

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาระบบ New Corporate Banking  
The Development of New Corporate Banking System



T097275



โดย

นายวรรณย์ ใจธีรภาพกุล รหัส 47040784

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... ๐๗๒๗๕  
.....

b.....  
i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ  
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ  
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร  
ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนาระบบ New Corporate Banking  
The Development of New Corporate Banking System

โดย

นายวรรณย์ ใจธีรภาพกุล รหัสนักศึกษา 47040784

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....

(รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา .....

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ และรองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เกรือวิริยะพันธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำอย่างมาก ตลอดจนขอขอบคุณอาจารย์ประจำ สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่ม ศึกษา และประสิทธิประสาทวิชา ตลอดจนหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้จัดทำขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณพี่ ๆ พนักงานแผนกสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่อำนวยความสะดวก และเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษเรื่องนี้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึง ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

วรณย์ ใจธีรภาพกุล  
กุมภาพันธ์ 2551

## บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

เรื่อง การพัฒนาระบบ New Corporate Banking

The Development of New Corporate Banking System

นักศึกษา นายวรงค์ ใจธีรภาพกุล

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง

### บทคัดย่อ

การศึกษาระบบ New Corporate Banking มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะในการทำงาน ข้อดีและข้อจำกัดของระบบ ปัญหาที่พบจากการใช้งานของระบบดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยใช้วิธีการศึกษาเป็นแบบสัมภาษณ์ประชากรผู้ดูแลระบบ 1 คน และให้ผู้ใช้งานระบบตอบแบบสอบถาม 90 คน จาก 11 แผนก คือ แผนกทรัพยากรบุคคลและองค์กร แผนกปฏิบัติการ แผนกธุรกิจขนาดกลาง แผนกธุรกิจขนาดใหญ่ แผนกธุรกิจภาครัฐ แผนกกลั่นกรองสินเชื่อ แผนกบริหารความเสี่ยงและบริษัทภิบาล แผนกบริหารการเงิน แผนกบริหารสินทรัพย์ แผนกผลิตภัณฑ์และการตลาด แผนกสายงานเครือข่าย ตามลำดับ รวมประชากรที่ใช้ศึกษาทั้งหมด 91 คนโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ New Corporate Banking คือ ระบบมีความยุ่งยากในการสมัครเป็นสมาชิก เนื่องจากระบบ New Corporate Banking เป็นระบบที่พัฒนามาจากระบบ Corporate Banking ที่ลูกค้าส่วนมากเป็นสมาชิกอยู่จะทำสัญญาในรูปแบบบุคคลธรรมดา ส่วนระบบ New Corporate Banking จะเน้นลูกค้าที่ทำสัญญาในรูปแบบนิติบุคคล ส่งผลให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิกระบบเดิมอยู่แล้ว เกิดความสับสนในการสมัครสมาชิกใหม่ ส่วนการประชาสัมพันธ์ของระบบ New Corporate Banking มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ ค่อนข้างน้อย โดยผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับระบบ New Corporate Banking จะเป็นฐานลูกค้าเดิมที่เคยใช้บริการของทางธนาคารอยู่แล้ว จึงทำให้การขยายฐานลูกค้าของทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่อนข้างน้อย ส่วนข้อดีของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบ New Corporate Banking คือ การให้ความสะดวกแก่สมาชิกในด้านการจัดการทางการเงินด้วยตนเอง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร และปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น อันเป็นวัตถุประสงค์ของธนาคารในการพัฒนาระบบนี้ขึ้นมา

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคือ ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะขั้นตอนการใช้บริการระบบ ควรปรับปรุงข้อมูลใหม่ได้ทันทีตามที่ลูกค้าต้องการ ขณะทำรายการและแจ้งข้อมูลใหม่ๆ พร้อมกับให้รายละเอียดที่ชัดเจนแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
วิธีการศึกษา	5
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	7
<b>บทที่ 2 ระบบ New Corporate Banking</b>	10
ประวัติและความเป็นมา	10
โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ	11
ขั้นตอนการใช้งานของระบบ	12
การให้บริการของระบบ New Corporate Banking	15
แนวความคิดในการสร้างระบบ	20
ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ	20
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	21
ส่วนที่ 1 ผู้ดูแลระบบ	21
ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บริการระบบ	23
ส่วนที่ 3 การเสนอแนะแนวทางพัฒนาระบบ	33

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4</b> <b>สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	34
สรุป	34
ข้อเสนอแนะ	35
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	37
<b>ภาคผนวก</b>	38
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลระบบ	39
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามผู้ใช้งาน	41
ภาคผนวก ค คู่มือการลงรหัสผู้ใช้งาน	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การกำหนดขนาดตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน	7
2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	23
3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	23
4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	24
5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	24
6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	25
7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการระบบ	25
8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน	26
9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ที่มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กใช้ส่วนตัว	26
10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกจากสถานที่ใช้บริการระบบ	27
11 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุในการใช้บริการระบบ	27
12 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริการที่ใช้งานเป็นประจำ	28
13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักระบบ	29
14 ความดีและร้อยละแยกตามความสำคัญที่มีต่อระบบ New Corporate Banking	29
15 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาและอุปสรรค	30
16 ความดีและร้อยละแยกตามเทคนิคของระบบ	31
17 ความดีและร้อยละแยกตามการใช้งานของระบบ	32
18 ความดีและร้อยละแยกตามความปลอดภัยและความถูกต้องในการใช้ระบบ	32

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างและบริการระบบ New Corporate Banking	12
2 หน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	13
3 การป้อนข้อมูล สร้าง/แก้ไข/กำหนดสิทธิ์ ผู้ใช้บริการ	13
4 ขั้นตอนการทำงานของระบบ New Corporate Banking	14
5 การป้อนรหัสสมาชิกและข้อมูลหน่วยงานที่ได้สมัครใช้บริการ	14
6 การดูยอดเงินคงเหลือและสถานะของบัญชีผ่านเครือข่ายระบบ	15
7 การเคลื่อนไหวและรายละเอียดบัญชีผ่านเครือข่ายระบบ	15
8 ไฟล์ที่ต้องการดาวน์โหลด e-Statement ผ่านเครือข่ายระบบ	16
9 การโอนเงินผ่านเครือข่ายระบบ New Corporate Banking	16
10 การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายระบบ	17
11 การเสียภาษีผ่านเครือข่ายระบบ	17
12 การดาวน์โหลดข้อมูลรับชำระค่าบริการผ่านเครือข่ายระบบ	18
13 เรียกดูข้อมูลการรับชำระ แบบ real-time ผ่านเครือข่ายระบบ	18
14 การตรวจสอบสถานะของเช็คแบบ Online ผ่านเครือข่ายระบบ	19
15 การระงับของเช็ค แบบ Online ผ่านเครือข่ายระบบ	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันการทำธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้น เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ ส่งผลให้การทำธุรกิจ จะต้องหาวิธีการแก้ไขปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาธุรกิจให้ดำรงอยู่ต่อไปได้ ทั้งนี้ฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรต้องทำงานให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาทำงาน ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานจะ ช่วยขจัดปัญหาและส่งเสริมให้ธุรกิจดำเนินงานไปได้อย่างรวดเร็ว มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยใน ขณะนี้มีระบบงานของบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ระบบใหม่ คือ ระบบจัดการทางการเงินด้วยตนเองที่เรียกว่า New Corporate Banking ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้สมาชิกผู้ใช้ระบบของธนาคารจัดการและบริหารการเงินของตนเองตลอดเวลา ทำให้ผู้ใช้ระบบ ประหยัดเวลาในการจัดการการเงินได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น(<http://www.thaifinancejobs.com/v1/th/jobseeker/CareerResourceDetail.asp?gid=42&step=2&cmsid=606>)

เนื่องจากระบบ New Corporate Banking เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาจากระบบ Corporate Banking เดิมที่สมาชิกส่วนใหญ่ใช้งานอยู่ แต่รูปแบบของระบบยังไม่มีบริการเสริมมากเท่าที่ควร เพราะเป็นบริการที่ธนาคารอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการกลุ่ม Corporate และลูกค้ารายใหญ่ เท่านั้น โดยให้บริหารจัดการด้านการเงินด้วยตนเอง ผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร ลูกค้าสามารถ ทำรายการได้ตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง (<http://www.ktb.co.th/PublicApp/ktbweb/th/pid/0700001311>) ระบบนี้จะช่วยลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการติดต่อกับธนาคาร เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ และขยายฐานลูกค้าให้กว้างขวาง รวมทั้งต้องการให้ระบบนี้เป็นที่รู้จักมากขึ้น อีกทั้งเป็นประโยชน์ ต่อสมาชิกในเครือข่าย แต่ยังมีปัญหาที่เกิดจากธุรกิจหรือบุคคลที่เข้าเป็นสมาชิกในปัจจุบันคือ การที่ ประเทศไทยมีสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลให้ธุรกิจบางแห่งใช้จ่ายผ่านระบบเงินเต็มวงเงิน แล้วเลิก กิจการไป ทำให้เกิดหนี้เสียในระบบ จึงกั้นเงินค่าธรรมเนียมของสมาชิกไว้สำรองการเกิดหนี้เสีย (Non-Profit Load: NPLs) ในระบบ (<http://www.bot.or.th/bothomepage/databank/EconData/Definitions/Monetary & Public Finance /NPL.htm>)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความสำคัญและปัญหาของการใช้งานเกี่ยวกับระบบ New Corporate Banking ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาศักยภาพของระบบงานดังกล่าว อันเป็นระบบใหม่ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในเรื่องรูปแบบและขั้นตอนการทำงานของระบบ ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยปัจจุบัน พร้อมนำผลการศึกษาที่ได้ไปเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้ใช้บริการระบบและสมาชิกผู้ใช้ระบบต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบ New Corporate Banking ที่ใช้ภายในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาข้อดีและข้อจำกัดของการให้บริการในระบบ New Corporate Banking ที่นำมาใช้จัดการด้านการเงินด้วยตนเองผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบ New Corporate Banking ให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิกที่ใช้บริหารจัดการการเงินด้วยตนเอง ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบการทำงานของระบบ New Corporate Banking ที่ใช้บริหารจัดการทางการเงินด้วยตนเอง ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
2. ได้ทราบข้อดีและข้อจำกัดในการให้บริการของระบบ New Corporate Banking ที่ใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
3. ได้ทราบแนวทางการพัฒนาระบบ New Corporate Banking ที่ใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้จะทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อาคาร 1 เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 และ อาคาร 2 เลขที่ 10 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 ซึ่งเป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นมา เพื่อให้ความช่วยเหลือในด้านการเงินแก่บริษัทที่เป็นสมาชิกและบุคคลทั่วไป ได้มีการให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิก โดยให้การบริหารจัดการด้านการเงินของตัวบุคคล หรือทางบริษัท เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าการณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ตลอดเวลา สำหรับศักยภาพของระบบ New Corporate Banking ที่ใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น เป็นการศึกษาจากเอกสาร แผ่นพับ สิ่งพิมพ์และการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้และผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking ระหว่างวันที่ 3 ธันวาคม 2550 ถึง 4 มกราคม 2551

