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งมีลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. กรอกใบสมัครทางอินเทอร์เน็ต ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.scbeasy.com> ซึ่งใบสมัครจะแบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่

- 1) กรอกข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เลขที่บัตรเอทีเอ็ม รหัสบัตร
- 2) กรอกข้อมูลบัญชี ได้แก่ เลขที่บัญชี
- 3) ยอมรับเงื่อนไขการบริการ
- 4) กำหนด Login Name และ Password
- 5) เสร็จสิ้นการสมัคร

2. เมื่อได้รับแจ้งผลการอนุมัติการเป็นสมาชิกทาง E-mail address ที่แจ้งไว้กับธนาคาร ให้เข้าสู่บริการในครั้งแรกด้วย Login Name และ Password ที่ได้รับจกธนาคาร และควรทำการเปลี่ยน Login Name และ Password ทันทีเมื่อเข้าใช้บริการ เพื่อความปลอดภัย (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 หน้าจอสมัครใช้บริการผ่านเว็บไซต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ที่มา : https://online.scbeasy.com/easynet/page/rgt/rgstatn_v2_01.aspx?LANG=th
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการใช้งานระบบ

1. การเข้าสู่เว็บไซต์ สามารถเข้าสู่เว็บไซต์ ได้โดยเข้าไปที่ www.scbeasy.com เมื่อลูกค้าเข้ามาสู่ระบบการให้บริการของ SCB Easy Net เพื่อเข้าสู่ระบบชำระค่าสินค้าและบริการ ทางระบบจะมีการตรวจสอบผู้ใช้บริการก่อนเข้าสู่ระบบ โดยให้ใส่ Login Name และ Password (ภาพที่ 4)

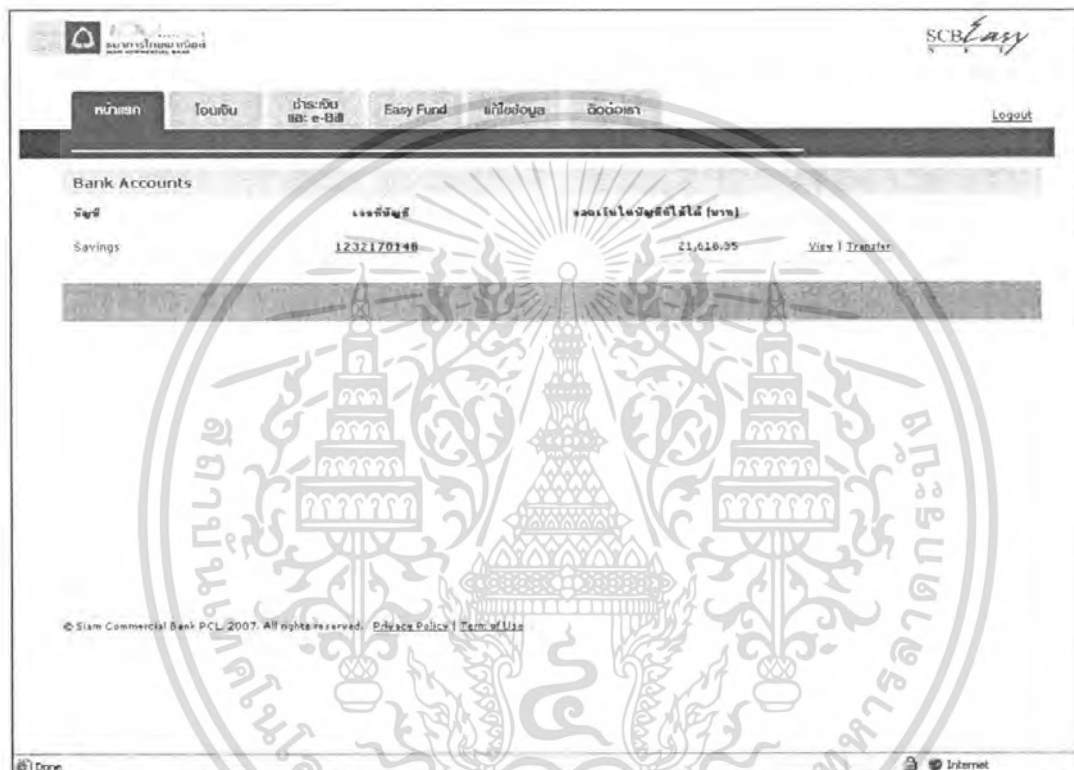


ภาพที่ 4 หน้าจอใส่ Login Name และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ

