



สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

Development System for Using Internet Banking



T097643



โดย
นางสาวณัฐกานต์ ชาติอุดมพันธ์ รหัส 41044292

ปพ.
๖๖3227
2544

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน..... 97643

วัน,เดือน,ปี..... 5 6 2544

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2544

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต
Development System for Using Internet Banking

โดย

นางสาวณัฐกานต์ชาติอุดมพันธ์

รหัสนักศึกษา 41044292

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ จาก รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มการศึกษาผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คุณพิสิทธิ์ เชี่ยวสรรพกิจ หนากรทางบริหารการขายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เอื้อเพื่อข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ และพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ และคุณกัญญารัตน์ ปั้นปีตานุสรณ์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดีมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ที่นั่งทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดี รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยแนะนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ฉัฐกานต์ ชาติอุดมพันธ์

กุมภาพันธ์ 2545

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต
นักศึกษา : นางสาวณัฐกานต์ ชาติอุดมพันธ์
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี 11/กุมภาพันธ์/2545

กระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับวงการธุรกิจในปัจจุบัน เวลาเป็นตัวแปรที่สำคัญในการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ หากใครทำเวลาได้ดีกว่าหมายถึงการประสบความสำเร็จ วงการธนาคารต่างตระหนักถึงกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เมื่อรวมเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้าไว้ด้วยกันจึงเกิดระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นหนทางที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงลูกค้า ขยายฐานลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและต่างประเทศ ทั้งยังสามารถลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนซึ่งนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินงานอีกด้วย แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีการขยายตัวที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ จึงได้ศึกษาถึงการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับระบบให้เป็นที่แพร่หลายและถูกใจลูกค้าให้มากที่สุด โดยการออกแบบสอบถามผู้ที่ใช้ระบบอยู่ในปัจจุบัน และทำการตรวจสอบถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมทั้งมีการอ้างอิงถึงข้อมูลทัศนคติจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อประกอบการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบที่พบมากที่สุดคือ ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อย ไม่สามารถใช้บริการได้ในบางครั้ง และเมื่อเกิดปัญหาแล้วไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยตรง เข้าสู่ระบบบริการได้ช้าเป็นต้น นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการต่าง ๆ เช่นบริการดูข้อมูลทางบัญชี บริการโอนเงิน อยู่ในระดับสูงถึงปานกลาง แต่บริการด้านการประชาสัมพันธ์ กลับอยู่ในระดับ ปานกลางถึงควรปรับปรุง ดังนั้นการที่จะเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้มากขึ้นนั้น ควรปรับปรุงในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรในด้านนี้ให้มากขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาคือทันเวลา รวมถึงการพัฒนาระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า เช่น ควรปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้องบ่อย ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสำรวจระบบตลอดเวลา ควรปรับปรุงในเรื่องของการตอบปัญหาที่ถูกคำถามให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบัน และควรปรับปรุงขั้นตอนในการสมัคร สร้างความเชื่อถือให้กับระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยการลดปัญหาและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นเพื่อเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	7
บทที่ 2 ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต	9
ประวัติความเป็นมาของระบบ	9
โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ	10
ขั้นตอนการใช้งานของระบบ	11
ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ	15
บทที่ 3 ผลการศึกษาการใช้ระบบ	20
ผลการสำรวจผู้ใช้ระบบ	20
ผลการสำรวจผู้ดูแลระบบ	35
การวิเคราะห์ผลการจัดการระบบ	35
การออกแบบและพัฒนาระบบใหม่	36
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	38
สรุป	38
ข้อเสนอแนะ	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	41
ภาคผนวก	42
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผู้ใช้ระบบ	43
ภาคผนวก ข แบบสอบถามผู้ดูแลระบบ	48
ภาคผนวก ค คู่มือการใช้งานระบบ	50



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	7
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	21
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	21
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	22
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพพนักงานธนาคารสาขาต่าง ๆ	23
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพอื่นๆ	23
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ	24
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้แนะนำให้ใช้บริการ	25
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการ	26
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ	26
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่ใช้งานเป็นประจำ	27
13	อันดับสิ่งให้ความสำคัญในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต	28
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบในบริการต่าง ๆ	28
15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่พบปัญหา	28
16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ของการพบปัญหาและอุปสรรคในระบบ	29
17	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบ	29
18	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตทางด้านต่าง ๆ	31
19	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต	33
20	จำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต	34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	แผนผังหัวข้อการใช้งานของระบบ	10
2	แผนผังขั้นตอนการสมัครใช้บริการ	13
3	แผนผังขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ	14
4	การออกแบบขั้นตอนการสมัครใหม่	36
ภาพภาคผนวกที่		
1	หน้าจอหลัก	50
2	แสดงข้อแนะนำเกี่ยวกับ Web Browser	51
3	แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัว	52
4	แสดงแผนผังหัวข้อการใช้งานต่างๆ ของระบบ	52
5	แสดงข้อความแนะนำระบบ	53
6	แสดงขั้นตอนการสมัครใช้บริการ	54
7	ระบุประเภทของการสมัคร	55
8	แสดงข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอก	55
9	แสดงการยอมรับเงื่อนไข	56
10	การดาวน์โหลดแบบฟอร์ม	57
11	แสดงขั้นตอนที่ระบบให้เส้นคี่ชื่อลงใบสมัคร	58
12	แสดงแบบฟอร์มใบสมัครที่หน้าจอ	58
13	ธนาคารพิมพ์ใบสมัครและจัดส่งให้ทางไปรษณีย์	59
14	ผู้ใช้ใส่ข้อมูลรหัส Member ID และ Password	60
15	ใส่หมายเลขอ้างอิง (Ref. No) และ Activate Key	61
16	ลิ้มรสผ่าน	61
17	กำหนดรหัสผ่านใหม่	62
18	การแจ้งผลการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่	63
19	สรุปยอดบัญชีทุกประเภท	65
20	รายการ โอนเงินล่าสุด 3 รายการ	65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพภาคผนวกที่	หน้า
21 แสดงรายละเอียดของบัญชี	66
22 แสดงกราฟสัดส่วนของบัญชี	66
23 แสดงรายการ โอนเงินของนิติบุคคล	67
24 แสดงหน้าจอสำหรับ โอนเงินระหว่างบัญชีที่เปิดกับธนาคาร	68
25 ยืนยันการโอนเงิน	68
26 แจ้งผลการ โอนเงิน	69
27 ยืนยันการโอนเงิน	70
28 แจ้งยืนยันการ โอนเงิน	70
29 การ โอนเงินต่างธนาคาร	71
30 กำหนดรายละเอียดการ โอนเงิน	71
31 การ โอนเงินเข้าบัญชีพนักงาน	72
32 การตรวจสอบรายการ โอนเงิน	73
33 เลือกรายชื่อบริษัทที่จะชำระค่าประกัน	74
34 กำหนดรายละเอียดบัญชี	75
35 เลือกรายชื่อมหาวิทยาลัยที่จะชำระเงิน	75
36 กำหนดรายละเอียดบัญชี	76
37 ยืนยันระบบการ โอนเงิน	76
38 เลือกรายชื่อบริษัทที่จะชำระค่าเคเบิลทีวี	78
39 กำหนดรายละเอียดบัญชีระบุเลขที่บัญชีที่หักเงิน	78
40 ประเภทของกลุ่มบริษัทอื่น ๆ	79
41 กำหนดรายละเอียดบัญชี	79
42 ยืนยันระบบ	80
43 กลับสู่หน้าจอการ โอนเงิน	80
44 หน้าจอบริการอื่น ๆ	81
45 ระบุรายละเอียด	82
46 ยืนยันการอายัดบัตร	82
47 การบริหารการใช้เช็ค	83
48 ระบุเลขที่บัญชี จำนวนเล่มที่สั่งซื้อ	84
49 ยืนยันการสั่งซื้อ	84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพภาคผนวกที่	หน้า
50 กลับสู่หน้าจอบริหารการใช้เช็ค	85
51 หน้าจอสรุปรายละเอียดการใช้เช็ค	85
52 เลือกระบัญชีที่ต้องการตรวจสอบ	86
53 การอายัดเช็ค	87
54 การแก้ไขข้อมูลบุคคลที่สาม	87
55 การเพิ่มเลขที่บัญชี	88
56 การสรุปบัญชีที่ต้องการเพิ่ม	89
57 พิมพ์ใบสมัครเพิ่มบัญชีใหม่	89
58 แจ้งสถานะการเพิ่มบัญชีที่หน้าจอ	90
59 การลบบัญชี	90
60 เปลี่ยนรหัสผ่าน	91
61 เปลี่ยนคำถามช่วยจำ	92
62 เปลี่ยนที่อยู่สำหรับการติดต่อกับธนาคาร	92
63 ตั้งเวลาหมดอายุหน้าจอ	93
64 การเปลี่ยนแปลงe-mail	94
65 การออกจากระบบ	95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

รูปแบบของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่การนำเสนอทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเสนอผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่ได้เข้ามามีบทบาทอำนวยความสะดวกและช่วยขยายโอกาสให้แก่ธุรกิจได้เป็นอย่างมาก จากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เพราะค่าบริการต่อชั่วโมงบนอินเทอร์เน็ตและราคาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีแนวโน้มลดลง (สุนันทา, 2542) ทั้งประโยชน์ที่ได้จากอินเทอร์เน็ตนั้นยังหลากหลายสามารถนำไปประยุกต์ในธุรกิจได้เกือบทุกด้าน เช่น การพัฒนางานโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อมัลติมีเดียบนอินเทอร์เน็ต การทำตลาดหากลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ที่เหมาะสมมากขึ้นจากประวัติหรือข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า (Demographic) ที่ได้รวบรวมไว้ การนำข้อมูลที่ได้มาปรับเปลี่ยนการนำเสนอสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย (One-to-One Marketing) ทำให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของตลาดและก่อให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งและที่สำคัญคือสามารถลดค่าใช้จ่ายในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ เช่น ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านงานเอกสารค่าจ้างพนักงานค่าเช่าสถานที่ (Non-Virtual Office) ค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าอุปกรณ์ จากข้อดีทั้งหมดดังที่กล่าวทำให้อินเทอร์เน็ต กลายเป็นสื่อกลางใหม่ที่นำผู้ขายมาพบกับผู้ซื้อได้โดยตรง ด้วยเหตุนี้เอง ธนาคารหลายแห่งได้เห็นความสำคัญของโอกาสทางธุรกิจที่จะเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ได้นอกเหนือจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารสาขาโดยไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ทำการ ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกแห่งบนโลกอย่างสะดวกรวดเร็ว ดังนั้นธนาคารต่างๆจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงความเข้าใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจและก้าวสู่ระดับสากลในอนาคต

จากกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้วกับวงการธนาคารทั่วโลกอันเกิดจากแรงผลักดันของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ทำให้ธนาคารแต่ละแห่งต่างตระหนักถึงการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทุกระดับและให้เกิดความพอใจสูงสุดในการใช้บริการแต่ละครั้ง รวมถึงการแข่งขันระหว่างธนาคารด้วยกันเองเพื่อช่วงชิงฐานลูกค้าที่ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต หากลูกค้าชอบและใช้บริการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเจตนาเป็นนิสัยแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการของธนาคารคู่แข่งย่อมเป็นไปได้ยาก เพราะทุกสิ่งทุกอย่างจะถูกนำมาผูกรวมไว้ที่ธนาคารแห่งเดียวเพื่อให้ง่ายในการบริหารจัดการและประหยัดค่าใช้จ่าย (มณฑล, 2544)

ในช่วงปี พ.ศ. 2543 ที่ผ่านมามีธนาคารหลายแห่งภายในประเทศไทยมีการตื่นตัวและเตรียมพร้อมไปสู่การเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตรวมถึงธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในกลุ่มธนาคารผู้นำ ได้เตรียมการรับมือกับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตถือเป็นกลยุทธ์ใหม่ที่กลุ่มธนาคารผู้นำมีบริการนี้อยู่หรือเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นบริการพื้นฐาน เหมือนกับยุคที่ ATM เป็นที่ต้องการของลูกค้า ทำให้ธนาคารทุกแห่งจำเป็นต้องมีบริการดังกล่าว

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นธนาคารที่อยู่ในกลุ่มธนาคารผู้นำและมีรูปแบบของบริการที่หลากหลายกว่าธนาคารอื่น ๆ ในขณะนี้ซึ่งจากการศึกษาจะทำให้ทราบว่าระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) นั้นมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานอย่างไร โดยผู้ศึกษามีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารหลาย ๆ แห่งที่กำลังพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตให้เป็นระบบที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน เพราะถ้าหากลูกค้าใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เช่นเดียวกับการใช้บริการ ตู้ ATM และใช้กันได้ทุกวัย ทุกอาชีพ ทุกระดับความรู้ แล้วนั่นจะเป็นผลดีกับทางธนาคาร คือ จะช่วยลดค่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้าเดินทางมายังธนาคารด้วยตัวเอง เช่น ลดค่าใช้จ่ายทางด้านงานเอกสาร ค่าจ้างพนักงาน และค่าอุปกรณ์ได้ และยังสามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับลูกค้าเองด้วยอำนาจในการตัดสินใจทำธุรกรรมกับธนาคารอยู่ภายใต้นิ้วมือของตนเอง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับการจัดการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบขั้นตอนการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ตลอดจนทราบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต
3. เป็นแนวทางสำหรับการจัดการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และทราบถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นพนักงานธนาคาร และกลุ่มที่เป็นผู้ใช้ทั่วไป
2. ทำการศึกษาพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้ทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่รวมปริมณฑล
3. ช่วงเวลาในการศึกษาอยู่ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 - มกราคม พ.ศ. 2545

นิยามศัพท์

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต หมายถึง การที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการของธนาคารโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. บริการด้านการสรุปยอดบัญชีทุกประเภท เช่น บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ เป็นต้น
 2. บริการด้านการสรุปยอดบัญชีต่างๆที่คูกมมีอยู่กับธนาคารให้อยู่ในรูปของกราฟวงกลม
 3. บริการด้านการโอนเงิน ประกอบด้วย โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่น โอนเงินต่างธนาคาร
 4. บริการด้านการจ่ายและชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น บัตรเครดิต โทรศัพท์มือถือ เพจเจอร์ อินเทอร์เน็ต ธุรกิจขายตรง ประกัน เป็นต้น
 5. บริการด้านอื่น ๆ เช่น ยกเลิกบริการ ติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่, 2544)
- ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของลูกค้า ที่มาใช้บริการกับธนาคาร การพัฒนาระบบ หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบของบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด มีข้อบกพร่องน้อยที่สุด และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การตรวจเอกสาร