## นิยามศัพท์

1. ระบบ New Corporate Banking หมายถึง ระบบที่ให้บริการในการทำธุรกรรมในรูปแบบต่าง ๆ แบบออนไลน์ ผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำได้ด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ จึงมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. การพัฒนา หมายถึง การจัดการระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ การดูแลรักษาระบบและปรับปรุงระบบให้ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของธนาคาร (<http://www.ktb.co.th/PublicApp/ktbweb/th/pid/0700001106>)

## การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ดิศพล (2542 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันการทำธุรกิจได้นำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างคู่ค้าให้รวดเร็วโดยไม่จำเป็นว่าจะต้องเห็นกัน เพียงแต่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แสดงเจตนาต่อกัน ก็ทำธุรกิจด้วยกันได้ ประกอบกับเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างกันจากเดิมใช้โทรศัพท์และโทรสารในการส่งข้อมูลระหว่างกัน ก็เปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกันได้ทั่วโลก มีมาตรฐานในการส่งข้อมูลระหว่างกัน ส่งผ่านข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร ภาพและเสียงได้ จึงทำให้เกิดแนวความคิดการพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นมาใช้ในด้านพาณิชย์ เรียกว่า "พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์" ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การซื้อขายสินค้า การบริการ รับขนของ บริการด้านการเงิน เป็นต้น จากความก้าวหน้าในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประโยชน์ทางธุรกิจ จึงเกิดประเด็นด้านกฎหมายในการทำธุรกรรมทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ยังไม่มีการรับรองวิธีการส่งและการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากการศึกษาได้พบว่า การเกิดนิติกรรมสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้รับความเชื่อถือ ข้อมูลทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้รับการยอมรับให้เป็นพยานหลักฐาน เมื่อมีการศึกษาหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการกฤษฎีกาการค้าระหว่างประเทศขององค์การสหประชาชาติแล้ว จะเห็นได้ว่าให้การยอมรับนิติกรรมสัญญาที่แสดงเจตนากันทางอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และไม่นำเกณฑ์กฎหมายลักษณะพยานหลักฐานมาใช้บังคับ ผู้เขียนจึงเห็นว่าประเทศไทย ควรมีกฎหมายรองรับการทำธุรกรรมทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการตรากฎหมายออกมาใช้ เพื่อให้ส่งเสริมการทำธุรกรรมทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสอดคล้องกับสังคมนระหว่างประเทศ สำหรับกฎหมายที่ตรารับรองรับ ควรมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย หลักกฎหมายไทย วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย

กึ่งเพ็ชร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึง การนำระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประเมินผลประสิทธิภาพและความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ระบบการให้บริการในปัจจุบันยังไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากความล่าช้าในการซื้อขายหลักทรัพย์ ความไม่มั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยผลการศึกษา มีความเกี่ยวข้องกับระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ซื้อขาย และต้องเก็บข้อมูลของการซื้อขาย รวมทั้งข้อมูลของลูกค้าไว้ในคอมพิวเตอร์ และข้อมูลดังกล่าวจะมีการป้องกัน โดยสมาชิกจะต้องป้อนรหัสของตัวเองทุกครั้ง

ณัฐกานต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี ถึงร้อยละ 40.6 และผู้ใช้บริการมีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดถึงร้อยละ 81.7 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 56 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 ใช้บริการทุกวันร้อยละ 43.2 สาเหตุที่ต้องการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพราะต้องการความสะดวกรวดเร็ว โดยบริการที่ไปทำธุรกรรมมากที่สุดคือ การโอนเงิน ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้อง ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมีให้ธนาคารได้แก่ ควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้บริการติดไว้ด้านข้างของเครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญ หรือไม่เคยใช้มาก่อนประกอบในการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้ผู้ใช้บริการที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในย่านที่ไม่ใช่ชุมชน หรือศูนย์การค้าโดยเฉพาะเวลากลางคืน เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง สำหรับผลการศึกษาเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับระบบทำธุรกรรมทางการเงินในด้านความสะดวก และความรวดเร็วในการบริหารจัดการเงินสดที่สามารถชำระ โอนเงิน หรือฝากเงินได้ทั่วโลก

มณฑล (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องมี 4 ประการด้วยกัน คือ หนึ่ง เพื่อศึกษาถึงสาระสำคัญของหลักกฎหมายศุลกากรกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วและที่อาจจะเกิดขึ้น สอง เพื่อศึกษาสาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ว่าสามารถนำมาใช้กับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในกิจกรรมทางศุลกากรได้เพียงใด สาม เพื่อศึกษากฎหมายศุลกากรของต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายศุลกากรให้รองรับกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้น จากการวิเคราะห์ตอนแรก ได้อธิบายภารกิจของกรมศุลกากร กรมศุลกากรกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานศุลกากร ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร สำหรับระบบนำเข้าโดยระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กรมศุลกากรได้เตรียมการปรับปรุงกฎหมายศุลกากร ให้รองรับกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานศุลกากร โดยศึกษาหลักการและแนวความคิดของกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จากกฎหมายแม่แบบของ UNCITRAL และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ศึกษากฎหมายศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของต่างประเทศ ได้แก่ ของประเทศออสเตรเลียและประเทศสิงคโปร์ จากวิเคราะห์พบว่า เมื่อพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มีผลบังคับใช้แล้ว จะนำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้มาปรับใช้กับกฎหมายศุลกากรในส่วนเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เท่าที่ขอบเขตพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้บัญญัติไว้ โดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกา ตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว บังคับแก่ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องแก้ไขกฎหมายศุลกากร 7 ประเด็นคือ 1) การรับรองสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 2) หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ "หนังสือ" 3) การรับฟังข้อมูลด้านอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐาน 4) หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ "ต้นฉบับ" 5) หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ "ลายมือชื่อ" 6) หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลหรือเอกสาร 7) ข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับตัวผู้ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และยังมีส่วนที่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายศุลกากรในส่วนที่พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครอบคลุม 2 ประเด็นดังนี้ 1) บทบัญญัติเกี่ยวกับความผิดและโทษตลอดจนการเปรียบเทียบประวัติดิจิทัลในชั้นศุลกากร 2) หน้าที่พิสูจน์ให้ตกอยู่แก่จำเลย

ธีระบุรณ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ลงทุนเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เห็นว่าประโยชน์ของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ ส่งคำสั่งซื้อขายได้ทุก ๆ ที่มีอินเทอร์เน็ตและสั่งคำสั่งซื้อขายด้วยตัวเอง ในขณะที่เดียวกันพบว่าปัญหาและอุปสรรคของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ การเปิดบัญชีมีความยุ่งยากต้องใช้เอกสารประกอบมาก และยังไม่มียกกฎหมายที่ชัดเจนมารับรองการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผลการศึกษาเรื่องนี้ คล้ายกับระบบบาร์เทอร์การ์ดในเรื่องที่สมาชิกทั่วโลกติดต่อซื้อขายกันได้ และบริษัทธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สั่งคำสั่งซื้อได้ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เช่นเดียวกัน

## วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้เป็นแบบเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบทั้งข้อมูลดิบ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด ๆ ไม่อย่างใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คือ ข้อมูลแบบปฐมภูมิ ที่ได้ออกแบบสอบถามและข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสารคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จากเอกสารฉบับเดิมของบริษัท

1. แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking และพนักงานผู้ใช้งานระบบ New Corporate Banking ตอบแบบสอบถาม

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท เจเนอรัล อิเล็กทรอนิกส์ คอมเมอร์เชียล เซอร์วิส จำกัด และข้อมูลที่ค้นคว้าจากเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2. การกำหนดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้ดูแลระบบ เป็นผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน

2.2 พนักงานผู้ใช้งานระบบ New Corporate Banking เป็นผู้ใช้งานทั่วไปที่เปิดบัญชีไว้กับทางธนาคารและสมัครเป็นสมาชิกของระบบ New Corporate Banking ได้จากทางเว็บไซต์ของทางธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ตลอดเวลา ส่วนรายชื่อลูกค้าที่เป็นสมาชิกของทางธนาคารเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เป็นสมาชิกในระบบฐานข้อมูลหลักและจะเป็นความลับของธนาคาร

ผู้ศึกษาได้สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) จากพนักงานที่อยู่ภายในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 841 คน แล้วนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ต่อจากนั้นใช้สูตรคำนวณทางสถิติของ Taro Yamane (บุญธรรม, 2549 : 88) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