ที่มา : <https://www.scbeasy.com/v1.4/site/presignon/index.asp>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาสู่ระบบ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกทำรายการการชำระเงิน หรือสามารถตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีที่เกิดขึ้นระหว่างวัน ย้อนหลัง หรือแบบพิเศษ และสามารถดาวน์โหลดรายการเดินบัญชีย้อนหลัง เพื่อตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัญชีก่อนชำระค่าสินค้าและบริการ (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 หน้าจอรายการเดินบัญชีย้อนหลัง

ที่มา : https://www.scbeasy.com/v1.4/site/th/acc/acc_mpg.asp

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. หลังจากที่ผู้ใช้บริการคู้ข้อมูลทางบัญชีย้อนหลังแล้ว จะเข้ามาสู่ระบบการชำระเงิน โดยต้องทำการเลือกรายชื่อผู้รับชำระที่ต้องการก่อน (ภาพที่ 6)



ภาพที่ 6 หน้าจอเลือกบัญชีผู้รับที่คุณต้องการชำระเงิน

ที่มา : https://www.scbeasy.com/v1.4/site/th/pym/pym_blt_adg.asp

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เมื่อได้รายชื่อผู้รับชำระที่ต้องการแล้ว จึงทำการกรอกรายละเอียดการชำระเงิน โดยสามารถเลือกประเภท และเงื่อนไขที่ต้องการชำระเงิน โดยระบบจะแสดง วันที่ทำการ รายการ เลขที่รายการ สถานการณ์ชำระเงิน ประเภทการชำระเงิน รวมถึงจำนวนเงินที่ชำระ (ภาพที่ 7)

ภาพที่ 7 หน้าจอกรอกข้อมูลในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ที่มา : https://www.scbeasy.com/v1.4/site/th/pym/pym_mub_st1.asp

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เมื่อกรอกรายละเอียดการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบจะให้ผู้ใช้บริการทำการตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงินว่าถูกต้องหรือไม่ เพื่อยืนยันการชำระเงิน แล้วระบบจึงจะทำการรายการดังกล่าว (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 หน้าจอตรวจสอบข้อมูลและยืนยันการทำรายการ

ที่มา : https://www.scbeasy.com/v1.4/site/th/pym/pym_mub_st2.asp

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. หลังจากทำรายการ สามารถเรียกดูประวัติการชำระเงินจากระบบได้ทันที โดยระบบจะแสดงประวัติการชำระย้อนหลัง 3 เดือน รวมทั้งแสดงรายละเอียดการชำระด้วย (ภาพที่ 9)

ประวัติการชำระเงิน

Merchant & Utility

หมายเลข	รายการ	Merchant ID	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน	วันที่ชำระ
ชำระ	3074TT0126038CD	บมจ. โกลบอลวิชั่น คอมมูนิเคชัน (DTAC)	1232170148	223.45	30/06/2007
ชำระ	2077KB91400AF40	บมจ. โกลบอลวิชั่น คอมมูนิเคชัน (DTAC)	1232170148	29.00	21/08/2007
ชำระ	5077KC092306C00	บมจ. โกลบอลวิชั่น คอมมูนิเคชัน (DTAC)	1232170148	1.00	21/08/2007
ชำระ	1078ZF560909CC0	บมจ. โกลบอลวิชั่น คอมมูนิเคชัน (DTAC)	1232170148	1.00	08/09/2007

รวมรายการที่ถูกยกเลิก 0 รายการ

รวมรายการดำเนินการสำเร็จ 4 รายการ

รวมรายการดำเนินการไม่สำเร็จ 0 รายการ

รวมรายการทั้งหมด 328.45 บาท 4 รายการ

ภาพที่ 9 หน้าจอประวัติการชำระเงิน

ที่ : https://www.scbeasy.com/v1.4/site/th/pym/pym_mub_st2.asp

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการศึกษาถึงขั้นตอนและลักษณะการทำงานของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ และศึกษาข้อดี ข้อจำกัด รวมทั้งความคิดเห็นผู้ดูแลระบบและผู้ให้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยแบ่งผลการศึกษาเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ตอนที่ 2 เป็นผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดี ข้อจำกัด และปัญหาจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ตอนที่ 3 เป็นการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 คือ ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ดูแลระบบ วัตถุประสงค์ของการนำระบบมาให้บริการ ข้อดี ข้อจำกัด และปัญหาที่เกิดจากการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ มีหน้าที่ดูแลขั้นตอนการทำงาน พัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น แก้ไขขั้นตอนการชำระเงิน พัฒนาการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น จากการทำงานในส่วนของดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น และแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทันท่วงทีเมื่อเกิดอุปสรรคจากการใช้งานตามที่ลูกค้าแจ้งมา