ปีพ.ศ. 2537 ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารเอเชีย สาขาลองเตย สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 2,000-4,000 บาท เหตุผลสำคัญของผู้ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ คือ ความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอขึ้นตอนต่าง ๆ จากการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารและผู้ใช้บริการเครื่อง ฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารนิยมใช้บริการที่อยู่ใกล้ที่ทำงาน และใกล้บ้าน ตลอดจนใช้บริการในเวลาทำการของธนาคารเป็นส่วนมาก โดยใช้เพื่อถอนเงินกันมากที่สุด ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการฝากเงินโดยเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ มักจะฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจวิธีการ และมีความรู้สึกไม่แน่ใจในความถูกต้องของตัวเครื่องและด้านการโอนเงิน นอกจากนั้นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรขยายเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้น และติดตั้งเครื่องให้มากขึ้น แก๊ไขเครื่องไม่ให้เสียโดยเฉพาะวันเงินเดือนออก ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร คือ ธนาคารควรมีการสาธิตวิธีการใช้เครื่องเพื่อทำรายการแบบต่างๆ ให้ลูกค้าที่มาสมัครหรือรับบัตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครั้งแรกให้เข้าใจวิธีการใช้อย่างถูกต้อง และควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่องคิดไว้ข้างๆ ของเครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญ หรือยังไม่เคยใช้มาก่อนในบางรายการได้ดูประกอบในการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติในย่านที่ไม่ใช่ชุมชน หรือศูนย์การค้าโดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

กู่เกียรติ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต่อระบบงานธนาคารอัตโนมัติของธนาคารทหารไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสะพานใหม่-คอนเมือง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารมาก่อนปี พ.ศ.2540 ประเภทที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ เปิดบัญชี การชำระหนี้เงินกู้ และการซื้อแคชเชียร์เช็ค เมื่อพิจารณาความพึงพอใจปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ในเรื่องการใช้บริการที่รวดเร็วทันใจ การให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ และบริการอย่างเพียงพอ

วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied research) ที่มุ่งแสวงหาข้อเท็จจริงหรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อเท็จจริง โดยนำผลการวิจัยหรือข้อค้นพบนั้นไปใช้เป็นประโยชน์ในชีวิตจริง เพื่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเพื่อพัฒนาโครงการหรือวิธีการ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ที่ว่า เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน และเสนอแนะแนวทางและวิธีในการแก้ไขปัญหา

1. ข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูล แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมสำหรับการศึกษานี้ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อสอบถามข้อมูลที่ต้องการศึกษา จำนวน 200 คน เนื่องจากการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นยังไม่เป็นที่แพร่หลายในกลุ่มคนทั่วไป เพราะยังเป็นระบบที่ใหม่ รวมถึงจำนวนพนักงานตามสาขาที่ทำการสุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อย จึงทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 155 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.5

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการรวบรวมหนังสือ วารสาร และบทความที่เผยแพร่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและหนังสือพิมพ์ต่างๆ

2. การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่เป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 ชุด โดยแบ่งเป็นธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

50 ชุด เนื่องจากสาขาสำนักงานใหญ่มีจำนวนพนักงานมากที่สุดและพนักงานส่วนใหญ่ต้องทราบถึงวิธีการใช้งานเพื่อตอบคำถามลูกค้า ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 50 ชุด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยต่าง ๆ อีก 100 ชุด เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยจึงได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้

ใช้การสุ่มตัวอย่างตามพื้นที่แบบ 2 ชั้น(Two-stage area sampling) กล่าวคือ กรุงเทพมหานครมีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต ได้แก่

เขตเมือง มี 14 เขต ได้แก่ พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย ห้วยขวาง บางรัก ปทุมวัน สัมพันธวงศ์ พญาไท ดุสิต ธนบุรี คลองสามม บางซื่อ ราชเทวี ดินแดง สาทร

เขตต่อเมือง มี 26 เขต ได้แก่ ราชบุรีบูรณะ ภาษีเจริญ บางกอกน้อย บางกะปิ พระโขนง ยานนาวา บางกอกใหญ่ บางพลัด บึงกุ่ม จตุจักร บางคอแหลม ประเวศ คลองเตย สวนหลวง จอมทอง ลาดพร้าว วัฒนา หลักสี่ สายไหม คันนายาว สะพานสูง วังทองหลาง คลองสามวา บางนา ทวีวัฒนา ทุ่งครุ

เขตนอกเมือง มี 10 เขต ได้แก่ มีนบุรี หนองจอก ลาดกระบัง บางขุนเทียน หนองแขม คลิ่งชัน บางเขน บางแค ดอนเมือง บางบอน

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและสามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร จึงทำการสุ่มเลือกเขตด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) 10 เขตโดยแบ่งตามสัดส่วนดังนี้ เขตเมือง 3 เขต เขตต่อเมือง 5 เขต และเขตนอกเมือง 2 เขต เมื่อได้เขตจากการจับสลากแล้ว ทำการสุ่มตัวอย่างในเขตด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มสอบถามพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานอยู่ในแต่ละเขต และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนพนักงานในแต่ละเขต จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างแต่ละเขตในจำนวนที่เท่ากัน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 10 ชุด สำหรับแต่ละเขตรวมเป็นแบบสอบถาม 100 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 55 ชุด โดยมีเขตที่สุ่มได้ คือ

เขตห้วยขวาง	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)สาขาห้วยขวาง
เขตปทุมวัน	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปทุมวัน
เขตบางซื่อ	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางซื่อ
เขตบางกระปิ	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางกระปิ
เขตประเวศ	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประเวศ
เขตหลักสี่	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหลักสี่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เขตลาดพร้าว	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลาดพร้าว
เขตจตุจักร	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจตุจักร
เขตลาดกระบัง	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลาดกระบัง
เขตมีนบุรี	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี

2.2 กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่เป็นประชาชนทั่วไปจำนวน 50 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 50 ชุด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งได้จากบุคคลใกล้ชิดตัวที่ผู้วิจัยทราบว่าเขาเหล่านั้นใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งอยู่ รวมถึงจากการแนะนำของผู้ใช้บริการให้ทราบต่อกันว่ามีใครใช้บริการอยู่บ้าง (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง(คน)	แบบสอบถามกลับคืน	วิธีการสุ่มตัวอย่าง
พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักงานใหญ่	50	50	เจาะจง
พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาย่อย	100	55	ตามพื้นที่แบบ 2 ชั้น
ประชาชนทั่วไป	50	50	เจาะจง
รวม	200	155	

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากนำเสนอแบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์ คือโปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS/PC+) ประกอบด้วย

1. ค่าความถี่ (Frequency) การหาค่าความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงลักษณะโดยรวมของผู้ใช้บริการและปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบในการใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยในการวิเคราะห์ช่วงของระดับความพึงพอใจได้นำวิธีการให้คะแนน
รวมโดยใช้สเกลของลิเคิท์ (The Likert Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ
คือ ดีมากที่สุด ดีมาก ปานกลาง พอใช้ และควรปรับปรุง โดยมีน้ำหนักเท่ากับ 5 4 3 2 และ
1 ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

ประวัติความเป็นมาของระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมีจุดเริ่มต้นมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ.2540 ซึ่งเป็นประเทศแรกที่ใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้ชื่อ Compu Bank (<http://www.compubank.com>) โดยเป็นธนาคารแห่งเดียวในสหรัฐอเมริกาที่เปิดให้บริการโดยไม่มีสาขา ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้เสมือนกับทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร นอกจากนี้จะเป็นที่ถูกลูกค้าในเรื่องของบริการที่รวดเร็วแล้วนั้น เรื่องดอกเบี้ยที่สูงกว่าปกติยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ Compu Bank ประสบความสำเร็จค่อนข้างมากในปี พ.ศ. 2543 ที่ผ่านมา ส่วนในประเทศไทยนั้นมีการเริ่มมีการนำระบบเข้ามาในช่วงปี พ.ศ. 2543 โดยมีธนาคารที่อยู่ในกลุ่มผู้นำทั้งหมด 4 แห่ง ประกอบด้วย 1) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2) ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) 3) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 4) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมาของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปี พ.ศ. 2542 ได้มีการนำรูปแบบของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตจากประเทศสหรัฐอเมริกาเข้ามาศึกษา และทำการพัฒนารูปแบบของระบบให้เหมาะสมกับการใช้งานของคนไทย

ปี พ.ศ. 2543 วันที่ 18 ธันวาคม ได้เปิดให้บริการกันลูกค้าเป็นวันแรก

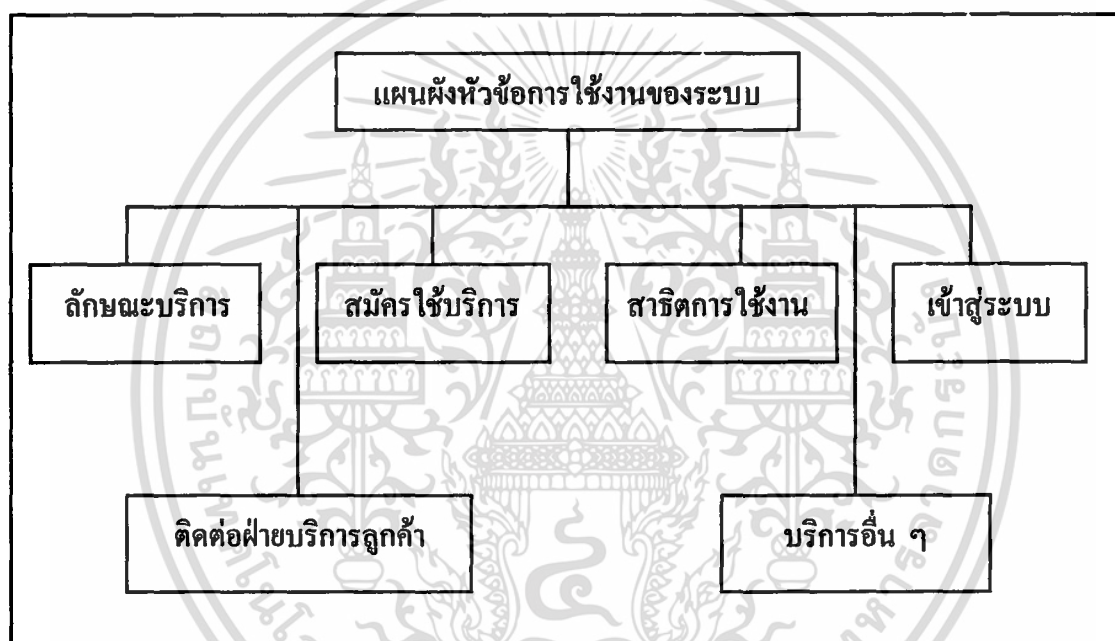
ปี พ.ศ. 2544 ช่วงปลายปีมีการประชุม สรุปผลและวางแผนการพัฒนาระบบ

ปี พ.ศ. 2545 ช่วงต้นปีเริ่มปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์

โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ

ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตนี้อยู่ภายในหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายบริหารการขายทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการดำเนินงานควบคู่ไปกับฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่รับเรื่องจากลูกค้า ถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต จะส่งเรื่องมายังฝ่ายบริหารการขายทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

โครงสร้างของเว็บไซต์มีหัวข้อหลักในการใช้งาน ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนผังหัวข้อการใช้งานของระบบ

องค์ประกอบของระบบ

1. ลักษณะบริการ ประกอบด้วย

- 1.1 ข้อมูลทางบัญชี
- 1.2 โอนเงิน
- 1.3 ชำระค่าสินค้าและบริการ
- 1.4 บริการอื่น ๆ
- 1.5 แก้ไขข้อมูลส่วนตัว

2. สมัครใช้บริการ ประกอบด้วย

- 2.1 TFB e-Internet Banking บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต
- 2.2 TFB e-Web Shopping Card บริการซื้อขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.3 TFB e-Mobile Phone Banking บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 2.4 เปิดบัญชีใหม่
- 2.5 เอทีเอ็ม/บัตรเดบิต
- 2.6 บัตรเครดิต
- 2.7 สินเชื่อที่อยู่อาศัย
- 2.8 กู้เบิกเงินเกินบัญชี
- 2.9 บริการอื่น ๆ
3. สาธิตการใช้งาน
 - 3.1 แสดงตัวอย่างการใช้งานในบริการต่าง ๆ ของระบบ
4. เข้าสู่ระบบ
 - 4.1 การเข้าสู่หน้าจอการใช้งานของระบบ
5. ติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า
 - 5.1 โทรศัพท์
 - 5.2 e-mail
6. อื่น ๆ
 - 6.1 Privacy แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัว
 - 6.2 About TFB e-Internet Banking แสดงข้อความแนะนำระบบ

ขั้นตอนการใช้งานของระบบ

ขั้นตอนการใช้งานของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

1. การเข้าสู่เว็บไซต์
2. การสมัครใช้บริการ
3. การเข้าสู่ระบบ
4. การออกจากระบบ

ขั้นตอนการเข้าสู่เว็บไซต์ มีดังนี้

สามารถจำแนกตามลักษณะการจัดวางข้อมูลในการเข้าสู่ระบบได้เป็น 4 ส่วน คือ

1. หัวข้อการใช้งานหลัก ได้แก่ หน้าแรก ลักษณะบริการ สมัครใช้บริการ สาธิตการใช้งาน เข้าสู่ระบบ และติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. Quick Link เป็นที่รวบรวมประเภทรายการทั้งหมดใน ลักษณะบริการ และ สมัครใช้ บริการสามารถเข้าสู่หน้าจอของหัวข้อที่ต้องการได้

3. การสมัครใช้บริการและเข้าสู่ระบบ

4. แถบสีคำด้านล่างสุดของหน้าจอ เป็นส่วนที่แสดงรายละเอียด ข้อเสนอแนะในการใช้ ระบบและข้อกำหนดต่างๆ

ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ(ภาพที่ 2) มีดังนี้

1. เลือกประเภทของการสมัคร

2. กรอกใบสมัครออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ให้ครบถ้วน และถูกต้อง

3. คลิกกรับรองเอกสารและยอมรับเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติของทางธนาคาร

4. เลือกวิธีการเช่นต์ชื่อลงใบสมัคร โดยเลือกแบบ Print ใบสมัครเองหรือให้ธนาคาร ส่งใบสมัครให้ทางไปรษณีย์