แทนค่าจำนวนประชากรที่มีอยู่จริงในพื้นที่ โดยสูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{841}{1 + (841)(0.1)^2}$$

$$n = \frac{841}{1 + 8.41}$$

$$n = 89.373 \text{ คน}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน แล้ว จึงกำหนดตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรตามแผนงานที่ศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 11 แผนกคือ แผนกทรัพยากรบุคคลและองค์กร แผนกปฏิบัติการ แผนกธุรกิจขนาดกลาง แผนกธุรกิจขนาดใหญ่ แผนกธุรกิจภาครัฐ แผนกกลั่นกรองสินเชื่อ แผนกบริหารความเสี่ยงและบริษัทภิบาล แผนกบริหารการเงิน แผนกบริหารสินทรัพย์ แผนกผลิตภัณฑ์และการตลาด และแผนกสายงานเครือข่าย ตามลำดับ แล้วนำมาวิเคราะห์ตามสัดส่วน จากพนักงานที่ทำงานประจำธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานใหญ่จากแผนกต่าง ๆ ดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การกำหนดขนาดตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน

แผนก	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
สายงานเครือข่าย	150	16
ธุรกิจภาครัฐ	127	14
ผลิตภัณฑ์และการตลาด	88	9
บริหารการเงิน	84	9
ทรัพยากรบุคคลและองค์กร	82	9
บริหารสินทรัพย์	79	8
กลั่นกรองสินเชื่อ	72	8
ปฏิบัติการ	64	7
ธุรกิจขนาดใหญ่	63	7
ธุรกิจขนาดกลาง	51	5
บริหารความเสี่ยงและบริษัทภิบาล	44	5
รวม	841	90

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และการออกแบบสอบถาม 2 ชุด ดังนี้

3.1 ชุดที่ 1 เป็นผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามที่แสดงความความคิดเห็น (Scale Questions) เป็นเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking ได้แก่ พนักงานธนาคารแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม และข้อมูลการใช้งานของระบบ New Corporate Banking รวมทั้งข้อจำกัดจากการใช้งานของระบบ New Corporate Banking แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบ New Corporate Banking

3.2 ชุดที่ 2 เป็นผู้ให้บริการระบบ New Corporate Banking ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ ได้แก่ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของระบบ New Corporate Banking

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบ New Corporate Banking

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ New Corporate Banking

ตอนที่ 4 ปัจจัยสนับสนุน

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับการสอบถามความคิดเห็นจากการให้บริการระบบ New Corporate Banking เพื่อทำธุรกรรมออนไลน์ ใช้วิธีกำหนดคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 = มากที่สุด

ระดับ 4 = มาก

ระดับ 3 = ปานกลาง

ระดับ 2 = น้อย

ระดับ 1 = น้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าของความคิดเห็น คะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลตามแบบสอบถามเป็นประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2547 : 29) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นจากเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงคะแนน	ความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.2	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ระบบ New Corporate Banking

การศึกษาเรื่องระบบ New Corporate Banking ซึ่งพัฒนามาจากระบบ Corporate Banking เดิมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ จากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สำหรับข้อมูลทุติยภูมิได้รวบรวมจากตำรา วิทยานิพนธ์และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ประวัติและความเป็นมาของระบบ
2. โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ
3. ขั้นตอนการใช้งานของระบบ
4. การให้บริการของระบบ New Corporate Banking
5. แนวความคิดในการสร้างระบบ
6. ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ

#### ประวัติและความเป็นมา

ปี พ.ศ. 2550 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดเป้าหมายเพิ่มลูกค้ารายใหญ่ เพื่อให้บริการแชนเนลอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 ราย โดยมีเงินหมุนเวียนในการบริการนี้ไม่ต่ำกว่า 100,000 ล้านบาท จากปัจจุบันมีเงินหมุนเวียนประมาณ 60,000 ล้านบาท พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายให้ส่วนแบ่งทางการตลาดในสิ้นปีนี้อยู่ที่ร้อยละ 50 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า ธนาคารพัฒนาระบบ Corporate Banking จากระบบเดิม เป็นระบบ New Corporate Banking ที่เพิ่มการบริการเสริมต่าง ๆ จากบริการเสริมของระบบเดิม ทำให้มีวงเงินหมุนเวียนในบริการนี้ไม่ต่ำกว่า 100,000 ล้านบาท ([www.gotomanager.com/search/default.aspx?search=efcm](http://www.gotomanager.com/search/default.aspx?search=efcm)) ขณะนี้ธนาคารให้บริการไปแล้ว เนื่องจากมีสมาชิกของระบบเดิม ธนาคารได้ให้ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของระบบเดิมเปลี่ยนชื่อเช่าระบบจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่ได้ทันที และธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาพร้อมกับเพิ่มบริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อขยายฐานสมาชิกที่เป็นทั้งนิติบุคคลและบริษัทเอกชนด้วย

ในส่วนของรัฐกิจได้รับประโยชน์จากค่าธรรมเนียมและส่วนต่างของดอกเบี้ยที่ธนาคารวางระบบไว้ อีกทั้งช่วยในการลดภาระค่าประกันทางการค้า ลดขั้นตอนการทำงานธุรการ ลดความเสี่ยง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางการค้าและส่งเสริมผลการดำเนินงานธุรกิจ โดยการเปลี่ยนลูกหนี้การค้าเป็นเงินสด ซึ่งร้านค้าที่ใช้บริการ จะได้ประโยชน์จากการลดภาระค่าประกันทางการค้า การเพิ่มเงินทุนในการดำเนินกิจการ สินเชื่อคอกเบี้ยต่ำ เป็นการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยเป็นการเชื่อมต่อกับระบบห่วงโซ่อุปทาน ([www.thaitextile.org/supply\\_chain/](http://www.thaitextile.org/supply_chain/)) ระบบ New Corporate Banking ของธนาคารจะเป็นตัวกลางระหว่างลูกค้าที่เป็นสมาชิกของกลุ่มบริษัทเอกชนที่เป็นสมาชิก โดยธนาคารคิดค่าบริการจากภาคธุรกิจค่าบริการจากนิติบุคคล นอกจากนี้ธนาคารยังมีการพัฒนาระบบการให้บริการจัดการทางการเงินกับสถาบันการศึกษา หรือ Campus Management System : CMS ซึ่งเป็นการให้บริการทางการเงินกับนักศึกษา เช่น การชำระค่าหน่วยกิต ทำบัญชีและจัดระบบห้องเรียน ธนาคารได้เริ่มโครงการกับทางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นแห่งแรก

### โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ

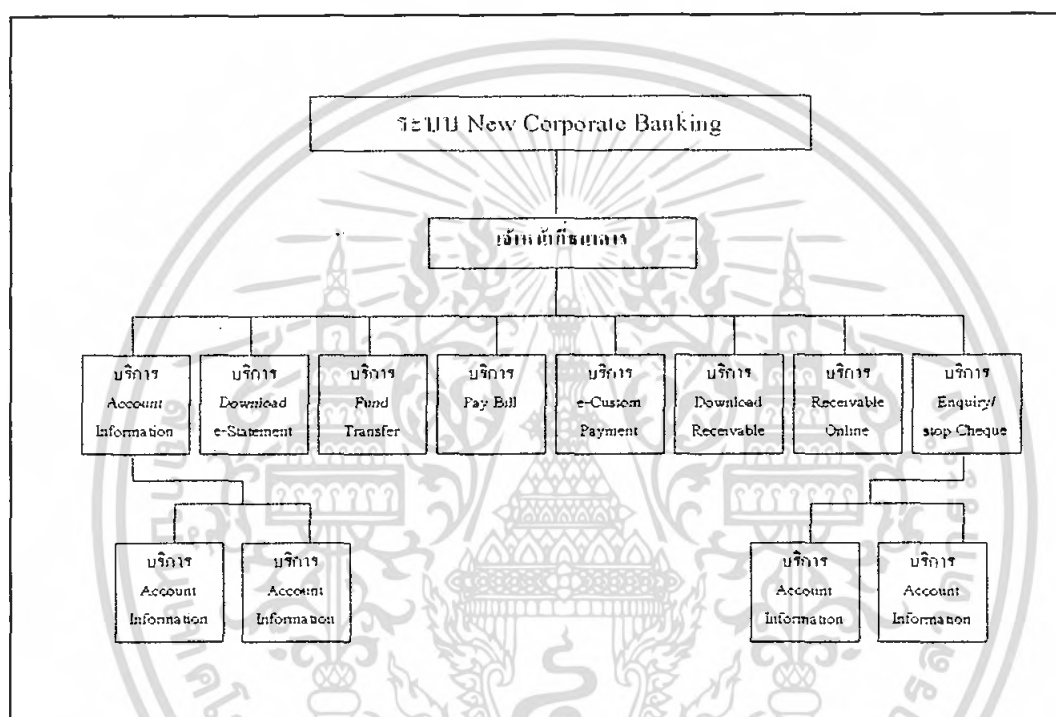
โครงสร้างของระบบ New Corporate Banking หรือระบบการให้บริการการบริหารจัดการทางการเงินด้วยตนเอง อยู่ในรูปแบบอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง เป็นแนวทางใหม่ในหมู่ภาคธุรกิจเอกชนที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ทันโลกและเหตุการณ์ ในประเทศอื่นที่มีการพัฒนาตนเอง คนไทยเองก็กำลังใช้อินเทอร์เน็ตเป็นพื้นฐานในการทำธุรกิจแบบ B2B ระหว่างองค์กร ศูนย์บริการข้อมูลเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ระบบนี้ช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกิจอย่างแท้จริง เพราะได้รับการออกแบบมาให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการบริหารเงินอีกทางหนึ่ง

ระบบ New Corporate Banking มีจุดเด่นที่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกสามารถออนไลน์ผ่านระบบและดาวน์โหลด e-Statement ของยอดบัญชีได้ตลอด 24 ชั่วโมงและยังมีบริการต่าง ๆ อีกมากมายหลายประการ เช่น

1. บริการ Account Information
2. บริการ Download e-Statement
3. บริการ Fund Transfer
4. บริการ Pay Bill
5. บริการ e-Custom Payment
6. บริการ Download Receivable
7. บริการ Receivable Online
8. บริการ Enquiry / Stop Cheque