วัตถุประสงค์ของการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ

การนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการมาใช้ในการให้บริการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ต้องการชำระเงินผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายระหว่างธนาคารและผู้ประกอบการ เพิ่มประสิทธิภาพในการชำระบิลค่าใช้จ่ายของลูกค้าธนาคาร และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร ในเรื่องของการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับงานธนาคาร

ข้อดีของการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ

ข้อดีของการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ คือ

1. ลูกค้าไม่ต้องมาติดต่อทำธุรกรรมกับทางธนาคารด้วยตนเอง โดยสามารถทำธุรกรรมผ่านทางระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ค่าใช้จ่ายของลูกค้าและธนาคารลดลง
2. ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลัง เพื่อนำมาวางแผนทางการเงินในการใช้จ่ายของตนเองในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อจำกัดของการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ

เนื่องจากระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการเป็นระบบใหม่ ซึ่งการออกเอกสารเกี่ยวกับการทำธุรกรรมเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังไม่มีการออกกฎหมายเพื่อรับรองเกี่ยวกับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่สามารถนำมาใช้ประกอบการฟ้องร้อง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ลูกค้าจึงต้องเก็บเอกสารฉบับจริงเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการทำธุรกรรม

ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ

จากการทำงานในส่วนของการดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ พบว่าปัญหาจากการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้าที่ใช้บริการ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา และอินเทอร์เน็ตที่ใช้ทำงานช้า ทำให้การทำงานของระบบล่าช้า ส่งผลให้การประมวลผลข้อมูลใช้เวลาดำเนินการนาน และในส่วนของปัญหาที่เกิดจากโปรแกรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในบางครั้งระบบเกิดการหยุดทำงานไปชั่วขณะ สำหรับความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบนั้นมีความคิดเห็นไปในทางที่ดี เนื่องจากการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ สามารถลดเวลาและขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต

แนวโน้มของการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

แนวโน้มของการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการในอนาคตมีแนวโน้มการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการได้รับการตอบรับที่ดีมากจากลูกค้าที่ใช้บริการ โดยจะเน้นการให้ความรู้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ทางธนาคารควรเข้าหาลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า และนำมาปรับปรุง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในอนาคตทางธนาคารคาดว่าจะมีการออกกฎหมายรับรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การทำธุรกรรมก่อให้เกิดประโยชน์กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

การศึกษาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามสำรวจจากผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนที่ 3 เป็นข้อดี ข้อจำกัด รวมถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ ต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

เพศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 (ตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หญิง	52	54.2
ชาย	44	45.8
รวม	96	100.0

อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	6	6.2
21-30 ปี	40	41.7
31-40 ปี	35	36.5
41-50 ปี	12	12.5
มากกว่า 50 ปี	3	3.1
รวม	96	100.0

ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมา คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	17.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	70	72.9
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	9	9.4
รวม	96	100.0

อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 เป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และประกอบอาชีพรับราชการ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	45	46.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	23	23.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	11.5
นักเรียน นักศึกษา	10	10.4
ข้าราชการ	6	6.3
รวม	96	100.0

ระดับรายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา คือ มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 มีรายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จะถือว่าผิดกฎหมายและจะดำเนินการฟ้องดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 มีรายได้ 40,001- 50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และมีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10	10.4
10,001-20,000 บาท	26	27.1
20,001-30,000 บาท	28	29.2
30,001-40,000 บาท	15	15.6
40,001- 50,000 บาท	9	9.4
มากกว่า 50,000 บาท	8	8.3
รวม	96	100.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบมาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา คือ ใช้บริการระบบมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 ใช้บริการระบบมาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และ ใช้บริการระบบมาเป็นระยะเวลา 5-6 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาการใช้งานระบบ