5. เช่นต์ชื่อลงในใบสมัครพร้อมแนบเอกสารสำคัญจัดส่งให้แก่ธนาคาร

6. ธนาคารจัดส่ง Member ID และ Password ให้ทาง e-mail

7. กลับสู่หน้าจอการสมัคร

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ(ภาพที่ 3) มีดังนี้

1. คลิกที่ข้อความเข้าสู่ระบบ

2. ใส่รหัส Member ID แล Password

3. ถ้าลืมรหัสผ่าน ใส่ Member ID ตอบคำถามให้ถูกต้อง กำหนดรหัสใหม่

4. เข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนการออกจากระบบ

1. คลิกที่แถบข้อความ ออกจากระบบ

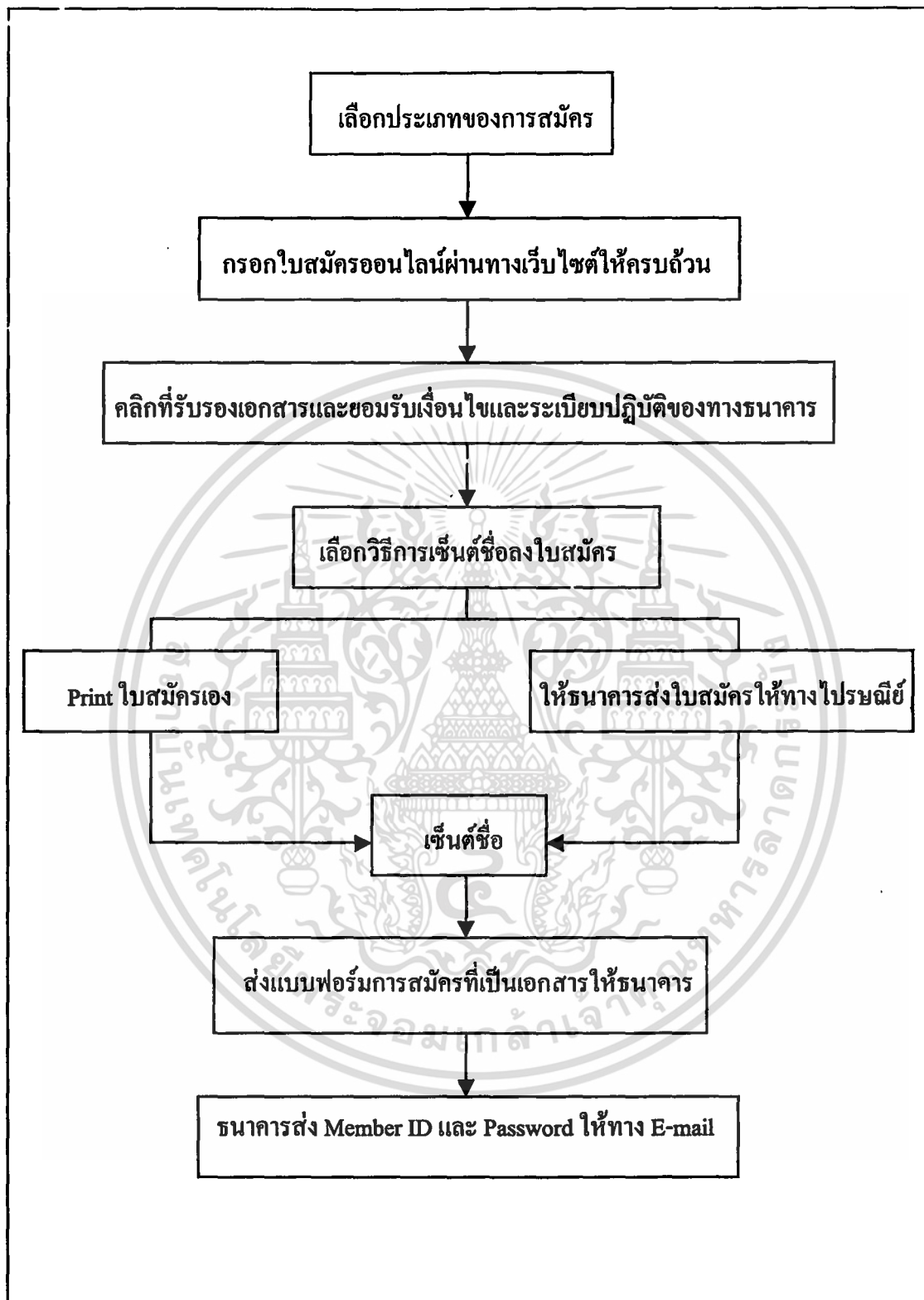
2. คลิก กดที่นี่เพื่อยืนยันการออกจากระบบ

3. ในกรณีที่เปิดหน้าจอการใช้งานทิ้งไว้เกินเวลาที่กำหนด ระบบจะถือว่าได้ออกจาก ระบบการใช้งานแล้วทันที

4. Log In เข้ามาอีกครั้งหากต้องการใช้งานในระบบ

5. เมื่อกลับมาใช้งานในระบบอีกครั้งระบบจะแสดงข้อความแจ้งที่หน้าจอ ต้องคลิกที่ ตกลง เพื่อออกจากระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 แผนผังขั้นตอนการสมัครใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ

ในปัจจุบันมีธนาคารที่ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งในประเทศไทยอยู่ 4 แห่ง ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการดังต่อไปนี้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ กรุงไทยอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (<http://www.ktb.co.th>) ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี (Balance Inquiry)
2. สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี (Statement Inquiry)
3. โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น (Transfer to owner or other account)
4. สอบถามสถานะเช็ค (Cheque Status Inquiry)
5. สอบถามการอายัดเช็ค (Stopped Cheque Inquiry)
6. อายัดเช็ค (Stop Cheque)
7. ชำระค่าสินค้าหรือบริการ (Payment)
8. ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต (Repay Credit Card)
9. สอบถามรายการชำระปัจจุบัน (Payment Online Inquiry)
10. สอบถามประวัติการชำระ (Payment History Inquiry)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ TFB e-Internet Banking (<http://www.gototfb.com>) ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทางบัญชี สามารถดูรายการสรุปยอดทุกประเภทบัญชีที่ได้ทำการลงทะเบียนไว้ โดยจะมีการจัดกลุ่มของ แต่ละประเภทบัญชี การรวมยอดเงิน ในแต่ละบัญชี และการแสดงยอดของจำนวนเงิน ที่สามารถเบิกถอน/ใช้จ่ายได้ ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์
- 1.2 บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
- 1.3 บัญชีเงินฝากประจำ
- 1.4 บัญชีกองทุนเปิด
- 1.5 บัญชีทวีทรัพย์
- 1.6 บัญชีเงินกู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.7 บัญชีบัตรเครดิต
- 1.8 TFB e-Web Shopping Card
2. รายละเอียดของบัญชี แสดงรายละเอียดของแต่ละบัญชี ได้แก่
 - 2.1 ประเภทบัญชี
 - 2.2 หมายเลขบัญชี
 - 2.3 ยอดคงเหลือในบัญชี
 - 2.4 ยอดเช็คที่เข้าวันนี้และวันก่อนหน้า
 - 2.5 ยอดการทำรายการผ่านเอทีเอ็มวันนี้
 - 2.6 ยอดเงินที่ให้กันไว้
 - 2.7 ยอดเงินที่สามารถใช้ได้
 - 2.8 ยอดวงเงิน (กรณีเป็นบัญชีกระแสรายวัน บัญชีเงินกู้ บัญชีบัตรเครดิต)
 - 2.9 รายการเดินบัญชีย้อนหลัง 3 เดือน
3. รายการเดินบัญชี แสดงการใช้จ่ายของบัญชีต่างๆ โดยจะบอกถึงที่มาของรายการเดินบัญชีนั่นๆ ว่าเป็นค่าใช้จ่ายอะไร ทำรายการเมื่อใด หรือที่ไหน
4. กราฟสัดส่วนบัญชี สรุปยอดบัญชีต่าง ๆ ที่คุณมีอยู่กับธนาคาร ให้อยู่ในรูปแบบของกราฟวงกลม เพื่อเข้าใจได้โดยง่าย ซึ่งประกอบด้วย
 - 4.1 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์
 - 4.2 บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน
 - 4.3 บัญชีเงินฝากประจำ
 - 4.4 บัญชีกองทุนเปิด
 - 4.5 บัญชีทวีทรัพย์
 - 4.6 บัญชีเงินกู้
5. โอนเงิน
 - 5.1 โอนเงินระหว่างบัญชี สามารถโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันหรือ บัญชีออมทรัพย์ เพื่อเข้าบัญชีกระแสรายวัน บัญชีออมทรัพย์ บัญชีทวีทรัพย์ และบัญชีเงินกู้
 - 5.2 โอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่น สามารถโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันหรือบัญชีออมทรัพย์ เพื่อไปเข้าบัญชีกระแสรายวัน บัญชีออมทรัพย์ของผู้รับ ที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทย
 - 5.3 โอนเงินต่างธนาคาร สามารถโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันหรือบัญชีออมทรัพย์เพื่อไปเข้าบัญชีกระแสรายวันหรือบัญชีออมทรัพย์ ของผู้รับ โอนที่ได้มีการลงทะเบียนกับธนาคารไว้เรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. จ่ายเงินเดือนพนักงาน บริการเงินเดือนสำหรับผู้ให้บริการนิติบุคคลที่มีความประสงค์ส่งข้อมูลการจ่ายเงินเดือนพนักงานของบริษัท ให้กับธนาคารเพื่อนำเงินเดือนเข้าให้พนักงานของบริษัท โดยธนาคารจะดำเนินการหักบัญชีของบริษัททันที และนำเงินเดือนเข้าให้พนักงานของบริษัทตามวันที่ในข้อมูลที่บริษัทส่งให้ธนาคาร

7. ตรวจสอบรายการโอนเงิน สามารถตรวจสอบและขอดูรายการที่ได้โอนเงินไปแล้วย้อนหลังได้ถึง 3 เดือน โดยจะแสดงรายละเอียดของรายการเดินบัญชานั้นๆ ว่าเป็นค่าใช้จ่ายอะไร ทำรายการใด

8. จ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการหลายประเภทตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ยกเว้นบริษัทที่มีข้อตกลงกับธนาคาร ให้ผู้ชำระเงินเป็นผู้เสียค่าธรรมเนียม สามารถเลือกชำระค่าสินค้าและบริการ ตามหมวดหมู่ ดังนี้

- 8.1 บัตรเครดิต
- 8.2 โทรศัพท์มือถือ
- 8.3 เพจเจอร์
- 8.4 อินเทอร์เน็ต
- 8.5 ธุรกิจขายตรง
- 8.6 ประกัน
- 8.7 สถาบันการศึกษา
- 8.8 เคเบิลทีวี

9. บริการอื่นๆ

9.1 อายัดบัตร อายัดบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม บัตร TFB Visa Electron บัตร TFB e-Cash Card และบัตร TFB e-Web Shopping Card

9.2 บริหารการใช้เช็ค สามารถตรวจสอบรายการใช้เช็ค อายัดเช็ค รวมทั้งสามารถสั่งซื้อสมุดเช็ค ซึ่งธนาคารจะจัดส่งเจ้าหน้าที่นำส่งเช็คให้ตามวันและสถานที่ที่ระบุไว้

9.3 สมัครใช้บริการ TFB e-Web Shopping Card สามารถสมัครใช้บริการ TFB e-Web Shopping Card เพื่อจับจ่ายสินค้าและบริการจากเว็บไซต์ชั้นนำทั่วโลก

9.4 ยกเลิกบริการ สามารถแจ้งยกเลิกการใช้บริการ TFB e-Internet Banking

9.5 ติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

9.6 บริหารบัญชี

9.8 เปลี่ยนชื่อบัญชี

9.9 ยกเลิกบัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 9.10 เพิ่มบัญชี
- 9.11 เปลี่ยนรหัสผ่าน
- 9.12 เปลี่ยนคำถามช่วยจำ
- 9.13 เปลี่ยนที่อยู่
- 9.14 การตั้งเวลาจบการทำงาน
- 9.15 เปลี่ยน e-mail

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ SCB Easy (<http://www.scbeasy.com>) ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ

ดังนี้

1. บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี เป็นบริการสอบถามจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากของสมาชิกที่ได้มีการลงทะเบียนสมัครขอใช้บริการ [scbeasy.com](http://www.scbeasy.com)
2. การโอนเงินระหว่างบัญชี เป็นบริการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากของสมาชิกจากบัญชีหนึ่งไปยังอีกบัญชีหนึ่ง ที่ได้มีการลงทะเบียนไว้กับธนาคาร ซึ่งจำนวนเงินที่โอนออกจากบัญชี และ โอนเข้าบัญชีจะมีผลทันที (Real Time)
3. การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น เป็นบริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากของสมาชิกไปยังบัญชีเงินฝากของบุคคลอื่น ที่ได้มีการลงทะเบียนไว้กับธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร โดยบัญชีที่รับโอนต้องเป็น บัญชีเงินฝากของบุคคล หรือนิติบุคคลที่เปิดไว้กับธนาคารไทยพาณิชย์เท่านั้น
4. การขอรับรายการเดินบัญชีย้อนหลัง เป็นบริการรับรายการเคลื่อนไหวจากบัญชีเงินฝากของสมาชิกที่ได้มีการลงทะเบียนไว้กับธนาคาร ซึ่งสามารถรับรายการเคลื่อนไหวบัญชีประจำวัน และรายการย้อนหลัง
5. การขอรับรายการเดินบัญชีปัจจุบัน เป็นบริการรับรายการเคลื่อนไหวจากบัญชีเงินฝากของสมาชิกที่ได้มีการลงทะเบียนไว้กับธนาคาร ซึ่งสามารถรับรายการเคลื่อนไหวบัญชี ณ วันที่ปัจจุบัน
6. การอายัดเช็ค เป็นบริการอายัดเช็คจากบัญชีเงินฝากของสมาชิกที่ได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคาร
7. การชำระค่าสินค้าหรือบริการ เป็นบริการรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการโดยการหักบัญชีเงินฝาก หรือจากวงเงินบัตรเครดิต ที่ออกโดยธนาคารไทยพาณิชย์ของสมาชิก สามารถให้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีบริษัทต่างๆ ให้เลือกชำระได้กว่า 450 บริษัท
8. การขอสินเชื่อ เป็นบริการให้ข้อมูลรายละเอียดสินเชื่อบุคคล เช่น ประเภทของสินเชื่อต่าง ๆ , อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ , การทดสอบความสามารถ ในการผ่อนชำระ และการขออนุมัติวงเงินสินเชื่อ ผู้ขอใช้บริการสามารถ กรอกแบบคำขอสินเชื่อผ่าน <http://www.scbeasy.com/> โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรอกรายละเอียดต่างๆ ผ่านไปยังธนาคาร และหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะพิจารณาคำขอสินเชื่อ และติดต่อแจ้งผล การพิจารณาให้ผู้ขอใช้บริการ ทราบผลภายหลัง