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกเหนือจากการบริการเสริมต่าง ๆ ที่ทางธนาคารได้ให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว คุณค่าก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าหากมีการบริการเสริมต่าง ๆ ที่รวดเร็วกว่าระบบ New Corporate Banking นี้ ทางผู้ดูแลระบบจะปรับปรุงเพื่อให้เทียบเท่ากับบริการต่าง ๆ นั้น ระบบที่ให้บริการลูกค้าเรื่องการดาวน์โหลดยอดบัญชี ในบางกรณีอาจต้องการในเวลาเร่งด่วน เป็นต้น หลังจากมีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์และให้คำแนะนำ คำชมหรือแม้กระทั่งคำติติงในกระดานข่าวของทางธนาคาร ด้วยการเข้า [www.ktb.com](http://www.ktb.com) ได้ทันทีหรือจะติดต่องานผ่านระบบ New Corporate Banking โดยตรง (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 โครงสร้างและบริการระบบ New Corporate Banking

### ขั้นตอนการใช้งานของระบบ

ขั้นตอนการใช้งานของระบบ New Corporate Banking (ภาพที่ 2 ภาพที่ 3 และภาพที่ 4)

1. KTB User Admin กำหนดหน้าที่ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร
2. Bank Register Maker ป้อนข้อมูลหน่วยงานและข้อมูล Company Admin เข้าสู่ระบบ พร้อมทั้งตรวจสอบและอนุมัติการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ Bank Registrar Authorizer
3. Company Admin Maker ป้อนข้อมูลในการสร้าง/แก้ไข/กำหนดสิทธิ์ การทำงานของ User ในหน่วยงาน และตรวจสอบและอนุมัติการสร้าง/แก้ไข/กำหนดสิทธิ์ของ User ในหน่วยงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของ Company Admin Authorizer

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. Company Maker สามารถใช้บริการเรียกดูข้อมูลและป้อนข้อมูล เพื่อดังรายการธุรกรรมทางการเงินตามสิทธิ์ที่ได้รับ พร้อมทั้งได้ตรวจสอบและอนุมัติรายการธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นหน้าที่ของ Company Authorizer และยังสามารถใช้บริการเรียกดูข้อมูลพร้อมกับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยอนุมัติการทำรายการด้วยตนเอง



ภาพที่ 2 หน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)



ภาพที่ 3 การป้อนข้อมูล สร้าง/แก้ไข/กำหนดสิทธิ์ ผู้ใช้บริการ

ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ผู้เห็นหน้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการทำงานของระบบ New Corporate Banking

ที่มา [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)

ธนาคารกรุงไทยยังมีบริการอื่น ๆ อีกมากมายที่คอยให้บริการภายใต้ระบบ New Corporate Banking ประกอบด้วยขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้ (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 การป้อนรหัสสมาชิกและข้อมูลหน่วยงานที่ได้สมัครใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารของธนาคารกรุงไทยที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้ หากท่านใดมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การให้บริการของระบบ New Corporate Banking

ระบบ New Corporate Banking ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีทั้งหมด 8 บริการ ดังนี้

1. บริการ **Account Information** เป็นบริการขอข้อมูลเงินคงเหลือและสถานะของบัญชี และดูรายละเอียดการเคลื่อนไหวกับรายละเอียดของบัญชี (ภาพที่ 6 และ ภาพที่ 7)



ภาพที่ 6 การดูยอดเงินคงเหลือและสถานะของบัญชีผ่านเครือข่ายระบบ  
ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)

ภาพที่ 7 การเคลื่อนไหวและรายละเอียดบัญชีผ่านเครือข่ายระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานของธนาคารเท่านั้น ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. บริการ **Download e-Statement** ทางธนาคารจะทำสัญญากับบริษัทที่ทำธุรกิจ ในเรื่อง การให้บริการลูกค้าของบริษัทธุรกิจกับทางธนาคารในการจ่ายเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลาโดยการดาวน์โหลดใบจ่ายเงินและหักเงินผ่านบัญชีได้ทันที (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 ไฟล์ที่ต้องการดาวน์โหลด e-Statement ผ่านเครือข่ายระบบ  
ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)

3. บริการ **Fund Transfer** เป็นการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือ โอนไปยังบัญชีของบุคคลที่ 3 แต่ต้องเป็นบัญชีของธนาคารกรุงไทย (ภาพที่ 9)



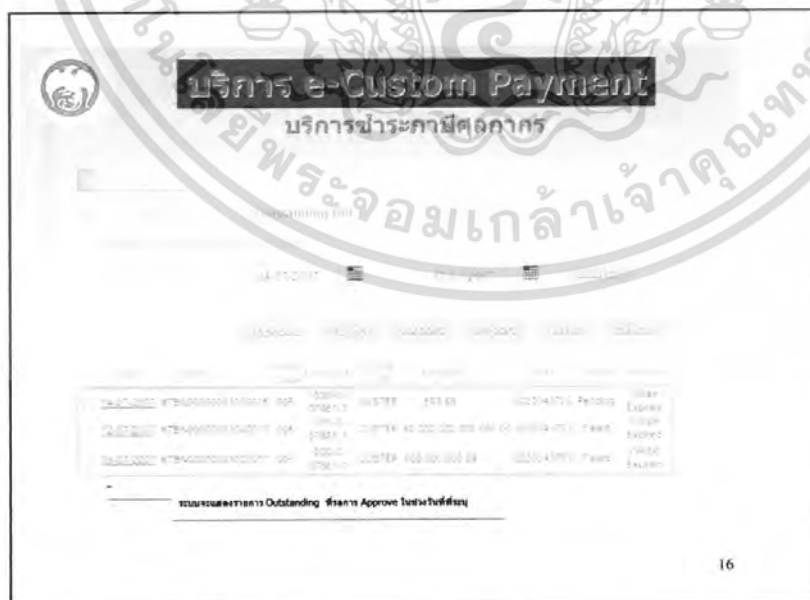
ภาพที่ 9 การโอนเงินผ่านเครือข่ายระบบ New Corporate Banking  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. บริการ Pay Bill คือ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายระบบ  
ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)

5. บริการ e-Custom Payment คือ ชำระค่าภาษีศุลกากร (ภาพที่ 11)



ภาพที่ 11 การเสียภาษีผ่านเครือข่ายระบบ

ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงห้องสมุดเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. บริการ **Download Receivable** เป็นการดาวน์โหลดข้อมูลการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ของบริษัทธุรกิจที่เป็นสมาชิก ณ สิ้นวันที่ต้องการชำระ (ภาพที่ 12)



ภาพที่ 12 การดาวน์โหลดข้อมูลรับชำระค่าบริการผ่านเครือข่ายระบบ  
ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)

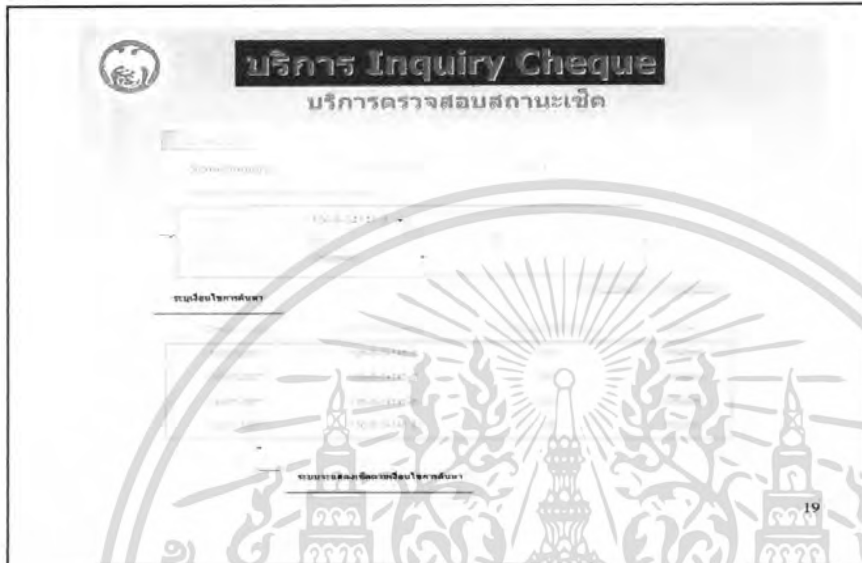
7. บริการ **Receivable Online** เป็นการเรียกดูการบัญชีการรับชำระเงินระหว่างวัน แบบ Online real-time (ภาพที่ 13)



ภาพที่ 13 เรียกดูข้อมูลการรับชำระ แบบ real-time ผ่านเครือข่ายระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานภายใน เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. บริการ Enquiry/Stop Cheque เป็นการตรวจสอบสถานะเช็คและการอายัดเช็คของผู้ที่เป็นสมาชิกผ่านเครือข่ายระบบ New Corporate Banking (ภาพที่ 14 และ ภาพที่15)



ภาพที่ 14 การตรวจสอบสถานะของเช็คแบบ Online ผ่านเครือข่ายระบบ  
ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)



ภาพที่ 15 การระงับของเช็ค แบบ Online ผ่านเครือข่ายระบบ  
ที่มา : [https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en\\_firstpagenewcb.htm#](https://www.ktb.co.th/ibhtdocs/en_firstpagenewcb.htm#)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แนวความคิดในการสร้างระบบ

หลังจากการดำเนินธุรกิจ โดยเปิดรับสมาชิกจนได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย จึงได้ขยายออกไปทั่วประเทศ ซึ่งการออกแบบผลิตภัณฑ์ระบบ New Corporate Banking ถือเป็นวิธีการขยายตลาดให้กว้างขวางและมีความหลากหลายมากที่สุดวิธีหนึ่ง แต่ระบบ New Corporate Banking เป็นระบบที่พัฒนาจากระบบ Corporate Banking เดิม จึงมีแนวความคิดในการพัฒนาระบบใหม่ ดังนี้