ระยะเวลาการใช้งาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	29	30.2
1-2 ปี	52	54.2
3-4 ปี	10	10.4
5-6 ปี	5	5.2
รวม	96	100.0

ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมา คือ ใช้บริการระบบเฉลี่ย 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และใช้บริการระบบเฉลี่ย 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	62	64.6
2 ครั้ง	30	31.2
3 ครั้ง	4	4.2
รวม	96	100.0

การมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวไว้ใช้งาน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 และไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 (ตารางที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 ความถี่และร้อยละของการมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

คอมพิวเตอร์ส่วนตัว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มี	70	72.9
ไม่มี	26	27.1
รวม	96	100.0

สถานที่ในการใช้บริการระบบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบที่บ้าน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา คือ ใช้บริการระบบในที่ทำงานหรือสถานศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 และใช้บริการระบบจากร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานที่ในการใช้งานระบบ

สถานที่ในการใช้งานระบบ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บ้าน	52	54.2
ที่ทำงาน, สถานศึกษา	42	43.7
ร้านอินเทอร์เน็ต	2	2.1
รวม	96	100.0

ประเภทของสินค้าและบริการที่ชำระเป็นประจำ

จากการศึกษาพบว่า ประเภทของสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตชำระมากที่สุด คือ ค่าโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์มือถือ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ ค่าสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ภาษี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ค่าอินเทอร์เน็ต จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ค่าธนาคาร บัตรเครดิต เงินกู้ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ค่าเคเบิลทีวี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และค่าสินค้าและบริการอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของสินค้าและบริการที่ชำระค่า
เป็นประจำ

ประเภทของสินค้าและบริการที่ชำระเป็นประจำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ	56	40.0
สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ภาษี	39	27.9
อินเทอร์เน็ต	15	10.7
ธนาคาร บัตรเครดิต เงินกู้	13	9.3
เคเบิลทีวี	9	6.4
ค่าเทอม	8	5.1
รวม	140	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อดี ข้อจำกัดจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการ
ชำระค่าสินค้าและบริการ

**ข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่า
สินค้าและบริการ**

จากการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีที่ได้รับจากการใช้
บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยเทียบกับ
เกณฑ์ที่กำหนดไว้พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อดีที่ได้รับจากการใช้บริการ
ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในระดับ
ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมา คือ ข้อมูล
ถูกต้องและตรวจสอบย้อนหลังได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ความปลอดภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.56 และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อดีที่ได้รับจากการใช้บริการระบบการทำ
ธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในระดับความสำคัญมาก คือ
ตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ เปิดให้บริการทุกวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และไม่เสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความดีและร้อยละของข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

รายการ	ระดับความเข้าใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
- ความสะดวก รวดเร็ว	70 (72.9)	26 (27.1)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.72	มากที่สุด
- ข้อมูลถูกต้องและตรวจสอบย้อนหลังได้	63 (65.6)	33 (34.4)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.65	มากที่สุด
- มีระบบรักษาความปลอดภัย	54 (56.2)	42 (43.8)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.56	มากที่สุด
- มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	49 (51.0)	47 (49.0)	- (0.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.51	มากที่สุด
- ตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้	28 (29.2)	59 (61.4)	9 (9.4)	- (0.0)	- (0.0)	4.19	มาก
- เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง	35 (36.4)	42 (43.8)	19 (19.8)	- (0.0)	- (0.0)	4.17	มาก
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	21 (21.9)	59 (61.4)	16 (16.7)	- (0.0)	- (0.0)	4.06	มาก
- ไม่เสียค่าธรรมเนียม	24 (25.0)	56 (58.3)	16 (16.7)	- (0.0)	- (0.0)	3.58	มาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพบปัญหาจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และไม่พบปัญหา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความถี่และร้อยละของการพบปัญหาจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

การพบปัญหา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พบ	50	52.1
ไม่พบ	46	47.9
รวม	96	100.0

ปัญหาจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่ผู้ให้บริการพบมากที่สุดจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ คือ ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้อง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 การประมวลผลข้อมูลต่างๆทำได้ยากและใช้เวลานาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และวิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความถี่และร้อยละแยกตามปัญหาจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ปัญหาจากการใช้งานระบบ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการขัดข้อง	34	42.5
ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้อง	23	28.8
การประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ใช้เวลานาน	17	21.2
วิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป	6	7.5
รวม	80	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบ

จากการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบส่วนใหญ่เห็นว่า ควรปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้องบ่อย รองลงมาคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงระบบการให้บริการให้มากกว่าในปัจจุบัน ควรแสดงผลข้อมูลได้ภายใน 10 วินาที และควรเพิ่มจำนวนร้านค้าและบริการการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

จากการศึกษาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ธนาคารควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ ดังนี้

1. ทำการปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้องบ่อย โดยธนาคารควรทำการปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการอยู่เสมอ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการในการใช้งานของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงระบบการให้บริการให้มากกว่าในปัจจุบัน จัดบุคลากร เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าก่อนใช้งานระบบ และจัดทำคู่มือประกอบการใช้งาน ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่เป็นภาษาทางเทคนิคมากเกินไป เพื่อช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชั่วโมง ทำให้ค่าใช้จ่ายของลูกค้าและธนาคารลดลงรวมไปถึงลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลัง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินในอนาคต ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ คือ ยังไม่มีการออกกฎหมายเพื่อรับรองเกี่ยวกับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่สามารถนำมาใช้ประกอบการฟ้องร้อง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการลูกค้าจึงต้องเก็บเอกสารฉบับจริงเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการทำธุรกรรม แนวโน้มของการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการในอนาคตมีแนวโน้มการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากได้รับการตอบรับที่ดีมากจากลูกค้าที่ใช้บริการ โดยจะเน้นการให้ความรู้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ผู้ดูแลระบบมีหน้าที่ดูแลขั้นตอนการทำงาน พัฒนาและปรับปรุงระบบ เช่น แก้ไขขั้นตอนการชำระเงิน พัฒนาการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น จากการทำงานในส่วนของ การดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ พบว่าปัญหาจากการใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้าที่ใช้บริการ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา และอินเทอร์เน็ตที่ใช้ทำงานช้า ทำให้การทำงานของระบบล่าช้า และในส่วนของปัญหาที่เกิดจากโปรแกรม ในบางครั้งระบบเกิดปัญหาแล้วหยุดทำงานไปชั่วขณะ ทางธนาคารมีฝ่ายดูแลลูกค้าคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สามารถคอยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพื่อไม่ให้เกิดความสะดุด รวดเร็วมาก ผิดพลาดเกิดขึ้น สำหรับความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบนั้นมีความคิดเห็นไปในทางที่ดี เนื่องจากการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการสามารถลดเวลาและขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคต

ตอนที่ 2 คือ การสอบถามผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ใช้งานระบบมาเป็นระยะเวลา 1-2 ปีแล้ว ความถี่ในการใช้บริการระบบเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง มีคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้ส่วนตัว และใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการจากที่บ้าน โดยจะทำการชำระค่าโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์มือถือ

ข้อดีที่ได้รับจากการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ คือ ความสะดวก รวดเร็วในการชำระเงิน ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ มีระบบรักษาความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้ อีกทั้งยังเปิดให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร และไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ ชัดข้อง รongลงมา คือ ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ชัดข้อง การประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ใช้เวลานาน และวิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารเกือบทุกแห่ง ได้ดำเนินการจัดทำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการของตนเองขึ้น โดยพื้นฐานของระบบทั่วไปจะมีการใช้งานที่คล้ายคลึงกัน มีค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาระบบที่ไม่ต่างกันนัก จะต่างกันด้านการให้บริการ เมื่อระบบมีความคล้ายคลึงกัน ลูกค้าที่มีความต้องการในการใช้งานระบบจึงเริ่มมีการพิจารณาถึงการบริการของธนาคาร และการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารไทยพาณิชย์จึงควรให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องทั้งก่อนและหลังใช้งานระบบ เจ้าหน้าที่ของธนาคารจึงต้องมีความรู้ในส่วนของระบบนั้น ๆ เป็นอย่างดี เพื่อการตอบข้อสงสัยและปัญหาจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการของธนาคาร และควรจัดทำคู่มือหรือมีสื่อแนะนำการวิธีการใช้งานให้ลูกค้าสามารถใช้งานระบบได้เต็มศักยภาพ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดในการทำธุรกรรมผ่านระบบ