9. การสอบถามข้อมูลบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์

9.1 สอบถามยอดการใช้วงเงินบัตรเครดิต

9.2 วงเงินบัตรคงเหลือที่ใช้ได้

9.3 ยอดชำระตาม statement งวดล่าสุด

9.4 ยอดขั้นต่ำที่ต้องชำระตาม statement งวดล่าสุด

9.5 กำหนดวันชำระเงิน

ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ให้บริการภายใต้ชื่อ ASIA Cyber Banking (<http://www.asiacyberbanking.com>)

ประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือภายในบัญชี
2. บริการโอนเงิน
3. ชำระค่าสินค้าหรือบริการ
4. อื่น ๆ เช่น เปลี่ยน password

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษาระบบ

ผลการสำรวจผู้ใช้ระบบ

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสิ้นจำนวน 155 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.5 สามารถจำแนกออกได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เพศ

จากการศึกษาพบว่า จำนวนผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทยจะเป็นเพศชายร้อยละ 41.3 และเป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 58.7 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่าการเดินทางไปยังธนาคารสาขา เนื่องจากต้องการความสะดวกและปลอดภัยในการถือเงินสดไปยังธนาคาร หรืออาจจะเป็นเพราะว่าเพศหญิงให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ทางผู้ศึกษาส่งไปยังธนาคารสูงกว่าเพศชาย (ตารางที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	91	58.7
หญิง	64	41.3
รวม	155	100.0

อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทยมีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5 อายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.9 อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.8 อายุ 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.2 อายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยทำงานระยะกลาง เนื่องจากเป็นระบบที่ผู้ใช้บริการต้องการความรวดเร็วในการทำงาน และมีความจำเป็นที่จะต้องทำธุรกรรมกับธนาคารบ่อยๆ เช่น นักธุรกิจ ส่วนช่วงอายุระหว่าง 20-25 ปี และ 26-30 ปี ส่วนใหญ่นั้นเป็นพนักงานของธนาคารซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงานระยะต้นและเป็นคนสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20-25 ปี	34	21.9
26-30 ปี	38	24.5
31-35 ปี	63	40.6
36-40 ปี	9	5.8
41-45 ปี	8	5.2
46 ปีขึ้นไป	3	2.0
รวม	155	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.9 และในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0 คือไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดเลยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เพราะระดับการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	135	81.7
สูงกว่าปริญญาตรี	20	12.9
รวม	155	100.0

อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 7.1 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.2 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.6 นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.3 ของอาชีพทั้งหมด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างให้เป็นพนักงานธนาคารสาขาสำนักงานใหญ่จำนวน 50 คน และสาขาอื่น ๆ 10 สาขา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 (ตารางที่ 5) ส่วนอาชีพอื่น ๆ กระจายกันไปอีก คิดเป็นร้อยละ 32.3 ซึ่งในจำนวนนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชนสูงสุด (ตารางที่ 6)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ รายได้น้อยกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.4 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.7 รายได้ 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.2 รายได้ 40,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.7 และรายได้มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพพนักงานธนาคารสาขาต่าง ๆ

พนักงานธนาคาร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สาขาสำนักงานใหญ่	50	67.7
สาขาบางกระบือ	8	7.6
สาขาลาดพร้าว	8	7.6
สาขานนรัชดาภิเษกห้วยขวาง	7	6.7
สาขาหลักสี่	6	5.7
สาขาจตุจักร	6	5.7
สาขาปทุมวัน	5	4.7
สาขาสุทธิสาร	5	4.7
สาขาประเวศ	3	2.8
สาขาลาดกระบัง	4	3.8
สาขามีนบุรี	3	2.8
รวม	105	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพอื่น ๆ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	28	56.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	11	22.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	10.0
ข้าราชการ	4	8.0
นักศึกษา	2	.0
รวม	50	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	58	37.4
10,001 - 20,000 บาท	61	39.3
20,001 - 30,000 บาท	29	18.7
30,001 - 40,000 บาท	5	3.2
40,001 - 50,000 บาท	1	0.7
มากกว่า 50,001 บาท	1	0.7
รวม	155	100.0

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จำนวนครั้งที่ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีจำนวนการใช้บริการ ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ 7 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.2 3 วันต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.7 1 เดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.9 และมากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนครั้ง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	67	43.2
วันต่อครั้ง	29	18.7
7 วันต่อครั้ง	36	23.2
1 เดือนต่อครั้ง	20	12.9
มากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง	3	2.0
รวม	155	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้แนะนำที่ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำจาก ตัวท่านเอง คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 31 สมาชิกในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 9.7 และอื่น ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้แนะนำที่ใช้บริการ

ผู้แนะนำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพื่อน	48	31.0
สมาชิกในครอบครัว	15	9.7
ตัวท่านเอง	86	55.5
อื่น ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า	6	3.8
รวม	155	100.0

สาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่รู้จักบริการจากสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือ จากงานแสดงนิทรรศการของบูทกสิกรไทยคิดเป็นร้อยละ 36.2 อื่น ๆ เช่น ที่ทำงาน การประชาสัมพันธ์จากเพื่อนพนักงาน แผ่นพับที่สาขาของธนาคาร เจ้าหน้าที่ธนาคาร จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 3 และจากสื่อโฆษณาทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

สาเหตุที่ทำให้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการ ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่สาเหตุที่ทำให้ใช้บริการจากต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขา คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ คิดเป็นร้อยละ 34.9 อัตราค่าบริการที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 4 อื่น ๆ เช่น ใช้ประกอบการทำงาน ทดลองใช้ ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการ 1/

สาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
โฆษณาทางโทรทัศน์	7	3.0
โฆษณาทางวิทยุ	5	2.2
โฆษณาบนอินเทอร์เน็ต	91	39.2
งานแสดงนิทรรศการของบมทสกรไทย	8	36.2
อื่นๆเช่น ที่ทำงาน การประชาสัมพันธ์จากเพื่อน พนักงาน แค้นพับที่สาขาของธนาคาร เจ้าหน้าที่ ธนาคาร	45	19.4

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ 1/

สาเหตุที่ทำให้ใช้บริการ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้อง- เดินทางไปยังธนาคารสาขา	130	58.8
เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ	77	34.9
อัตราค่าบริการที่เหมาะสม	9	4.0
อื่นๆ เช่น ใช้ประกอบการทำงาน ทดลองใช้	5	2.3

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บริการที่ใช้งานเป็นประจำ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้บริการดูข้อมูลทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคือแสดงรายการเดินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 25 บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 22.7 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 8 บริการดูค่าเงินและอัตราแลกเปลี่ยน คิดเป็นร้อยละ 6.8 บริการดูข้อมูลทางบัญชีที่แสดงเป็นกราฟวงกลม คิดเป็นร้อยละ 2.1 และบริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน 0.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่ใช้งานเป็นประจำ

ประเภทบริการ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
บริการดูข้อมูลทางบัญชี	149	35.1
บริการดูข้อมูลทางบัญชีที่แสดงเป็นกราฟวงกลม	9	2.1
แสดงรายการเดินบัญชี	106	25.0
บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน	1	0.2
บริการ โอนเงิน	96	22.7
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	34	8.0
บริการดูค่าเงินและอัตราแลกเปลี่ยน	29	6.8

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1ข้อ

สิ่งที่ให้ความสำคัญมากที่สุดในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตได้เรียงลำดับสิ่งที่ให้ความสำคัญจาก มากที่สุดไปหา น้อยที่สุด 5 อันดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 คือ ความสะดวกที่ได้รับ อันดับที่ 2 คือ ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล อันดับที่ 3 คือ ความถูกต้องของข้อมูล อันดับที่ 4 คือ ความปลอดภัยของระบบ และอันดับสุดท้ายคือ การบริการลูกค้าสัมพันธ์ (ตารางที่ 13)

บริการที่พบปัญหาในการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พบปัญหาในบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.2 ส่วนไม่พบปัญหาในบริการ คิดเป็นร้อยละ 25.8 (ตารางที่ 14) บริการที่พบปัญหามากที่สุดคือ บริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ ดูข้อมูลทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 35 บริการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 12.5 บริการดูค่าเงินและอัตราแลกเปลี่ยน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และบริการดูข้อมูลทางบัญชีที่แสดงเป็นกราฟวงกลม คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 อันดับสิ่งที่ให้ความสำคัญในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

สิ่งที่ให้ความสำคัญ	อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3		อันดับที่ 4		อันดับที่ 5	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
ความสะดวกที่ได้รับ	98	63.2	22	14.2	20	12.9	9	5.8	6	3.9
ความรวดเร็วในการ ถ่ายโอนข้อมูล	5	3.2	80	51.6	29	18.7	27	17.4	14	9.0
ความถูกต้องของ ข้อมูล	11	7.0	39	25.2	68	43.9	37	23.9	0	0.0
ความปลอดภัยของ ระบบ	37	24.0	9	5.8	30	19.4	59	38.0	20	12.9
การบริการลูกค้า สัมพันธ์	4	2.6	5	3.2	8	5.1	23	14.9	115	74.2
รวม	155	100.0	155	100.0	155	100.0	155	100.0	155	100.0

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบในบริการต่าง ๆ

ปัญหาที่พบในบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มี	115	74.2
ไม่มี	40	25.8
รวม	155	100.0

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่พบปัญหา 1/

ประเภทของบริการ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
บริการ โอนเงิน	79	39.5
บริการดูข้อมูลทางบัญชี	70	35.0
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	25	12.5
บริการดูค่าเงินและอัตราแลกเปลี่ยน	21	10.5
บริการดูข้อมูลทางบัญชีที่แสดงเป็นกราฟวงกลม	5	2.5

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคในระบบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.3 ส่วนที่ไม่พบปัญหาในระบบคิดเป็นร้อยละ 20.7 (ตารางที่ 16) ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบมากที่สุดคือหลุดออกจากระบบบ๋อย คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้องคิดเป็น ร้อยละ 35.8 ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี คิดเป็นร้อยละ 11.1 ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 8.4 และอื่น ๆ เช่น เข้าสู่ระบบไม่ได้ระบบออนไลน์ขัดข้องบ๋อย คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ของการพบปัญหาและอุปสรรคในระบบ

ปัญหาที่พบในระบบ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มี	123	79.3
ไม่มี	32	20.7
รวม	155	100.0

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบ 1/

ประเภทของปัญหาที่พบในระบบ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
หลุดออกจากระบบบ๋อย	81	37.7
ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง	77	35.8
ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี	24	11.1
ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูล	18	8.4
อื่น ๆ เช่น เข้าสู่ระบบไม่ได้ ระบบออนไลน์ขัดข้องบ๋อย	15	7.0

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลทางบัญชี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีมากคิดเป็นร้อยละ 56.1 ความพึงพอใจต่อบริการข้อมูลทางบัญชีที่แสดงเป็นกราฟวงกลมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.3 ความพึงพอใจต่อบริการโอนเงินส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีมากคิดเป็นร้อยละ 37.4 ความพึงพอใจต่อบริการชำระค่าสินค้าและบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.6 ความพึงพอใจต่อบริการดูค่าเงินและอัตราแลกเปลี่ยนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีมาก คิดเป็นร้อยละ 43.9 ความพึงพอใจต่อบริการด้านการประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพอใช้คิดเป็นร้อยละ 32.9 ความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านความสะดวกที่ได้รับส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีมาก คิดเป็นร้อยละ 45.8 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.9 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านความถูกต้องของข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีมาก คิดเป็นร้อยละ 49.7 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านความปลอดภัยของระบบส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีมาก คิดเป็นร้อยละ 42.6 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านการแนะนำวิธีการใช้งานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.5 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านความทันสมัยของข้อมูล ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.5 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านความเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ (ไม่เกิด 30 วินาที) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.5 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.9 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.8 ความพึงพอใจต่อความสวยงามของเว็บไซต์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลางคิดเป็นร้อยละ 47.8 ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเว็บไซต์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.2 ความพึงพอใจต่อโครงสร้างของเว็บไซต์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการทำธุรกรรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีมาก คิดเป็นร้อยละ 42.6 ความพึงพอใจต่อประเภทบริการเพียงพอกับความต้องการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีมาก คิดเป็นร้อยละ 54.2 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตทางด้านต่าง ๆ

ด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	รวม
คู่มือทางบัญชี	25.8	56.1	12.9	5.2	0.0	100.0
คู่มือทางบัญชีที่เป็นกราฟวงกลม	7.1	11.6	61.3	20.0	0.0	100.0
บริการโอนเงิน	31.0	37.4	25.2	5.2	1.3	100.0
บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	12.3	23.9	40.6	23.2	0.0	100.0
บริการดูค่าเงินและอัตราแลกเปลี่ยน	6.4	43.9	25.2	24.5	0.0	100.0
ด้านการประชาสัมพันธ์	9.7	16.8	23.2	32.9	17.4	100.0
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	11.0	15.5	40.0	33.5	0.0	100.0
ความสะดวกที่ได้รับ	21.3	45.8	29.7	3.2	0.0	100.0
ด้านประสิทธิภาพของระบบ						
ความเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล	1.9	37.5	41.9	12.9	5.8	100.0
ความถูกต้องของข้อมูล	9.0	49.7	34.8	6.5	0.0	100.0
ความปลอดภัยของระบบ	9.0	42.6	38.1	10.3	0.0	100.0
การแนะนำวิธีการใช้งาน	3.2	6.5	53.5	25.2	11.6	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตทางด้านต่าง ๆ (ต่อ)

ด้านประสิทธิภาพ ของระบบ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	รวม
ความทันสมัยของ ข้อมูล	0.0	20.0	44.5	28.4	7.1	100.0
ความเร็วในการ แสดงผล	1.3	20.0	46.5	18.7	13.5	100.0
จำนวนขั้นตอน ในการทำธุรกรรม	3.9	25.8	41.9	23.2	5.2	100.0
บริการลูกค้าสัมพันธ์	3.2	31.6	45.8	8.4	11.0	100.0
ความสวยงามของ เว็บไซต์	4.5	31.6	47.8	14.2	1.9	100.0
ความทันสมัยของ เว็บไซต์	1.3	32.3	52.2	12.9	1.3	100.0
โครงสร้างเว็บไซต์	2.6	23.2	58.1	16.1	0.0	100.0
จำนวนขั้นตอนการ ทำธุรกรรม	4.5	42.6	37.4	14.8	0.7	100.0
ประเภทบริการเพียง พอกับความต้องการ	3.2	54.2	32.9	9.7	0.0	100.0