1. การอนุมัติรายการ มีเงื่อนไขการอนุมัติได้หลายระดับ โดยมี Maker เป็นผู้ตั้งรายการและ Authorizer เป็นผู้ตรวจสอบอนุมัติรายการ หรือตั้งและอนุมัติรายการแบบ Single ก็ได้
2. บัญชีที่ขอใช้ไม่จำกัดจำนวนบัญชี ทั้งของตนเองและบุคคลอื่น
3. From A/C สามารถนำบัญชีบริษัทในเครือมาใช้เป็นบัญชีโอนออกได้ (Phase ถัดไป)
4. สามารถ Download ได้ทั้ง Statement/Receivable (Payment)
5. ให้บริการบน Web KTB (www.ktb.co.th)
6. เปิดให้บริการได้ทั่วประเทศและทำรายการด้าน Financial ได้
7. กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้แต่ละคนตาม Level ต่างกันได้
8. พัฒนาบริการใหม่ๆ ได้ง่ายในอนาคต
9. ไม่มีค่าใช้จ่ายทางด้าน License Fee

## ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ

ธนาคารกรุงไทย เปิดบริการระบบ New Corporate Banking การให้บริการบริหารจัดการทางการเงินรายย่อยในปัจจุบัน มีลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอยู่มากและมีลูกค้าที่เป็นสมาชิกของธนาคารประเภทกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่อีกมาก ได้แก่

- กลุ่มธุรกิจ เช่น บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
- กลุ่มรัฐวิสาหกิจ เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) และ การประปานครหลวง
- กลุ่มบุคคลทั่วไปที่เป็นนิติบุคคลหรือเป็นบุคคลธรรมดา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### ผลการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาระบบ New Corporate Banking เป็นการศึกษาถึงลักษณะและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ New Corporate Banking ข้อดี ข้อจำกัดในการใช้และการให้บริการระบบ New Corporate Banking ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์ประชากรคือ ผู้ดูแลระบบจำนวน 1 คน และให้ผู้ใช้ระบบตอบแบบสอบถาม จำนวน 90 คน พร้อมกับนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถามจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ปัญหาจากการใช้งานระบบ ข้อดีและข้อจำกัดจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาผู้ใช้บริการระบบ New Corporate Banking มี 4 ขั้นตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ New Corporate Banking

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ New Corporate Banking

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาระบบ New Corporate Banking

#### ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking

1. สาเหตุที่นำระบบ New Corporate Banking มาแทนระบบ เดิม เนื่องจากระบบ New Corporate Banking เดิมไม่สามารถอนุมัติรายการได้หลายระดับ บัญชีที่ขอใช้มีจำนวนจำกัดและต้องเป็นบัญชีตัวเอง ซึ่งระบบ Corporate Banking เดิมไม่สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้

2. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบ New Corporate Banking มาใช้ เนื่องจากระบบ New Corporate Banking มีบริการที่หลากหลาย กระจายฐานลูกค้าให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

3. รูปแบบการให้บริการของระบบเดิมก่อนเปลี่ยนเป็นระบบ New Corporate Banking เนื่องจากการให้บริการบน Lotus Notes ผ่านคู่สายโมเด็ม จำเป็นต้องติดตั้งอุปกรณ์และลงโปรแกรมให้กับบริษัทหรือหน่วยงาน มีศูนย์บริการเพียง 5 ศูนย์ ให้บริการเฉพาะ Non-Financial

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนด level ของผู้ใช้ระบบไม่ได้ มีข้อจำกัดในการพัฒนาบริการใหม่ ๆ มีค่าใช้จ่ายด้าน License Fee และข้อมูลอยู่ในรูป Text File ที่ไม่สามารถดาวน์โหลดได้

4. ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานก่อนการนำระบบ New Corporate Banking มาให้บริการ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกไม่สามารถนำบัญชีบริษัทในเครื่องมาทำธุรกรรมและไม่สามารถดาวน์โหลดได้

5. ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานหลังการนำระบบ New Corporate Banking มาให้บริการ เนื่องจากมีความหลากหลายในส่วนบริการระบบ และดาวน์โหลดหลักฐานที่เป็นเอกสาร ในการทำธุรกรรมหรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้

6. แนวโน้มที่จะเพิ่มเติมบริการอื่นอีก กรณีนี้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)มีโครงการที่จะเพิ่มเติมบริการอื่น ๆ อีกในอนาคต ขึ้นอยู่กับฐานลูกค้า และสมาชิกในปัจจุบันว่ามีความต้องการบริการอื่นๆ มากเพียงใด

7. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบและการพัฒนาเพื่อปรับปรุงต่อไป ประเด็นนี้ ผู้ให้บริการระบบ New Corporate Banking เป็นเจ้าหน้าที่ที่เคยให้บริการ ระบบ Corporate Banking เดิมอยู่แล้ว ดังนั้น ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในปัจจุบันจึงมีศักยภาพคืออยู่แล้ว

8. ข้อดีของการให้บริการระบบ New Corporate Banking ที่มีต่อองค์กร ระบบ New Corporate Banking มีศูนย์บริการทั่วประเทศและให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร แตกต่างจากระบบเดิม ที่ต้องเปลืองทรัพยากรในการติดตั้งทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ และยังไม่ต้องจ่ายค่าบริการ License Fee

9. ข้อดีของการให้บริการระบบ New Corporate Banking ที่มีต่อผู้ใช้บริการ ถือเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริหารจัดการทางการเงินด้วยตนเอง ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร โดยใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

10. ปัญหาหรือข้อจำกัดที่เกิดจากการนำระบบ New Corporate Banking มาใช้ ได้แก่

- บัญชีตนเอง โอนได้ตามยอด Available
- บุคคลที่ 3 โอนได้ตามกลุ่มผู้ใช้บริการ
- ชำระค่าสินค้าและบริการได้ตามยอด Available

11. ข้อเสนอแนะของผู้ดูแลระบบ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ New Corporate Banking ยังมีไม่มากพอ ส่วนใหญ่ฐานลูกค้าและสมาชิกเป็นกลุ่มเดิมจากระบบ Corporate Banking ที่ทางธนาคารเคยให้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องหาลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการระบบเพิ่มขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาจากผู้ใช้งานระบบ New Corporate Banking

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 และเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	55	61.1
หญิง	35	38.9
รวม	90	100.0

2. อายุ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานระบบของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมามีอายุประมาณ 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ผู้ใช้งานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ผู้ใช้งานที่มีอายุ 41-51 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และไม่มีผู้ใช้งานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	28	31.1
21-30 ปี	44	48.9
31-40 ปี	15	16.7
41-50 ปี	3	3.3
รวม	90	100.0

3. ระดับการศึกษา จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 (ตารางที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	5.6
ปริญญาตรี	67	74.4
สูงกว่าปริญญาตรี	18	20.0
รวม	90	100.0

4. สถานภาพสมรส จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมามีการสมรสแล้ว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 การหย่าร้างมี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ(ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	60	66.7
สมรส	29	32.2
หย่าร้าง	1	1.1
รวม	90	100.0

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายได้ประมาณ 10,000-20,000 บาทจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมามีรายได้ประมาณ 20,001-30,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 กลุ่มที่มีรายได้ประมาณ 30,001-40,000 บาท จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 5.6 กลุ่มที่มีรายได้ประมาณ 40,001-50,000 บาทจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และกลุ่มน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 50,001 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	20	22.2
10,001-20,000 บาท	37	41.1
20,001-30,000 บาท	23	25.6
30,001-40,000 บาท	5	5.6
40,001-50,000 บาท	3	3.3
มากกว่า 50,000 บาท	2	2.2
รวม	90	100.0

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ New Corporate Banking

6. ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบ New Corporate Banking จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการนาน 6 เดือน - 1 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาใช้บริการเป็นเวลาน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ผู้ใช้ระบบเป็นเวลานาน 1- 2 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ส่วนกลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นเวลามากกว่า 2 ปี มีน้อยที่สุด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการระบบ

ระยะเวลาที่ใช้บริการระบบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	32	35.6
6 เดือน - 1 ปี	44	48.9
1 - 2 ปี	10	11.1
มากกว่า 2 ปี	4	4.4
รวม	90	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน 1-7 ครั้ง มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการ 8-14 ครั้งต่อเดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 กลุ่มที่ใช้บริการ 15-21 ครั้งต่อเดือนมี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 กลุ่มที่ใช้บริการ 22-31 ครั้งต่อเดือนมี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ส่วนกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 31 ครั้งต่อเดือนมีน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 7 ครั้ง	40	44.4
8 - 14 ครั้ง	28	31.1
15 - 21 ครั้ง	14	15.6
22 - 31 ครั้ง	6	6.7
มากกว่า 31 ครั้ง	2	2.2
รวม	90	100.0

8. ผู้ใช้ระบบจะมีคอมพิวเตอร์โน้ตบุคใช้ส่วนตัว จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมีคอมพิวเตอร์โน้ตบุคใช้ส่วนตัว มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนกลุ่มที่ไม่มีโน้ตบุคใช้ส่วนตัวมี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ที่มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุคใช้ส่วนตัว

มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุคใช้ส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	60	66.7
ไม่มี	30	33.3
รวม	90	100.0

9. สถานที่ที่ผู้ใช้ระบบเข้าอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการระบบ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการระบบที่บ้าน จำนวน 33 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ใช้บริการระบบที่ทำงาน จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33.8 กลุ่มที่ใช้บริการระบบที่สถานบริการอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 12 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 16.9 ส่วนกลุ่มที่ใช้บริการระบบที่สถานศึกษา มีจำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 2.8 (ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกจากสถานที่ใช้บริการระบบ

สถานที่ให้บริการระบบ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
บ้าน	33	46.5
ที่ทำงาน	24	33.8
สถานบริการอินเทอร์เน็ต	12	16.9
สถานศึกษา	2	2.8
รวม	71	100.0

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

10. สาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการระบบ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มี 2 กรณีที่เลือกมากที่สุด คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายและปรับตัวเองให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ จำนวน 51 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 30.7 สาเหตุรองลงมา คือ ผู้ใช้ไม่สามารถเดินทางมาธนาคารได้ตลอดเวลา มี จำนวน 40 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 24.1 ผู้ใช้บริการระบบน้อยที่สุด คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว มี จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 14.5 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุในการใช้บริการระบบ

สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการระบบ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ	51	30.7
ประหยัดค่าใช้จ่าย	51	30.7
ไม่สามารถเดินทางมาธนาคารได้ตลอดเวลา	40	24.1
ต้องการความสะดวกรวดเร็ว	24	14.5
รวม	166	100.0

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. บริการของระบบที่มีผู้ใช้นิยมเข้าไปใช้งานเป็นประจำ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า บริการที่ใช้งานมากที่สุดเป็นบริการ Pay Bill จำนวน 49 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมาเป็นบริการ Account Information คิดเป็นร้อยละ 21.0 ใช้บริการ Download e-statement จำนวน 34 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 15.9 ใช้บริการ e-Custom Payment จำนวน 25 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.7 ใช้บริการ Download Receivable จำนวน 19 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.9 ใช้บริการ Receivable Online จำนวน 17 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 7.9 ใช้บริการ Fund Transfer จำนวน 14 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 6.5 บริการสุดท้ายซึ่งใช้งานน้อยสุดเป็นบริการ Enquiry/Stop Cheque จำนวน 11 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.1 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริการที่ใช้งานเป็นประจำ

บริการระบบที่ใช้งานเป็นประจำ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
บริการ Pay Bill	49	22.9
บริการ Account Information	45	21.0
บริการ Download e-statement	34	15.9
บริการ e-Custom Payment	25	11.7
บริการ Download Receivable	19	8.9
บริการ Receivable Online	17	7.9
บริการ Fund Transfer	14	6.5
บริการ Enquiry/Stop Cheque	11	5.1
รวม	214	100.0

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

12. การรู้จักระบบ New Corporate Banking จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างรู้จักระบบจากสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีมากที่สุด จำนวน 68 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาได้รู้จักจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 52 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 29.4 รู้จักจากสื่อโทรทัศน์ จำนวน 24 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 13.6 รู้จักจากหนังสือพิมพ์ จำนวน 20 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.3 รู้จักจากสื่อวิทยุกระจายเสียง จำนวน 12 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 6.8 และกลุ่มสุดท้ายรู้จักจากเพื่อนแนะนำ จำนวน 1 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 0.6 (ตารางที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักระบบ

การรู้จักบริการระบบ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
จากสื่อทางอินเทอร์เน็ต	68	38.4
จาก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	52	29.4
จากทางสื่อโทรทัศน์	24	13.6
จากโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	20	11.3
จากสื่อโฆษณาทางวิทยุกระจายเสียง	12	6.8
เพื่อนแนะนำ	1	0.6
รวม	177	100.0

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

13. สิ่งที่สำคัญมากที่สุดต่อการใช้ระบบ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ระบบ ได้ให้ความสำคัญต่อการใช้ระบบในเรื่องความสะดวกสบายที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ความรวดเร็วในการโอนถ่ายข้อมูลอยู่ในระดับมาก ความถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับมาก ความปลอดภัยของระบบอยู่ในระดับน้อยและบริการลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความถี่และร้อยละแยกตามความสำคัญต่อการใช้ระบบ New Corporate Banking

รายการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- ความสะดวกที่ได้รับ	52 (57.8)	13 (2.8)	9 (22.5)	6 (42.5)	10 (31.0)	4.01	1.40	มาก
- ความรวดเร็วในการถ่ายข้อมูล	11 (12.2)	57 (63.3)	10 (11.1)	7 (7.8)	5 (5.6)	3.69	0.98	มาก
- ความถูกต้องของข้อมูล	6 (6.7)	12 (13.3)	56 (62.2)	9 (10.0)	7 (7.8)	3.01	0.91	มาก
- ความปลอดภัยของระบบ	11 (12.2)	7 (7.8)	6 (6.7)	58 (64.4)	8 (8.9)	2.50	1.15	น้อย
- บริการลูกค้าสัมพันธ์	10 (11.1)	2 (2.2)	9 (10.0)	9 (10.0)	60 (66.7)	1.81	1.36	น้อย

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. ข้อดีและข้อจำกัดที่พบในการใช้บริการระบบ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมากที่สุด เป็นวิธีการและขั้นตอนในการใช้บริการซับซ้อนมากเกินไป จำนวน 48 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 25.1 รองมาเป็นวิธีการลงทะเบียนสมาชิกระบบยุ่งยากเกินไป จำนวน 43 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 22.5 ความล่าช้าในการโอนถ่ายข้อมูล จำนวน 34 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.8 การหลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง จำนวน 29 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 15.2 ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง จำนวน 20 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 10.5 5 ความผิดพลาดในการแสดงข้อมูลทางบัญชี จำนวน 16 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.4 สุดท้ายเป็นเรื่องการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบ จำนวน 1 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 0.5 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อดีและข้อจำกัดในการใช้ระบบ

ข้อดีและข้อจำกัดที่พบในการใช้บริการระบบ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
วิธีการและขั้นตอนในการใช้บริการซับซ้อนมากเกินไป	48	25.1
วิธีการลงทะเบียนสมาชิกระบบยุ่งยากเกินไป	43	22.5
ความล่าช้าในการโอนถ่ายข้อมูล	34	17.8
หลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง	29	15.2
ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง	20	10.5
ความผิดพลาดในการแสดงข้อมูลทางบัญชี	16	8.4
การประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	1	0.5
รวม	99	100.0

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ New Corporate Banking

15. เทคนิคการใช้งานระบบ New Corporate Banking จากการศึกษาเรื่องความสามารถทางเทคนิคของระบบพบว่าระดับความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการระบบให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าเว็บไซต์มีระดับความคิดเห็นมาก ความรวดเร็วในการโอนถ่ายข้อมูลมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ความทันสมัยของข้อมูลมีระดับความคิดเห็นมาก ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านทางหน้าจอ มีระดับความคิดเห็นมาก และความสวยงามของเว็บไซต์มีระดับความคิดเห็นมาก (ตารางที่ 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 ความถี่และร้อยละแยกตามเทคนิคของระบบ

รายการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง			
- ความสะดวกในการเข้าเว็บไซต์	28 (31.1)	53 (58.9)	8 (8.9)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.20	0.64	มาก
- ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านทางหน้าจอ	15 (16.7)	40 (44.4)	32 (35.6)	3 (3.3)	0 (0.0)	3.74	0.77	มาก
- ความทันสมัยของข้อมูล	19 (21.1)	34 (37.8)	23 (25.6)	13 (14.4)	1 (1.1)	3.63	1.01	มาก
- ความรวดเร็วในการโอนถ่ายข้อมูล	14 (15.6)	31 (34.4)	37 (41.1)	8 (8.9)	0 (0.0)	3.57	0.86	มาก
- ความสวยงามของเว็บไซต์	17 (18.9)	24 (26.7)	22 (24.4)	20 (22.2)	7 (7.8)	3.27	1.23	ปานกลาง

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

16. การใช้งานบริการของระบบ New Corporate Banking จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการระบบให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การแนะนำวิธีใช้งานให้เข้าใจง่าย มีระดับความคิดเห็นมาก จำนวนขั้นตอนการทำธุรกรรมหรือการใช้บริการมีความเหมาะสม โดยมีระดับความคิดเห็นมาก การบริการลูกค้าสัมพันธ์มีระดับความคิดเห็นมาก สามารถใช้บริการระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และสามารถใช้บริการได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ตมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด (ตารางที่ 17)

17. ความปลอดภัยและความถูกต้องในการใช้ระบบ New Corporate Banking พบว่าระดับความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการคือ ความถูกต้องของข้อมูลมีระดับความคิดเห็นมาก ความปลอดภัยของข้อมูลมีระดับความคิดเห็นมาก และความถูกต้องและปลอดภัยด้านการเงินของผู้ใช้ระบบ มีระดับความคิดเห็นมาก (ตารางที่ 18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 ความถี่และร้อยละแยกตามการใช้งานของระบบ

รายการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง			
- สามารถใช้บริการได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต	54 (60.0)	21 (23.3)	12 (13.3)	3 (3.3)	0 (0.0)	4.40	0.85	มากที่สุด
- สามารถใช้บริการระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง	51 (56.7)	25 (27.8)	10 (11.1)	2 (2.2)	2 (2.2)	4.34	0.93	มากที่สุด
- การแนะนำวิธีการใช้งานเข้าใจง่าย	20 (22.2)	38 (42.2)	26 (28.9)	6 (6.7)	0 (0.0)	3.80	0.86	มาก
- มีจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม	11 (12.2)	53 (58.9)	22 (24.4)	3 (3.3)	1 (1.1)	3.78	0.75	มาก
- การบริการลูกค้าสัมพันธ์	11 (12.2)	35 (38.9)	34 (37.8)	9 (10.0)	1 (1.1)	3.51	0.88	มาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 18 ความถี่และร้อยละแยกตามความปลอดภัยและความถูกต้องในการใช้ระบบ

รายการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง			
- ความถูกต้องของข้อมูล	32 (35.6)	37 (41.1)	17 (18.9)	3 (3.3)	1 (1.1)	4.07	0.88	มาก
- ความปลอดภัยของข้อมูล	30 (33.3)	36 (40.0)	21 (23.3)	3 (3.3)	0 (0.0)	4.03	0.84	มาก
- ความถูกต้องและปลอดภัยทางการเงินของผู้ใช้ระบบ	35 (38.9)	32 (35.6)	20 (22.2)	3 (3.3)	0 (0.0)	4.03	0.85	มาก

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนที่ 3 การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบ New Corporate Banking

การพัฒนาระบบ New Corporate Banking ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เพราะระบบ New Corporate Banking เป็นระบบที่ได้รับพัฒนา มาจากระบบ Corporate Banking โดยการพัฒนาจะเน้นเรื่องบริการเสริมต่าง ๆ ซึ่งจากการศึกษาของผู้ศึกษา ได้พบแนวทางในการพัฒนาระบบ ดังนี้