สำหรับการศึกษาเพื่อที่จะมีการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการในครั้งต่อไป ควรจะศึกษาตัวอย่างจากผู้ใช้งานระบบ ด้วยจำนวนตัวอย่างที่มากขึ้น เพื่อใช้ประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น สำหรับเป็นแนวทางให้แก่ธนาคารต่าง ๆ ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ให้มีความสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ณัฐกานต์ ชาติอุดมพันธ์. 2544. การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ชัยวัฒน์ ยืนยง. 2545. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตสำหรับบริษัทผลิตสื่อสิ่งพิมพ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย.

บุญทิศา วงศ์หอม. 2548. การศึกษาระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พิรพร ไทยใจดี. 2549. การศึกษาระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

<http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=947> (12 กรกฎาคม 2550)

<http://www.scb.co.th> (24 กรกฎาคม 2550)

<http://www.scbeasy.com> (29 กรกฎาคม 2550)



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....

คำชี้แจง: ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในเรื่องการดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

.....
.....

2. วัตถุประสงค์ของการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ

.....
.....

3. ข้อดีของการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ

.....
.....

4. ข้อจำกัดของการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ

.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาให้บริการ

.....

.....

6. แนวโน้มของการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการในอนาคต

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ใช้งานระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

เลขที่แบบสอบถาม.....

คำชี้แจง: ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 2. 21 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี
() 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 3. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า () 4. ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. อาชีพ

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

5. ระบุว่ารายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
 () 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท
 () 5. 40,001-50,000 บาท () 6. มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

1. ท่านใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมานานเท่าใด

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1 - 2 ปี
 () 3. 3 - 4 ปี () 4. 5 - 6 ปี
 () 5. มากกว่า 6 ปี

2. จำนวนครั้งต่อเดือนที่ท่านใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2 ครั้ง
 () 3. 3 ครั้ง () 4. 4 ครั้ง
 () 5. มากกว่า 4 ครั้ง

3. ท่านมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวหรือไม่ (ทั้งแบบตั้งโต๊ะหรือแบบพกพา)

- () 1. มี () 2. ไม่มี

4. สถานที่ส่วนใหญ่ที่ท่านใช้ในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ

- () 1. บ้าน () 2. ที่ทำงาน, สถานศึกษา
 () 3. สถานบริการอินเทอร์เน็ต () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. สินค้าและบริการประเภทใดที่ท่านชำระค่าใช้จ่ายเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ธนาคาร บัตรเครดิต เงินกู้
 () 2. สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ภาษี
 () 3. เคเบิลทีวี

- () 4. ประกันภัย ประกันชีวิต
- () 5. บ้านจัดสรร รถยนต์
- () 6. โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ
- () 7. อินเทอร์เน็ต
- () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ข้อดี และข้อจำกัดจากการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

1. ข้อดีที่ท่านได้รับจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นท่านที่มีต่อการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

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

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1. ความสะดวก รวดเร็วในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต					
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
3. เปิดให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง					
4. มีระบบรักษาความปลอดภัย					
5. ข้อมูลมีความถูกต้องและตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้					
6. ตั้งเวลาการชำระเงินล่วงหน้าได้					
7. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ					
8. ไม่เสียค่าธรรมเนียม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

1. ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการหรือไม่

() 1. พบ

() 2. ไม่พบ

2. ปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ระบบไม่สามารถป้องกันบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์ใช้งานเข้าได้

() 2. ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้

() 3. ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง ทำให้หลุดออกจากระบบ

() 4. การประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ใช้นาน

() 5. วิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป

() 6. ไม่พบบริษัท, ห้างร้าน, องค์กรที่ต้องการชำระเงิน

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านพบเพื่อการปรับปรุงระบบและการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก

คู่มือการลงรหัส

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	NO	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	01-50	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	Sex	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	Age	Ordinal	อายุ	1.น้อยกว่าหรือเท่ากับ20ปี 2.21-30 ปี 3.31-40 ปี 4.41-50 ปี 4.มากกว่า 50 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
3	Edu	Ordinal	ระดับ การศึกษา สูงสุด	1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3.ปริญญาโทหรือเทียบเท่า 4.ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
4	Occu	Ordinal	อาชีพ	1.นักเรียน, นักศึกษา 2.ข้าราชการ 3.พนักงาน บริษัทเอกชน 4.พนักงานรัฐวิสาหกิจ 5.ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5	Income	Ordinal	ระดับรายได้ ต่อเดือน	1.ต่ำกว่า 10,000 บาท 2.10,001-20,000 บาท 3.20,001-30,000 บาท 4.30,001-40,000 บาท 5.40,001-50,000 บาท 6.มากกว่า 50,000 บาท	เลือกได้ 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	Year_use	Ordinal	ระยะเวลาที่ใช้ ระบบการทำธุร กรรมทางการเงิน ผ่านอินเทอร์เน็ต ในการชำระค่า สินค้าและบริการ	1.น้อยกว่า 1 ปี 2.1-2 ปี 3.3-4 ปี 4.5-6 ปี 5.มากกว่า 6 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2	Freq	Ratio	จำนวนครั้งในการ ใช้งานเฉลี่ยต่อ เดือน	1. 1 ครั้ง 2. 2 ครั้ง 3. 3 ครั้ง 4. 4 ครั้ง 5.มากกว่า 4 ครั้ง	เลือกได้ 1 ข้อ
3	Has_PC	Nominal	มีคอมพิวเตอร์ใช้ ส่วนตัว	1.มี 2.ไม่มี	เลือกได้ 1 ข้อ
4	Place	Ordinal	สถานที่ที่ใช้เข้า อินเทอร์เน็ตเพื่อ ใช้งานระบบ	1.บ้าน 2.ที่ทำงาน,สถานศึกษา 3.ร้านอินเทอร์เน็ต 4.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5	A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8	Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal	ประเภทของสินค้า และบริการที่ทำ การชำระเป็น ประจำ 1.ธนาคาร บัตร เครดิต เงินกู้ 2.สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ภาษี 3.เคเบิลทีวี 4.ประกันภัย ประกันชีวิต 5.บ้าน รถยนต์ 6.โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ 7.อินเทอร์เน็ต 8.อื่นๆ	A1-A8 มีค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกัน ในความหมายต่อไปนี้ คือ 1.เลือก 2.ไม่เลือก	ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ข้อดี ข้อจำกัดจากการนำระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการมาใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	ข้อดีจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ 1.ความสะดวก รวดเร็ว 2.ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 3.ให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง 4.ความปลอดภัย 5.ข้อมูลมีความถูกต้อง และเรียกดูย้อนหลังได้ 6.สามารถตั้งเวลาชำระล่วงหน้าได้ 7.มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ 8.ไม่เสียค่าธรรมเนียม	B1-B8 มีค่าที่เป็นไปได้เหมือนกัน ในความหมายต่อไปนี่ คือ 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือก หมายเลข แสดง ความสำคัญ ในช่วง 1-5
2	Findprob	Nominal	การพบปัญหาจากการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในการชำระค่าสินค้าและบริการ	1.พบ 2.ไม่พบ	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
3			ปัญหาที่เคยพบจากการ ใช้ระบบการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่าน อินเทอร์เน็ตในการชำระ ค่าสินค้าและบริการ	C1-C7 มีค่าที่เป็นไปได้ เหมือนกัน ในความหมาย ต่อไปนี้ คือ	ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ
	C1	Nominal	1. ไม่สามารถป้องกัน บุคคลที่ไม่มีสิทธิ์ได้	1.เลือก 2. ไม่เลือก	
	C2	Nominal	2. ระบบของผู้ให้บริการ ขัดข้อง เข้าสู่ระบบไม่ได้		
	C3	Nominal	3. ระบบของผู้ใช้บริการ ขัดข้อง ทำให้หลุดออก จากระบบ		
	C4	Nominal	4. การประมวลใช้ เวลานาน		
	C5	Nominal	5. วิธีและขั้นตอนการใช้ งานยุ่งยากเกินไป		
	C6	Nominal	6. ไม่พบบริษัทที่ต้องการ ชำระเงิน		
	C7	Nominal	7. อื่นๆ		

หมายเหตุ : ข้อใดที่ผู้ใช้ไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9,99,999.....

เมื่อจำนวนคอลัมน์ที่เตรียมไว้เป็น 1,2,3,..... คอลัมน์ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้