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหา

จากการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.9 ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อย เป็นปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.3 รองลงมาเห็นว่า ไม่สามารถใช้บริการได้ในบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9 เมื่อเกิดปัญหาแล้วไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ คิดเป็นร้อยละ 9 ไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยตรง คิดเป็นร้อยละ 7.1 เข้าสู่ระบบบริการได้ช้า คิดเป็นร้อยละ 3.9 ความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 3.3 สมัครเป็นสมาชิกไม่ได้รับการอนุมัติในทันที เสียเวลาในการรอ คิดเป็นร้อยละ 2.6 การแสดงรายการเดินบัญชียังไม่เป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามธนาคารสูงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 1.3 ไม่มีหลักฐานการโอนเงินเพื่อยืนยันให้ผู้รับโอนทราบคิดเป็นร้อยละ 0.6 ไม่มีหลักฐานในการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 0.6 ไม่มีเมนูเป็นภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 0.6 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อย	19	12.3
ไม่สามารถใช้บริการได้ในบางครั้ง	14	9.0
เมื่อเกิดปัญหาแล้วไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้	14	9.0
ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยตรง	11	7.1
เข้าสู่ระบบบริการได้ช้า	6	3.9
ความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูล	5	3.3
สมัครเป็นสมาชิกไม่ได้รับการอนุมัติในทันที เสียเวลาในการรอ	4	2.6
การแสดงรายการเดินบัญชียังไม่เป็นปัจจุบัน	4	2.6
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามธนาคารสูงเกินไป	2	1.3
ไม่มีหลักฐานการโอนเงินเพื่อยืนยันให้ผู้รับโอนทราบ	1	0.6
ไม่มีหลักฐานในการชำระค่าสินค้าและบริการ	1	0.6
ไม่มีเมนูเป็นภาษาอังกฤษ	1	0.6
อื่น ๆ <u>1</u>	73	47.1
รวม	155	100.0

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบ

จากการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.7 ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้องบ่อยคิดเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 10.9 รองลงมาคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและสำรวจระบบตลอดเวลา เพราะเวลาลูกค้ามีปัญหาไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในบางเวลาลูกค้าไม่สามารถรอได้ต้องแก้ปัญหาในทันทีคิดเป็นร้อยละ 9.7 ควรปรับปรุงในเรื่องของการตอบปัญหาที่ลูกค้าถามให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงระบบการให้บริการให้มากกว่าในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ควรปรับปรุงขั้นตอนในการสมัคร คิดเป็นร้อยละ 5.2 ควรแสดงผลข้อมูลได้ภายใน 10 วินาที คิดเป็นร้อยละ 2.6 ควรแสดงรายการเดินบัญชีซึ่งเป็นปัจจุบันได้ คิดเป็นร้อยละ 1.9 ควรเพิ่มจำนวนร้านค้าและบริการการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 1.9 ต้องสามารถแสดงข้อมูลทั้งปัจจุบันและย้อนหลังเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากกว่าปัจจุบันคิดเป็นร้อยละ 1.3 ควรเพิ่มเมนูภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 0.6 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต 1/

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้อง	17	10.9
ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและสำรวจระบบตลอดเวลา	15	9.7
ควรปรับปรุงในเรื่องของการตอบปัญหาที่ลูกค้าถามให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบัน	11	7.1
ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงระบบการให้บริการให้มากกว่าในปัจจุบัน	10	6.5
ควรปรับปรุงขั้นตอนในการสมัคร	8	5.2
ควรแสดงผลข้อมูลได้ภายใน 10 วินาที	4	2.6
ควรแสดงรายการเดินบัญชีซึ่งเป็นปัจจุบันได้	3	1.9
ควรเพิ่มจำนวนร้านค้าและบริการการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต	3	1.9
ต้องสามารถแสดงข้อมูลทั้งปัจจุบันและย้อนหลังเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากกว่าปัจจุบัน	2	1.3
ควรเพิ่มเมนูภาษาอังกฤษ	1	0.6
อื่น ๆ 1/	81	52.3
รวม	155	100.0

หมายเหตุ 1/ ไม่แสดงความคิดเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการสำรวจผู้ดูแลระบบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 8 คน อยู่ในฝ่ายบริหารการขายทางอิเล็กทรอนิกส์ประจำอยู่ที่สาขา สำนักงานใหญ่ มีหน้าที่ในการออกแบบระบบ พัฒนาระบบ และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าก่อนที่จะมีการให้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ได้มีการให้บริการในระบบ Home Banking คือจะให้ให้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เฉพาะกับองค์กรหรือบริษัทเท่านั้น ต่อมาได้มีการพัฒนาให้ใช้งานได้สำหรับลูกค้ารายย่อยทั่วไป เพื่อขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น โดยใช้ข้อดีของระบบอินเทอร์เน็ตคือลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาภายใต้นิ้วมือของลูกค้าเอง เริ่มต้นให้บริการในวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2543 และมีแนวโน้มในการพัฒนาระบบให้ดีขึ้นโดยมีรูปแบบและวิธีการให้บริการเหมือนเดิมเพื่อไม่ให้ลูกค้าสับสนแต่จะเน้นในเรื่องของขั้นตอนในการสมัครให้ง่ายขึ้น รูปแบบเว็บไซต์ให้มีความสวยงามและทันสมัย ใช้งานง่าย เพิ่มจำนวนผู้ดูแลระบบ เมื่อลูกค้ามีปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันขั้นตอนในการทำงานของผู้ดูแลระบบ คือ ลูกค้าจะแจ้งเรื่องเข้ามาที่ 1571 (ศูนย์บริการลูกค้า) ถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตจะโดนสายมาที่ฝ่ายบริหารการขายทางอิเล็กทรอนิกส์และทำการแก้ไขปัญหา โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือ ลูกค้าเข้ารระบบไม่ได้ ไม่ได้รับการตอบกลับในการสมัครเป็นสมาชิก ส่วนแนวทางในการประชาสัมพันธ์ระบบให้เป็นที่แพร่หลายคือ ออกแสดงวิธีการใช้งานตามนิทรรศการหรือบูธของธนาคารกสิกรไทย แสดงบนเครื่อง ATM แสดงโปสเตอร์ตามสาขาธนาคารและในอนาคตจะใช้เซลล์ออกขายผลิตภัณฑ์โดยการแนะนำข้อดีและวิธีการใช้งานตามสาขาธนาคารทุกแห่งเพื่อให้ได้รับความนิยมนจากประชาชนทั่วไป

การวิเคราะห์ผลการจัดการระบบ

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่ทำให้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักในกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปที่ไม่ใช่พนักงานของธนาคาร มีสาเหตุหลักมาจาก

1. ขั้นตอนการสมัครค่อนข้างยุ่งยาก จากแผนผังขั้นตอนการสมัครใช้บริการ(หน้า 13) ในขั้นตอนเลือกวิธีเซ็นชื่อลงใบสมัคร ถ้าหากผู้สมัครไม่สามารถ Print แบบฟอร์มการสมัครได้เอง ต้องให้ธนาคารส่งแบบฟอร์มใบสมัครให้ทางไปรษณีย์จะต้องเสียเวลารอเอกสารถึง 3 ช่วงคือ

ช่วงที่ 1 รอให้ธนาคารส่งเอกสารมาให้ทางไปรษณีย์ ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 วัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงที่ 2 ได้รับเอกสารแล้วเซ็นชื่อลงในเอกสารแล้วส่งกลับคืนธนาคาร ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 วัน

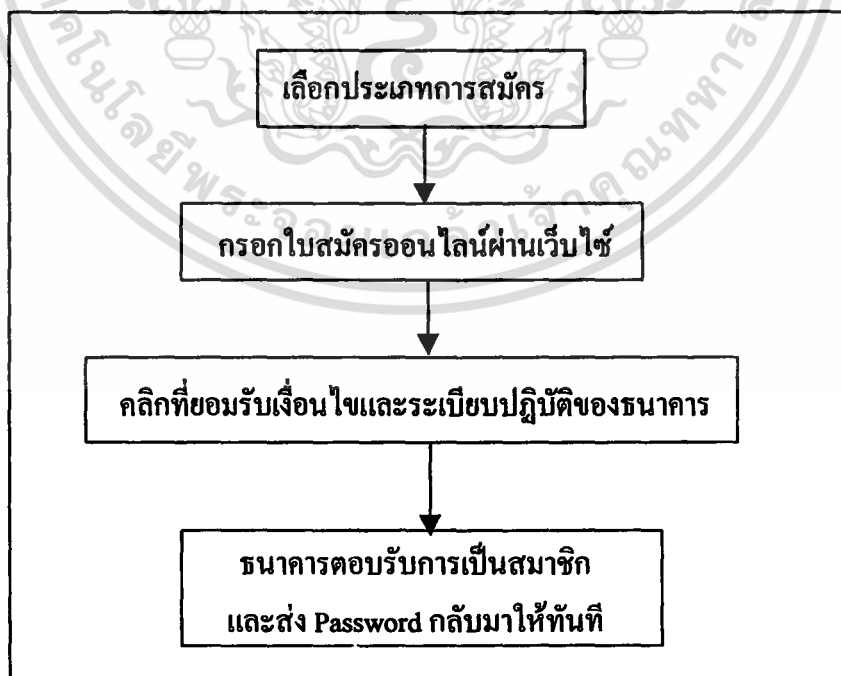
ช่วงที่ 3 ธนาคารได้รับเอกสารจากผู้สมัคร แล้วส่ง Password ให้ทาง e-mail ใช้ระยะเวลาประมาณ 7 วัน

รวมระยะเวลาในการรอ Password จากธนาคารทั้งสิ้นประมาณ 9 วันหรือมากกว่า ในช่วงนี้ถือว่าเป็นการเสียโอกาสทางการค้า หรือบางทีลูกค้าอาจหันไปใช้บริการของธนาคารอื่น ที่มีขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยากได้

การออกแบบและพัฒนาระบบใหม่

จากการศึกษาผู้ศึกษา ผู้ศึกษาได้ออกแบบระบบเพื่อปรับปรุงระบบให้มีขั้นตอนการสมัครง่ายขึ้น โดย

1. ตัดขั้นตอนการ เลือกวิธีเซ็นชื่อลงใบสมัครออก เนื่องจากผู้ที่สามารถสมัครเป็นสมาชิกได้ต้องมีบัญชีที่เปิดกับธนาคารอย่างน้อย 1 บัญชี และในการเปิดบัญชีแต่ละครั้งผู้สมัครก็ต้องเซ็นชื่อไว้เพื่อเป็นหลักฐานอยู่แล้ว ทำให้ช่วยลดขั้นตอนในการรอ Password ลงได้ถึง 9 วัน และธนาคารควรจัดให้มีโปรแกรมสำหรับการตอบรับการขอเป็นสมาชิกจากลูกค้าทันที (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 การออกแบบขั้นตอนการสมัครใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากขั้นตอนแบบเก่าเห็นได้ว่า ขั้นตอนแบบใหม่จะช่วยระยะเวลาในการรอ Password ลงได้ คือ ลูกค้าจะได้รับการตอบรับเป็นสมาชิกและได้รับ Password ได้ในทันทีหลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายกับการลงทะเบียนขอ e-mail address ซึ่งได้รับการตอบรับในทันที และมีขั้นตอนการสมัครที่ง่าย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ายังไม่เป็นที่แพร่หลายในกลุ่มประชาชนทั่วไป แต่เป็นที่นิยมในกลุ่มพนักงานธนาคารเนื่องจากได้รับความสะดวก ความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขา สามารถทราบข้อมูลที่ต้องการทราบได้ด้วยตนเองและสาเหตุอีกประการหนึ่งคือ พนักงานธนาคาร จำเป็นต้องศึกษาการใช้งานของระบบเพื่อใช้ประกอบการทำงาน ตอบปัญหาลูกค้า อีกทั้งเพื่อแนะนำบริการให้กับลูกค้าทราบได้ ประเภทบริการที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุดคือ บริการข้อมูลทางบัญชี ส่วนปัญหาในประเภทบริการที่พบบ่อยที่สุดคือ บริการโอนเงิน

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับดีมากประกอบด้วย บริการข้อมูลทางบัญชี บริการโอนเงิน บริการคู้ค่าเงินและอัตราแลกเปลี่ยน ความสะดวกที่ได้รับ ความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของระบบ ขั้นตอนการทำธุรกรรม ประเภทบริการเพียงพอกับความต้องการ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประกอบด้วย บริการข้อมูลทางบัญชีที่แสดงเป็นกราฟวงกลม บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ ความสวยงามของเว็บไซต์ ความทันสมัยของเว็บไซต์ โครงสร้างของเว็บไซต์ด้านการประชาสัมพันธ์ การแนะนำวิธีการใช้งาน ความเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอ

ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เจอในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตคือระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อย ไม่สามารถใช้บริการได้ในบางครั้ง เมื่อเกิดปัญหาแล้วไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยตรง เข้าสู่ระบบบริการได้ช้า ความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูล สมัครงเป็นสมาชิกไม่ได้รับการอนุมัติในทันที เสียเวลาในการรอ การแสดงรายการเดินบัญชียังไม่เป็นปัจจุบัน ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามธนาคารสูงเกินไป ไม่มีหลักฐานการโอนเงินเพื่อยืนยันให้ผู้รับโอนทราบ ไม่มีหลักฐานในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) นั้นยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ถ้าหากธนาคารสามารถดึงจุดเด่นของระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตออกมาประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าได้ทราบถึงข้อดีของบริการและเข้าใจขั้นตอนการทำงานของระบบให้มากขึ้น รวมถึงพัฒนาบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้งานเป็นประจำ เช่น บริการดูข้อมูลทางบัญชี บริการโอนเงิน และบริการชำระค่าสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ จนทำให้ลูกค้าของธนาคารหันมาใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตสูงขึ้น จะเป็นผลดีต่อทั้งสองฝ่ายคือ ในอนาคตอาจมีธนาคารที่เปิดให้บริการโดยไม่มีสาขา เป็นการประหยัดต้นทุน ค่าสถานที่ ค่าแรง ค่าเอกสารได้ รวมถึงผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกสบาย และประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมกับทางธนาคาร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารผู้ให้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตควรคำนึงถึงองค์ประกอบซึ่งถือได้ว่าเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จประกอบด้วย

1.1 ความสะดวก ลูกค้าย่อมต้องการใช้บริการกับธนาคารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สะดวกที่สุดสำหรับตัวเองในการทำรายการ เพราะไม่เช่นนั้นแล้วจะต้องเดินทางไปทำรายการที่ธนาคารสาขา