1. ระบบ New Corporate Banking ควรมุ่งเป้าหมายไปยังกลุ่มภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่มากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก เพื่อลดความซับซ้อนการสมัครเป็นสมาชิกของระบบ ส่งผลให้ธนาคารได้รับเงินค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกของธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลางเพิ่มมากขึ้น

2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรประชาสัมพันธ์ระบบ New Corporate Banking ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้เรื่องระบบมากกว่านี้ และควรแต่งตั้ง Call Center ของระบบ New Corporate Banking ขึ้นมา เพื่ออำนวยความสะดวกด้านข้อมูลให้แก่ลูกค้าที่ยังไม่เข้าใจระบบการทำงาน

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบ New Corporate Banking มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงาน การใช้งาน ข้อดี ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการระบบ เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน ใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบ จำนวน 90 คน และนำผลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงคุณภาพ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำเสนอ 2 ส่วนคือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการระบบ New Corporate Banking และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบ

### สรุป

ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking จำนวน 1 คน และจากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ New Corporate Banking จำนวน 90 คน รวมจำนวนประชากรระหว่างผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานระบบได้ทั้งสิ้น จำนวน 91 คน และผลจากการเก็บข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking พบว่าแนวความคิดที่ทำให้เกิดระบบดังกล่าวมาจากการใช้งานของระบบเดิม ที่มีปัญหาการอนุมัติรายการบัญชีที่มีจำนวนจำกัด ไม่สามารถอนุมัติรายการได้หลายระดับ และดาวน์โหลดรายการบัญชีไม่ได้ ทำให้ผู้ดูแลระบบออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่คือ ระบบ New Corporate Banking โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายฐานลูกค้าที่เป็นสมาชิกให้มีจำนวนมากกว่าระบบเดิม เนื่องจากระบบ New Corporate Banking ได้เพิ่มเติมบริการต่าง ๆ ขึ้นมาใหม่ ให้สมาชิกได้รับบริการที่หลากหลายในการใช้งานและครอบคลุมกับยุคสมัยใหม่มากยิ่งขึ้น โดยการให้บริการระบบ Corporate Banking มีข้อจำกัดด้านการให้บริการของศูนย์บริการระบบ Corporate Banking มีเพียง 5 แห่ง ทำให้เกิดแนวความคิดในการสร้างระบบ New Corporate Banking ที่ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ อีกทั้งข้อมูลที่เป็นเอกสารหรือข้อมูลทางบัญชีสามารถดาวน์โหลดได้ ส่วนแนวโน้มด้านบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารต้องการเพิ่มเติม นั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการของสมาชิก การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัฒนาของเทคโนโลยีและการให้บริการของพนักงาน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ที่จะบริการตนเองผ่านเว็บไซต์ รวมทั้งการบริหารจัดการด้านการเงินของธนาคาร ซึ่งสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

## 2. ผู้ใช้บริการระบบ New Corporate Banking

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบ New Corporate Banking ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาส่วนมากจบปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-20,000 บาท

2.2 ข้อดีที่ได้รับจากการใช้ระบบ New Corporate Banking ส่วนใหญ่พบว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้งานระบบมี 2 กรณีคือ ประหยัดค่าใช้จ่ายและปรับตัวเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ (ร้อยละ 30.7) บริการส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการระบบใช้เป็นประจำมีความใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นบริการ Pay Bill (ร้อยละ 22.9) ผู้ใช้บริการระบบให้ความสำคัญเห็นต่อความสำคัญในการเลือกใช้งานระบบคือ ความสะดวกที่ได้รับ (ร้อยละ 57.8) ความรวดเร็วในการถ่ายข้อมูล (ร้อยละ 63.3) และความถูกต้องของข้อมูล (ร้อยละ 62.2)

2.3 ผู้ใช้งานระบบ New Corporate Banking ส่วนใหญ่ระดับความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการระบบให้ความสำคัญมากที่สุด เช่น สามารถใช้บริการได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต และใช้บริการระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนระดับความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการระบบให้ความสำคัญรองลงมาอยู่ในระดับมาก เช่น ความสะดวกในการเข้าเว็บไซต์ ความรวดเร็วในการโอนถ่ายข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านทางหน้าจอ การแนะนำวิธีการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีขั้นตอนการทำธุรกรรมที่เหมาะสม การบริการลูกค้าสัมพันธ์ ความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้องปลอดภัยทางการเงินของผู้ใช้ระบบตามลำดับ ส่วนระดับความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการระบบให้ความสำคัญลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสวยงามของเว็บไซต์

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษสามารถสรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ทางธนาคารไม่แน่ใจว่าลูกค้าใหม่ จะทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากระบบใหม่ ดังนั้นธนาคารควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น
2. วิธีการและขั้นตอนการให้บริการยังมีความซับซ้อน โดยเฉพาะในส่วนของ การเปลี่ยนบริการที่ใช้อยู่ในขณะนั้น ทางระบบไม่สามารถปรับปรุงข้อมูลใหม่ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. วิธีการสมัครสมาชิกของระบบยังซับซ้อนเกินไป เนื่องจากการสมัครสมาชิกระบบ New Corporate Banking แบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ สมัครแบบบุคคลธรรมดาและแบบนิติบุคคล ยังต้องใช้หลักฐานการสมัครมาก ต้องบอกรายละเอียดให้ชัดเจนและควรแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรเก็บข้อมูลแบบสอบถามให้ครบทุกแผนก เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามให้ครบทุกแผนก เพื่อให้ได้ข้อมูลมาพัฒนาระบบให้มีความคล่องตัวมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อให้ระบบมีการพัฒนาด้านการบริการให้กว้างขวางและหลากหลายกิจกรรม
3. ควรศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบจากลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติ หรือจากลูกค้าชาวไทยที่ใช้ชีวิตและทำธุรกิจในต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.

กิ่งเพชร เงินพูนทรัพย์. 2544. ศึกษาการนำระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยผ่าน อินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐกานต์ ชาตอุดมพันธ์. 2544. การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ดิศพล ครุฑมีชัย. 2542. มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ .กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีระบุรณ์ พลเศรษฐเลิศ. 2545. การซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต . ปัญหาพิเศษ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

มณฑล เจียมปัญญาวัช. 2544. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อกฎหมายศุลกากร. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภกิจ ชมประยูร. 2542. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ.

กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

[www.ktb.co.th](http://www.ktb.co.th) (4 กรกฎาคม 2550)

[www.manager.co.th](http://www.manager.co.th) (8 กรกฎาคม 2550)

[www.thaitextile.org/supply-chain/default.asp](http://www.thaitextile.org/supply-chain/default.asp) (28 กรกฎาคม 2550)

[www.bangkokbank.com](http://www.bangkokbank.com) (6 สิงหาคม 2550)

[www.brandage.com](http://www.brandage.com) (7 สิงหาคม 2550)

[www.ist.cmu.ac.th](http://www.ist.cmu.ac.th) (7 สิงหาคม 2550)

[www.kasikombank.com](http://www.kasikombank.com) (7 สิงหาคม 2550)

[www.thaicredit.com](http://www.thaicredit.com) (7 สิงหาคม 2550)

[www.swu.ac.th/royal/book4/b4c5.html](http://www.swu.ac.th/royal/book4/b4c5.html) (18 ธันวาคม 2550)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามผู้ดูแลระบบ

#### เรื่อง การพัฒนาระบบ New Corporate Banking

**คำชี้แจง** ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการทำงานวิจัยเท่านั้น ผู้กรอกแบบสัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ดูแลระบบ New Corporate Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ขอความกรุณากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ตามความเป็นจริง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสัมภาษณ์ครั้งนี้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการดูแลระบบ New Corporate Banking

**คำชี้แจง :** กรุณากรอกข้อความในพื้นที่ที่กำหนดไว้

1. สาเหตุที่ทำให้เกิดแนวความคิดในการนำระบบ New Corporate Banking มาแทนระบบ Corporate Banking

.....

.....

2. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำระบบ New Corporate Banking มาใช้

.....

.....

3. รูปแบบการให้บริการของระบบ Corporate Banking เดิมก่อนเปลี่ยนเป็นระบบ New Corporate Banking

.....

.....

4. ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานก่อนการนำระบบ New Corporate Banking มาให้บริการ

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานหลังการนำระบบ New Corporate Banking มาให้บริการ

.....

.....

6. มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมบริการอื่นๆ อีกหรือไม่ ถ้ามีจะเป็นบริการใด

.....

.....

7. ท่านคิดว่าปัจจุบันเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบ New Corporate Banking มีความพร้อมเพียงใด และต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

9. ข้อดีของการให้บริการระบบ New Corporate Banking ที่มีต่อองค์กร

.....

.....

10. ข้อจำกัดของการให้บริการระบบ New Corporate Banking ที่มีต่อผู้ใช้บริการ

.....

.....

11. ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการนำระบบ New Corporate Banking มาใช้

.....

.....

12. ข้อเสนอแนะของผู้ดูแลระบบ

.....

.....

**ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถามผู้ใช้ระบบ

#### เรื่อง การพัฒนาระบบ New Corporate Banking

**คำชี้แจง** ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ เพื่อประโยชน์ในการทำงานวิจัยเท่านั้น ผู้กรอกแบบสอบถามต้องเป็นผู้ที่เคยใช้ระบบ New Corporate Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โปรดทำเครื่องหมาย / ใน ( ) หน้าข้อความที่ต้องการกรอกและขอความกรุณากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ตามความเป็นจริง

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1. เพศ

หญิง

ชาย

##### 2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

##### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 4. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. แผนกที่ท่านทำงานอยู่ (โปรดระบุ) .....