1.2 ความรวดเร็วในการทำรายการหนึ่ง ๆ ความคาดหวังในเรื่องของบริการที่รวดเร็วเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม เพราะลูกค้าจะมีความคาดหวังในเรื่องนี้ค่อนข้างสูง เป็นเพราะลูกค้าไม่ต้องไปเข้าคิวที่สาขา ดังนั้นระยะเวลาในการทำรายการควรจะสั้นที่สุดด้วย

1.3 ความถูกต้อง หลังจากที่ถูกคำทำการรายการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเป็นระยะ ดังนั้นหากเกิดการผิดพลาดในเรื่องของตัวเงินจากธนาคารย่อมไม่ใช่ว่าเรื่องดีแน่นอน

1.4 ความปลอดภัย กว่าที่ลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการใหม่นี้ ลูกค้าต้องเชื่อถือในเรื่องความปลอดภัยที่ทางธนาคารเตรียมไว้ให้

1.5 บริการลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารจะต้องจัดเตรียมบุคลากรด้านนี้ไว้โดยเฉพาะ และเปิดให้บริการตลอดเวลา เพราะเวลาลูกค้ามีปัญหาไม่รู้จะไปพึ่งใครจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่จากส่วนงานนี้เป็นผู้ช่วยเหลือ

2. ควรพัฒนาระบบบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้งานเป็นประจำ คือ บริการดูข้อมูลทางบัญชี บริการโอนเงิน และบริการชำระค่าสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดย

2.1 ให้มีขั้นตอนการใช้งานที่สั้น และเข้าใจง่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 พยายามไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นในการแสดงผลข้อมูล เพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจในระบบ

2.3 สร้างแบบฟอร์มที่ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดไว้เป็นหลักฐานในการโอนเงิน และชำระค่าสินค้าหรือบริการ

3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ โดยจัดพนักงานที่มีหน้าที่สำหรับประชาสัมพันธ์ และแนะนำระบบนี้โดยเฉพาะ ประจำอยู่ตามสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบถึงข้อดีของระบบและเข้าใจขั้นตอนการทำงานของระบบให้มากขึ้น

4. ควรพัฒนาขั้นตอนการสมัครให้ง่ายขึ้นกว่าในปัจจุบัน เพราะการสมัครเป็นขั้นตอนแรกของการเข้าสู่ระบบ หากการสมัครทำได้ยากและต้องเสียเวลาในการรอแล้วลูกค้าอาจเปลี่ยนใจไม่ใช้บริการ และหันไปใช้บริการของธนาคารคู่แข่งได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

ฝ่ายบริหารการขยายทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2544 เรื่องคู่มือการใช้งาน
ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

มณฑล พจน์พรวัฒนา 2544 “ 3 ยุทธศาสตร์สู่ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์” E.commerce (30 มิถุนายน
2544): น. 1-2

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2544 เรื่องบริการที่มีในระบบการ
ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต :น. 4



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม.....

สถานที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง ผู้กรอกแบบสอบถามต้องเป็นผู้ที่เคยใช้ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการกรอกและกรอกข้อความในพื้นที่ที่กำหนดไว้ โปรดกรณาสละเวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

- 1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- 2. อายุ 1) 20-25 ปี 2) 26-30 ปี
 3) 31-35 ปี 4) 36-40 ปี
 5) 41-45 ปี 6) 46 ปีขึ้นไป
- 3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 3) สูงกว่าปริญญาตรี
 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 4. อาชีพ
 1) นักศึกษา 2) ข้าราชการ
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว 6) พนักงานธนาคาร สาขา.....
แผนก.....
 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. รายได้ต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า/เท่ากับ 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 50,001 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

6. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการระบบ

- 1) ทุกวัน 2) 3 วันต่อครั้ง
 3) 7 วันต่อครั้ง 4) 1 เดือนต่อครั้ง
 5) มากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง

7. ใครเป็นผู้แนะนำให้ท่านใช้บริการระบบ

- 1) เพื่อน 2) สมาชิกในครอบครัว
 3) ตัวท่านเอง 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. สาเหตุที่ทำให้ท่านรู้จักบริการระบบ

- 1) จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์
 2) จากสื่อโฆษณาทางวิทยุ
 3) จากสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต
 4) จากงานแสดงนิทรรศการของบูทกสิกรไทย
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการระบบ

- 1) ต้องการความรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคารสาขา
 2) เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 3) อัตราค่าบริการเหมาะสม
 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

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

ข้อความ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านบริการ					
1)คู่มือทางบัญชี					
2)คู่มือทางบัญชีที่แสดงเป็นกราฟวงกลม					
3)บริการ โอนเงิน					
4)บริการชำระค่าสินค้าและบริการ					
5)คู่มือเงินและอัตราแลกเปลี่ยน					
6)ด้านประชาสัมพันธ์					
7)ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ					
ด้านประสิทธิภาพของระบบ					
8)ความสะดวกที่ได้รับ					
9)ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล					
10)ความถูกต้องของข้อมูล					
11)ความปลอดภัยของระบบ					
12)การแนะนำวิธีการใช้งาน					
13)ความทันสมัยของข้อมูล					
14)ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ					
15)มีจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม					
16)การบริการลูกค้าสัมพันธ์					
ด้านรูปลักษณะของเว็บไซต์					
17)ความสวยงามของเว็บไซต์					
18)ความทันสมัยของเว็บไซต์					
19)โครงสร้างของเว็บไซต์					
20)ขั้นตอนการทำธุรกรรม					
21)ประเภทบริการเพียงพอกับความต้องการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยประการใดๆ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

กรุณาตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

1. ตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบ
-
2. จำนวนพนักงานผู้ดูแลระบบทั้งหมด.....
3. จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการในขณะนี้.....
4. รูปแบบของระบบเดิมก่อนเปลี่ยนเป็นระบบใหม่
-
-
5. สาเหตุจากที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบใหม่.....
-
-
6. ลักษณะขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน.....
-
-
-
7. มีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนระบบอีกหรือไม่ และปรับเปลี่ยนอย่างไร.....
-
-
-
8. มีการพัฒนาระบบทุกวัน.....
9. ปัญหาที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาส่วนใหญ่คือ.....
-
-
10. ปัญหาที่ท่าน(ผู้ดูแลระบบ)พบเองจากระบบ.....
-
-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. มีการประชาสัมพันธ์บนสื่อใดบ้าง.....

.....

12. งบประมาณในการลงทุน และงบประมาณในการดูแลรักษาระบบ.....

.....

13. กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ระบบให้เป็นที่แพร่หลาย.....

.....

14. ข้อเสนอแนะของผู้ดูแลระบบ.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

คู่มือการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

1. การเข้าสู่เว็บไซต์ สามารถเข้าสู่เว็บไซต์ของการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้โดย Log on เข้าไปที่ www.gototfb.com/TFBebank จะเข้าสู่หน้าจอหลักของการให้บริการทันที(ภาพที่ 1)



2

ภาพผนวกที่ 1 หน้าจอหลัก

ที่หน้าแรกนี้ สามารถจำแนกตามลักษณะการจัดวางข้อมูลในการเข้าสู่ระบบได้เป็น 4 ส่วน คือ

- 1.1 หัวข้อการใช้งานหลักแยกเป็นประเภทโดยแสดงไว้ที่แถบไอคอน(Icon) พร้อมข้อความแสดงการใช้งานที่บริเวณมุมบนด้านซ้าย เมื่อผู้ใช้งานเลือกหัวข้อการใช้งานใด แถบสีฟ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

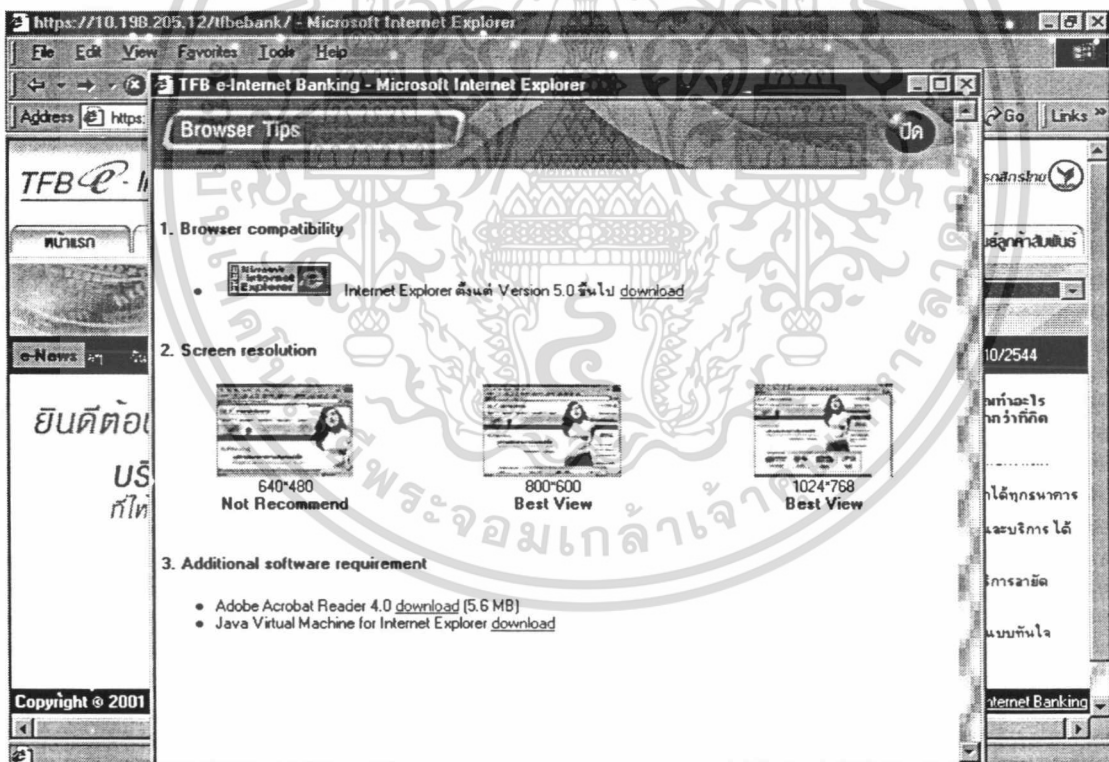
จะปรากฏอยู่ที่หัวข้อการใช้งานนั้น ไอคอนที่แสดงการใช้งานหลัก ได้แก่ หน้าแรก ลักษณะบริการ สมัครใช้บริการ สาริตการใช้งาน เข้าสู่ระบบ และติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

1.2 Quick Link เป็นที่รวบรวมประเภทรายการทั้งหมดใน ลักษณะบริการ และสมัครใช้บริการซึ่งสามารถเข้าสู่หน้าจอของหัวข้อที่ท่านต้องการได้โดยคลิก (Click) ที่ปุ่มลูกศร เพื่อแสดงรายการจากนั้นคลิกเลือกรายการที่ต้องการ หรือกดปุ่มเมาส์ที่ Scroll Bar ค้างไว้แล้วเลื่อนเมาส์ลงมาเพื่อดูรายการทางด้านล่าง

1.3 สมัครใช้บริการและเข้าสู่ระบบคลิกเพื่อเข้าสู่หน้าจอสมัครใช้บริการ

1.4 แถบสีคำด้านล่างสุดของหน้าจอ จะเป็นส่วนที่แสดงรายละเอียด ข้อเสนอแนะในการใช้ระบบและข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย

1.4.1 Browser Tips แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ Web Browser รวมถึง ความละเอียดของหน้าจอ และซอฟต์แวร์ (Software) อื่น ๆ ที่ควรใช้ร่วมกับการทำงานของระบบ (ภาพที่ 2)



ภาพผนวกที่ 2 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ Web Browser

1.4.2 Privacy จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าข้อมูลจะอยู่ภายใต้ระบบความปลอดภัยสูงสุด (ภาพที่ 3)

1.4.3 Site Map จะแสดงแผนผังหัวข้อการใช้งานต่างๆ ของระบบ พร้อม Link ไปยังหัวข้อการใช้งานนั้น ๆ (ภาพที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

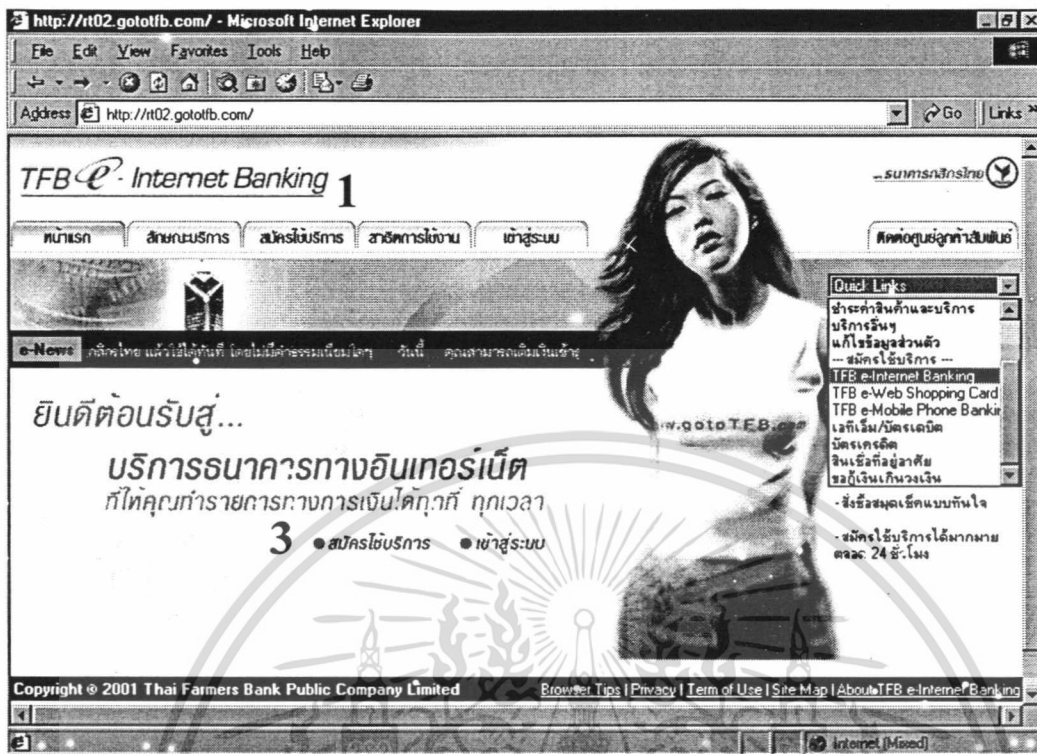


ภาพผนวกที่ 5 แสดงข้อความแนะนำระบบ

1.4.4 About TFB e-Internet Banking แสดงข้อความแนะนำระบบ (ภาพที่ 5)

2. การสมัครใช้บริการ การสมัครใช้บริการต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทยสามารถทำได้โดยกรอกใบสมัครออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ แล้วส่งพิมพ์ใบสมัครที่ได้กรอกข้อมูลไว้เพื่อเซ็นชื่อ และจัดส่งใบสมัครพร้อมเอกสารประกอบไปยังธนาคารทางไปรษณีย์ หรืออาจจะขอให้ธนาคารจัดส่งใบสมัครให้ทางไปรษณีย์เพื่อเซ็นชื่อ และส่งใบสมัครและเอกสารประกอบกลับคืนมายังธนาคารโดย ที่หน้าแรกของระบบ ให้คลิกเมาส์เลือกที่ 1) แถบข้อความ สมัครใช้บริการที่เมนูหลัก 2) เลือกจาก รายการใน Quick Links 3) ที่ข้อความ สมัครใช้บริการ(ภาพที่ 6)

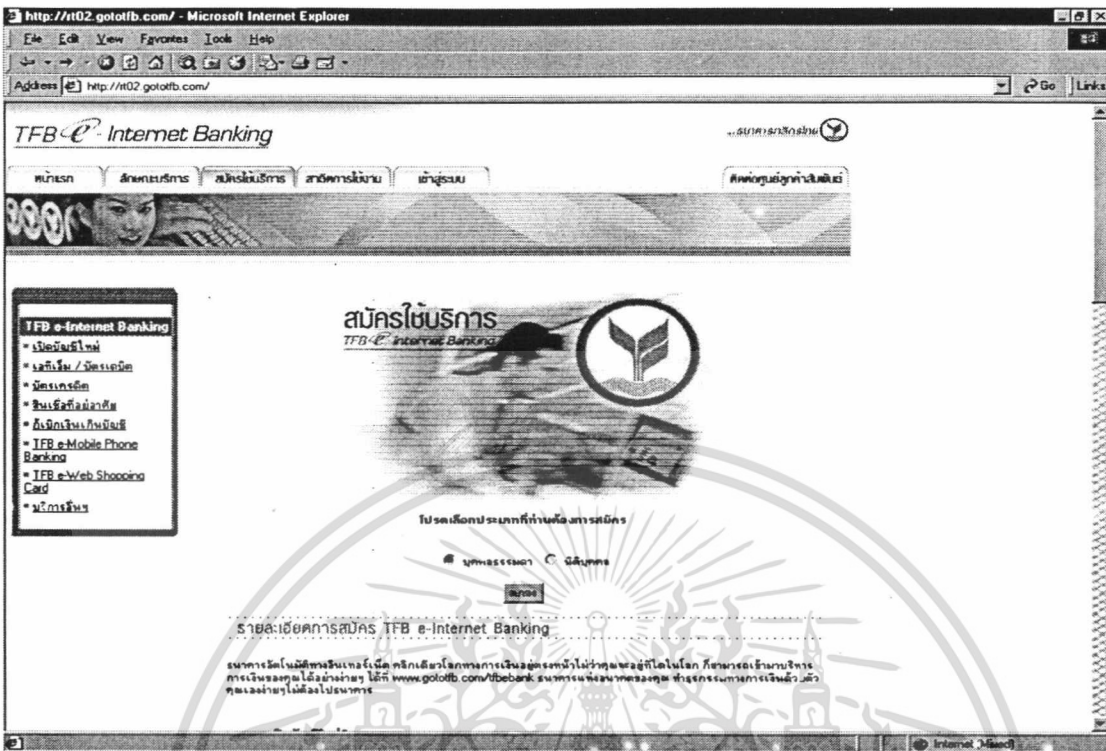
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 6 แสดงขั้นตอนการสมัครใช้บริการ

2.1 การสมัคร TFB e-Internet Banking ที่หน้าจอหลักของการสมัครใช้บริการคลิกที่ TFB e-Internet Banking ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดการสมัครใช้บริการ TFB e-Internet Banking รวมทั้งบริการต่างๆ ที่ท่านจะได้รับ อาทิ การเปิดบัญชีใหม่ การตรวจสอบรายการเดินบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการ เช็ก อาย์คัต บริการโอนเงิน เป็นต้น การสมัครใช้บริการ TFB e-Internet Banking ให้ระบุประเภทของการสมัครโดยคลิกที่ช่องวงกลมหน้าบุคคลธรรมดา หรือ นิติบุคคล จากนั้นคลิกที่ปุ่ม ตกลง (ภาพที่ 7) เครื่องหมาย * ที่หน้าช่องรายการ อาทิ ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ และเอกสารสำคัญ เป็นข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกให้ครบถ้วน หากเว้นช่องว่างไว้หรือกรอกไม่ถูกต้อง ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้กลับมาใส่ข้อมูลให้ถูกต้อง(ภาพที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

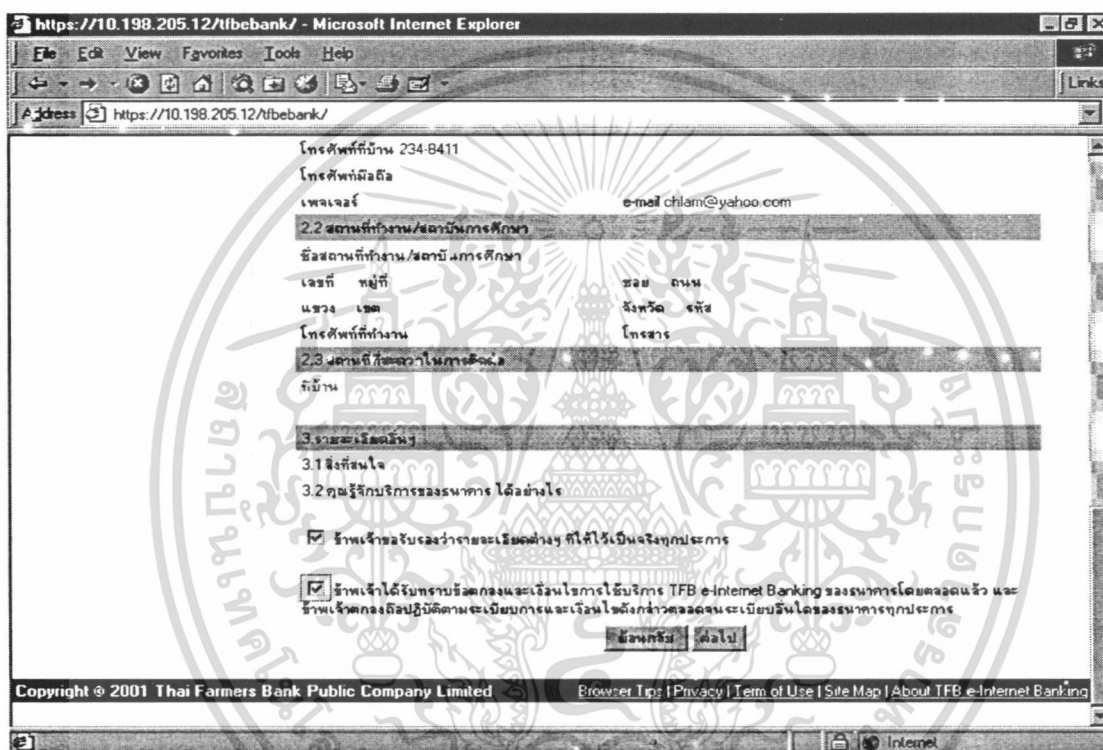


ภาพผนวกที่ 7 ระบุประเภทของการสมัคร

ภาพผนวกที่ 8 แสดงข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

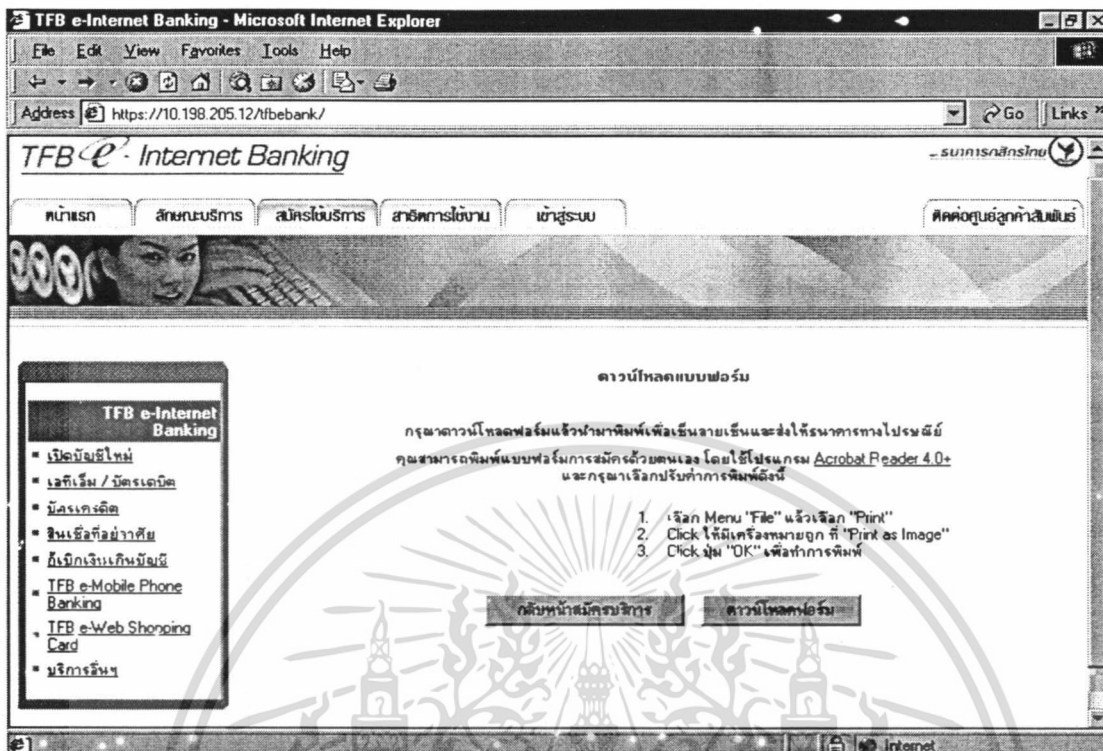
หากข้อมูลที่กรอกไว้ถูกต้อง จะต้องรับรองเอกสารและยอมรับเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติของทางธนาคารที่ด้านล่างของหน้าจอ โดยการคลิกที่กล่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความ “ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายละเอียดต่างๆ ที่ให้ไว้เป็นจริงทุกประการ” และ “ข้าพเจ้าได้รับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการ TFB e-Internet Banking ของธนาคารโดยตลอดแล้ว และข้าพเจ้าตกลงถือปฏิบัติตามระเบียบการและเงื่อนไขดังกล่าวตลอดจนระเบียบอื่นใดของธนาคารทุกประการ” (ภาพที่ 9)



ภาพผนวกที่ 9 แสดงการยอมรับเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติของทางธนาคาร

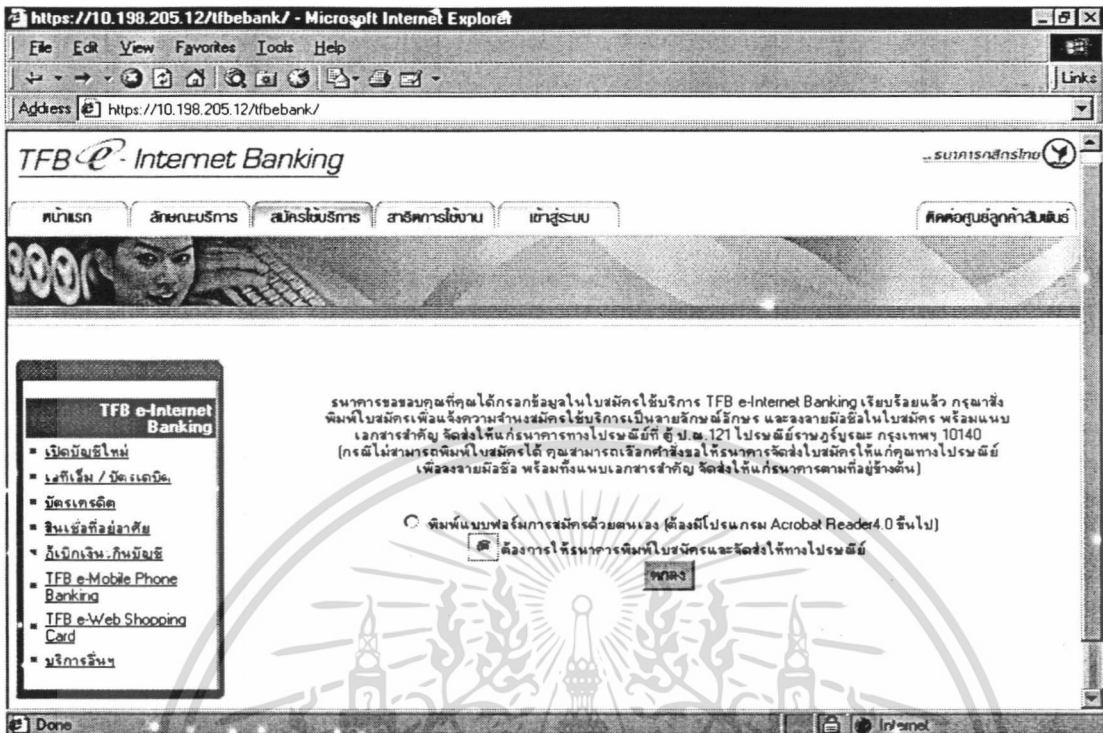
คลิกที่ปุ่ม **ต่อไป** เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป โดยระบบจะขอให้เซ็นต์ชื่อลงในใบสมัครพร้อมแนบเอกสารสำคัญจัดส่งให้แก่ธนาคาร ซึ่งสามารถทำได้โดย 1) คลิกเลือกที่ “พิมพ์แบบฟอร์มการสมัครด้วยตนเอง (ต้องมีโปรแกรม Acrobat Reader 4.0 ขึ้นไป)” เพื่อพิมพ์แบบฟอร์มการสมัครออกทางเครื่องพิมพ์ ลงลายมือชื่อและจัดส่งให้แก่ธนาคาร 2) คลิกเลือกที่ “ต้องการให้ธนาคารพิมพ์ใบสมัครและจัดส่งให้ทางไปรษณีย์” หากประสงค์จะให้ธนาคารจัดส่งใบสมัครที่ได้กรอกไว้แล้วทางไปรษณีย์ (ภาพที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