6. รายได้เฉลี่ย/เดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท  | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,001 บาท |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ New Corporate Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1. ท่านเริ่มใช้บริการของระบบ New Corporate Banking นานเพียงใด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 6 เดือน | <input type="checkbox"/> 6 เดือน - 1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 1 ปี - 2 ปี      | <input type="checkbox"/> มากกว่า 2 ปี   |

2. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการระบบต่อเดือน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 - 7 ครั้ง      | <input type="checkbox"/> 8 - 14 ครั้ง  |
| <input type="checkbox"/> 15 - 21 ครั้ง    | <input type="checkbox"/> 22 - 31 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 31 ครั้ง |  |

3. ท่านมีคอมพิวเตอร์ โน้ตบุคใช้ส่วนตัวหรือไม่

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มี | <input type="checkbox"/> ไม่มี |
|-----------------------------|--------------------------------|

4. สถานที่ส่วนใหญ่ที่ท่านใช้ในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการระบบ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บ้าน                   | <input type="checkbox"/> ที่ทำงาน               |
| <input type="checkbox"/> สถานบริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

5. สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการระบบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ต้องการความสะดวกรวดเร็ว
- เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- ไม่สามารถเดินทางมาธนาคารได้ตลอดเวลา
- ประหยัดค่าใช้จ่าย
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. บริการใดในระบบที่ท่านเข้าไปใช้งานเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บริการ Account Information | <input type="checkbox"/> บริการ Download e-statement |
| <input type="checkbox"/> บริการ Fund Transfer       | <input type="checkbox"/> บริการ Pay Bill             |
| <input type="checkbox"/> บริการ e-Custom Payment    | <input type="checkbox"/> บริการ Download Receivable  |
| <input type="checkbox"/> บริการ Receivable Online   | <input type="checkbox"/> บริการ Enquiry/Stop Cheque  |

7. ท่านรู้จักระบบ New Corporate Banking ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จากทางสื่อโทรทัศน์
- จากสื่อโฆษณาทางวิทยุกระจายเสียง
- จากโฆษณาทางหนังสือพิมพ์
- จากสื่อทางอินเทอร์เน็ต
- จาก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. จงเรียงลำดับสิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดต่อการใช้งานในระบบ

(5 = สำคัญมากที่สุด 1 = สำคัญน้อยที่สุด)

- ความสะดวกที่ได้รับ
- ความรวดเร็วในการโอนถ่ายข้อมูล
- ความถูกต้องของข้อมูล
- ความปลอดภัยของระบบ
- บริการลูกค้าสัมพันธ์

9. ข้อดีและข้อจำกัดที่ท่านพบในการใช้บริการระบบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง
- ความล่าช้าในการโอนถ่ายข้อมูล
- หลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง
- ความผิดพลาดในการแสดงข้อมูลทางบัญชี
- วิธีการและขั้นตอนในการใช้บริการซับซ้อนมากเกินไป
- วิธีการลงทะเบียนสมาชิกระบบยุ่งยากเกินไป
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ New Corporate Banking

(5) = ดีมากที่สุด (4) = ดีมาก (3) = ปานกลาง (2) = พอใช้ (1) = ปรับปรุง

ข้อความ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านความสามารถทางด้านเทคนิคของระบบ</b>					
1) ความสะดวกในการเข้าสู่เว็บไซต์					
2) ความรวดเร็วในการโอนถ่ายข้อมูล					
3) ความทันสมัยของข้อมูล					
4) ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ					
5) ความสวยงามของเว็บไซต์					
<b>ด้านการใช้งานบริการของระบบ</b>					
6) การแนะนำวิธีการใช้งานเข้าใจง่าย					
7) มีจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรมหรือใช้บริการที่เหมาะสม					
8) การบริการลูกค้าสัมพันธ์					
9) สามารถใช้บริการระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
10) สามารถใช้บริการได้ทุกที่มีอินเทอร์เน็ต					
<b>ด้านความปลอดภัยและความถูกต้องในการใช้ระบบ</b>					
11) ความถูกต้องของข้อมูล					
12) ความปลอดภัยด้านข้อมูล					
13) ความถูกต้องและปลอดภัยทางการเงินของผู้ใช้ระบบ					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาจากการเข้าใช้บริการระบบ New Corporate Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

.....  
 .....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปพัฒนาระบบการให้บริการดียิ่งขึ้น

.....  
 .....

**ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาคผนวก ค**

-	No.	nominal	ลำดับที่ของแบบสอบถาม	01-90	-
---	-----	---------	----------------------	-------	---

**คู่มือการลงรหัส**

การพัฒนาระบบ New Corporate Banking

**\*ส่วนที่ 1 \* ส่วนของข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ**

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	Sex	nominal	เพศ	1.ชาย 2. หญิง	ตอบได้ 1 ข้อ
2	Age	ordinal	อายุ	1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี 5. 51 ขึ้นไป	ตอบได้ 1 ข้อ
3.	Edu	ordinal	ระดับการศึกษา	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี 4. อื่นๆ	ตอบได้ 1 ข้อ
4.	Status	ordinal	สถานภาพ	1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง 4. อื่นๆ	ตอบได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6.	Salary	ordinal	รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	1.ต่ำกว่า 10000บาท 2.10001-20000บาท 3.20001-30000 บาท 4.30001-40000 บาท 5.40001-50000 บาท 6.มากกว่า 50001	ตอบได้ 1 ข้อ

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ New Corporate Banking**

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	K7	ordinal	ท่านเริ่มใช้บริการ ของระบบนิเวศ ไปรษณีย์แบงก์กิ้ง นานเพียงใด	1. น้อยกว่า 6 เดือน 2. 6 เดือน- 1ปี 3. 1 ปี- 2 ปี 4.มากกว่า 2 ปี	ตอบได้ 1 ข้อ
2.	K8	ordinal	จำนวนครั้งที่ท่าน ใช้บริการระบบต่อ เดือน	1. 1-7 ครั้ง 2. 8-14 ครั้ง 3. 15-21 ครั้ง 4. 22-31 ครั้ง 5. มากกว่า 31 ครั้ง	ตอบได้ 1 ข้อ
3.	K9	nominal	มีคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊กใช้หรือไม่	1. มี 2. ไม่มี	ตอบได้ 1 ข้อ
4.	K10	nominal	สถานที่ส่วนใหญ่ ที่ท่านใช้ในการ เข้าอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้บริการ ระบบ	1. บ้าน 2. ที่ทำงาน 3. สถานบริการ อินเทอร์เน็ต 4. อื่นๆ	ตอบได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
5.			สาเหตุที่ทำให้ท่าน ใช้บริการระบบ		ตอบได้หลาย ข้อ
	K11_1	nominal	1.ต้องการความ สะดวกรวดเร็ว	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	K11_2	nominal	2.เพื่อปรับตนเอง ให้ทันต่อ เทคโนโลยีใหม่ๆ	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	K11_3	nominal	3.ไม่สามารถ เดินทางมาธนาคาร ได้ตลอดเวลา	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	K11_4	nominal	4. ประหยัด ค่าใช้จ่าย	1. เลือก 2. ไม่เลือก	
	K11_5	nominal	5.อื่นๆ(โปรด ระบุ)..	1. เลือก 2. ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6.			บริการใดในระบบ ที่ท่านเข้าไปใช้ งานเป็นประจำ		ตอบได้หลาย ข้อ
	K12_1	nominal	1.บริการ Account Information	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K12_2	nominal	2.บริการ Download e- Statement	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K12_3	nominal	3.บริการ Fund Transfer	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K12_4	nominal	4. บริการ Pay Bill	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K12_5	nominal	5.บริการ e- Custom Payment	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K12_6	nominal	6.บริการ Download Receivable	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K12_7	nominal	7.บริการ Receivable Online	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K12_8	nominal	8.บริการ Enquiry /Stop Cheque	1.เลือก 2.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7.			ท่านรู้จักระบบ นิวกอโปเรท แบงก์กิ้งได้ อย่างไร		ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ
	K13_1	nominal	1.จากทางสื่อ โทรทัศน์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K13_2	nominal	2.จากสื่อโฆษณา ทางวิทยุ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K13_3	nominal	3.จากโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K13_4	nominal	4. จากสื่อทาง อินเทอร์เน็ต	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K13_5	nominal	5.จากธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	K13_6	nominal	6.อื่นๆ(โปรด ระบุ)..	1.เลือก 2.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัส ที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
8.	K14_1 K14_2 K14_3 K14_4 K14_5	ordinal ordinal ordinal ordinal ordinal	จงเรียงลำดับสิ่งที่ ท่านให้ความสำคัญ มากที่สุดใน ระบบ 1.ความสะดวกที่ ได้รับ 2.ความรวดเร็วใน การโอนถ่ายข้อมูล 3.ความถูกต้อง ของข้อมูล 4.ความปลอดภัย ของระบบ 5.บริการลูกค้า สัมพันธ์	เรียงตามลำดับ ความเห็น 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.พอใช้ 4.มาก 5.มากที่สุด	ตามลำดับ ความเห็น

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบ New Corporate Banking**

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	K16_1	ordinal	1.ความสะดวกใน การเข้าสู่เว็บไซต์	เรียงตามลำดับ ความเห็นด้วย 1.น้อยที่สุด 2.น้อย	ตามลำดับ ความเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	K16_2	ordinal	2.ความรวดเร็วใน การโอนถ่ายข้อมูล	3.พอใช้ 4.มาก 5.มากที่สุด	ตามลำดับ ความเห็น
	K16_3	ordinal	3.ความทันสมัย ของข้อมูล		
	K16_4	ordinal	4.ความรวดเร็วใน การแสดงผลผ่าน หน้าจอ		
	K16_5	ordinal	5.ความสวยงาม ของเว็บไซต์		
	K16_6	ordinal	6.การแนะนำ วิธีการใช้งาน เข้าใจง่าย		
	K16_7	ordinal	7.มีจำนวนขั้นตอน ในการทำธุรกรรม หรือใช้บริการที่ เหมาะสม		
	K16_8	ordinal	8.การบริการลูกค้า สัมพันธ์		
	K16_9	ordinal	9.สามารถใช้ บริการระบบได้ ตลอด 24 ชั่วโมง		

หมายเหตุ ข้อมูลที่ผู้ใช้ไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9  
เมื่อจำนวนคอลลัมภ์ที่เตรียมไว้เป็น 1,2,3, ..... คอลลัมภ์ ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้