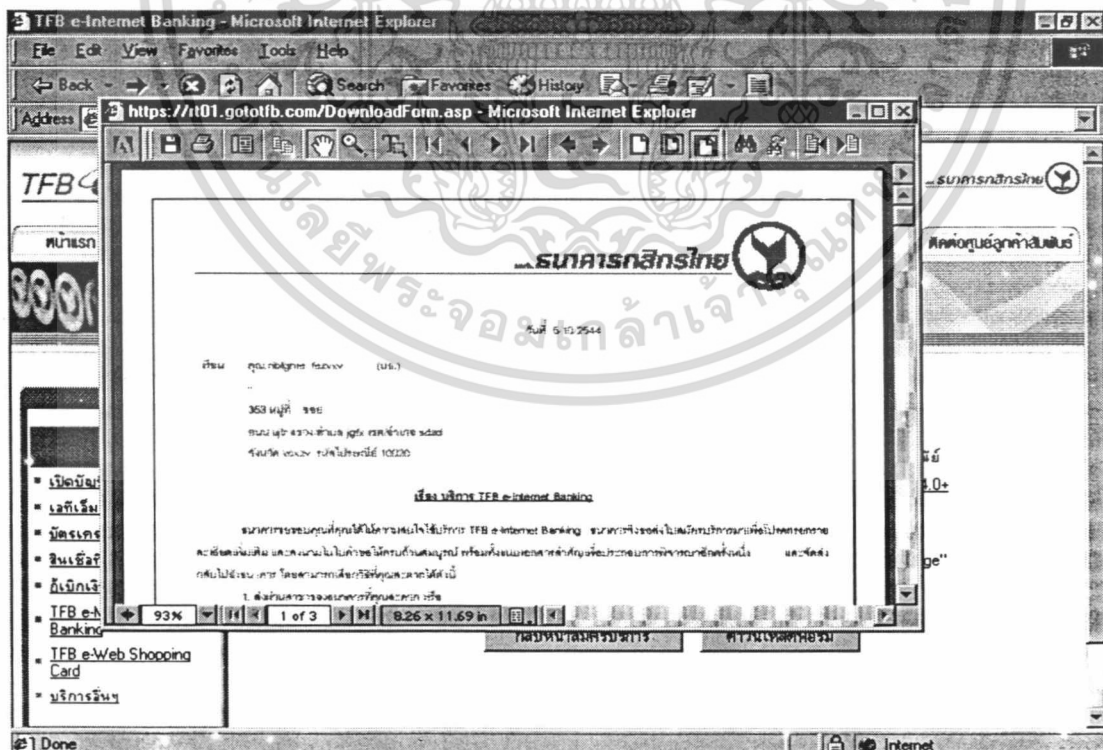


ภาพผนวกที่ 10 การดาวน์โหลดแบบฟอร์ม

คลิกที่ คิววัน โหลดแบบฟอร์ม เพื่อคิววัน โหลดแบบฟอร์มใบสมัครหลังจากคิววัน โหลดเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงแบบฟอร์มใบสมัครที่หน้าจอ ให้พิมพ์แบบฟอร์มตามคำแนะนำที่หน้าจอข้างต้น เป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการสมัครใช้บริการ TFB e-Internet Banking คลิก กลับหน้าสมัครบริการ จะกลับออกมาสู่หน้าจอหลักของการสมัครใช้บริการ (ภาพที่ 11) หลังจากคิววัน โหลดเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงแบบฟอร์มใบสมัครที่หน้าจอ พิมพ์แบบฟอร์มตามคำแนะนำที่หน้าจอข้างต้น สิ้นขั้นตอนการสมัครใช้บริการ TFB e-Internet Banking คลิกที่ กลับหน้าสมัครบริการ จะกลับออกมาสู่หน้าจอหลักของการสมัครใช้บริการ (ภาพที่ 12)



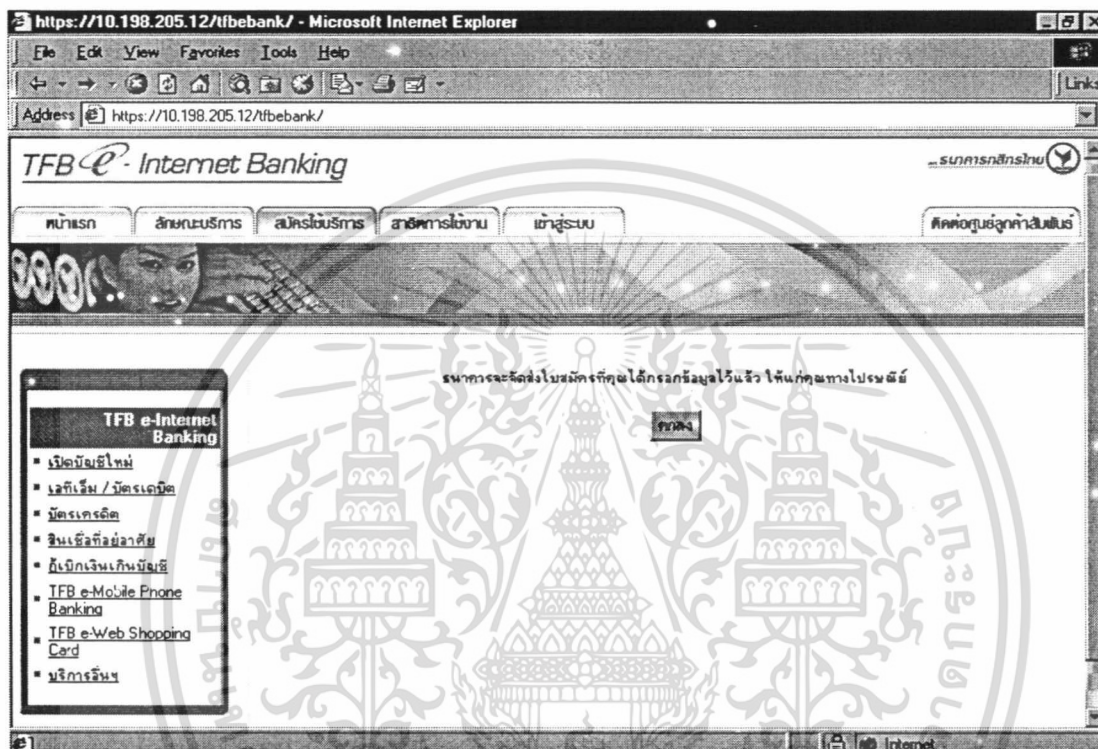
ภาพผนวกที่ 11 แสดงขั้นตอนที่ระบบให้เซ็นค้ำชั่งลงในใบสมัครพร้อมแนบเอกสารสำคัญจัดส่งให้แก่ธนาคาร



ภาพผนวกที่ 12 แสดงแบบฟอร์มใบสมัครที่หน้าจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากเลือกที่ ต้องการให้ธนาคารพิมพ์ใบสมัครและจัดส่งให้ทางไปรษณีย์ ระบบจะแสดงข้อความที่หน้าจอเพื่อยืนยันการส่งใบสมัครให้ คลิก ตกลง เสร็จสิ้นขั้นตอนการสมัครใช้บริการ TFB e-Internet Banking และจะกลับออกมาสู่หน้าจอหลักของการสมัครใช้บริการ (ภาพที่ 13)



ภาพผนวกที่ 13 ธนาคารพิมพ์ใบสมัครและจัดส่งให้ทางไปรษณีย์

3. การเข้าสู่ระบบ เข้าสู่ระบบเป็นหน้าจอสำหรับการ Log on เข้าไปใช้งานจริง สำหรับผู้ใช้บริการในระบบ TFB e-Internet Banking ระบบจะอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่มี Member ID และ Password ที่ได้ระบุไว้ในใบสมัคร และได้รับอนุมัติจากธนาคารมีสิทธิเข้าไปใช้งาน โดยธนาคารจะจัดส่ง หมายเลขอ้างอิง และ Activate Key ให้กับผู้ใช้บริการผ่านทาง E-mail เพื่อเปิดใช้งานในครั้งแรกในกรณีเข้าสู่ระบบ TFB e-Internet Banking ครั้งแรก เมื่อคลิกที่แถบข้อความ เข้าสู่ระบบ แล้ว ระบบจะขึ้นวินโดว์เพื่อให้ผู้ใช้ใส่ข้อมูลรหัส Member ID และ Password (ภาพที่ 14) เมื่อใส่รหัส Member ID และ Password แล้ว คลิกที่ปุ่ม ตกลง ระบบจะขึ้นวินโดว์ให้ผู้ใช้ใส่หมายเลขอ้างอิง (Ref. No) และ Activate Key ผู้ใช้งานต้องใส่หมายเลขอ้างอิง 15 ตัวอักษร และ Activate Key 16 ตัวอักษรตามที่ธนาคารได้ส่งไปให้ผ่านทาง E-mail (ภาพที่ 15) การใส่หมายเลข

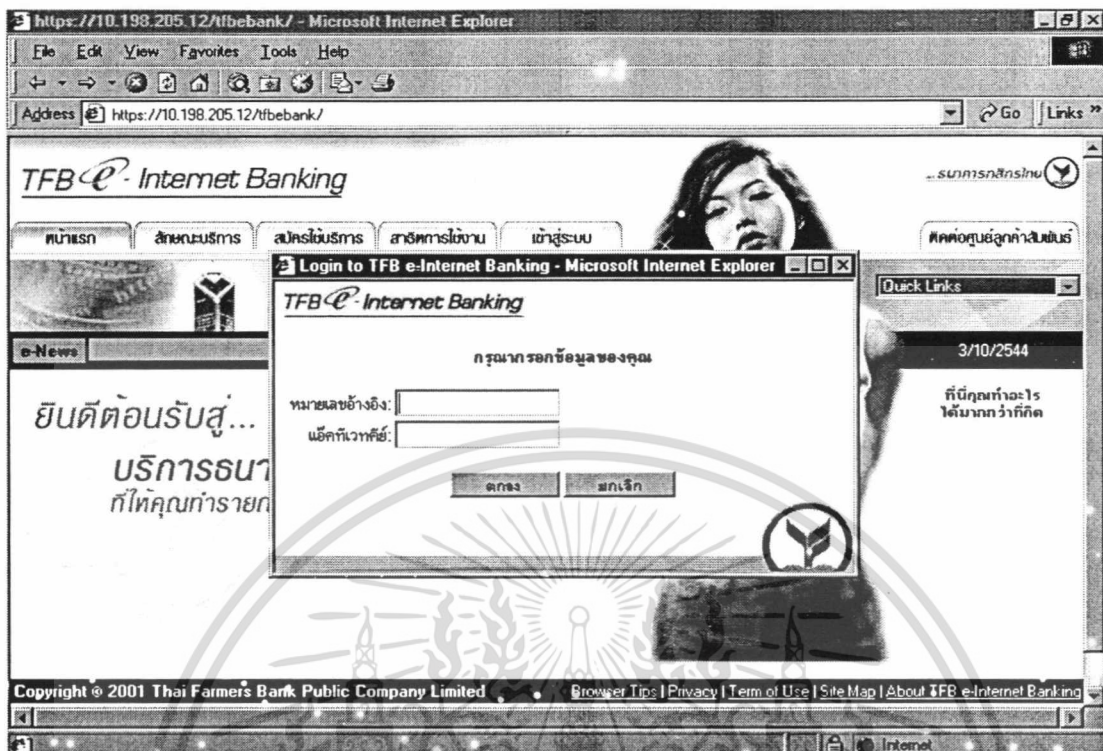
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อ้างอิงดังกล่าวจะทำในครั้งแรกที่เข้าสู่ระบบเท่านั้น ในการเข้าสู่ระบบครั้งต่อไป ผู้ใช้งานเพียงใส่ Member ID และ Password ที่ผู้ใช้ได้กำหนดไว้ หากข้อมูลถูกต้องก็จะเข้าสู่ระบบทันที หากได้รหัสผิด ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนที่วินโดว์หน้าจอ หากผู้ใช้ลืมรหัสผ่านจริงๆ ให้เลือกที่หัวข้อ “ลืมรหัสผ่าน” (ที่วินโดว์ Member ID และ Password) ระบบจะขึ้นวินโดว์ให้ใส่ชื่อ Member ID ของผู้ใช้งาน จากนั้นคลิกที่ ตรวจสอบ (ภาพที่ 16)

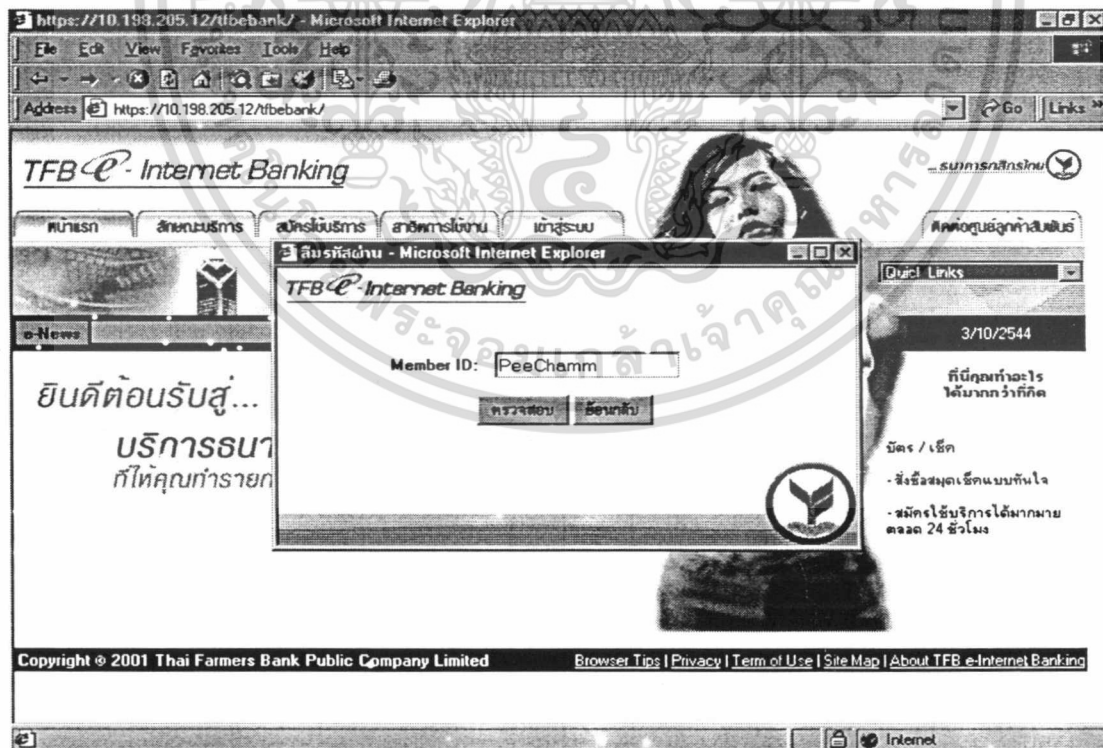


ภาพผนวกที่ 14 ผู้ใช้ใส่ข้อมูลรหัส Member ID และ Password

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 15 ใส่หมายเลขอ้างอิง (Ref. No) และ Activate Key



ภาพผนวกที่ 16 สิ้นรหัสผ่าน

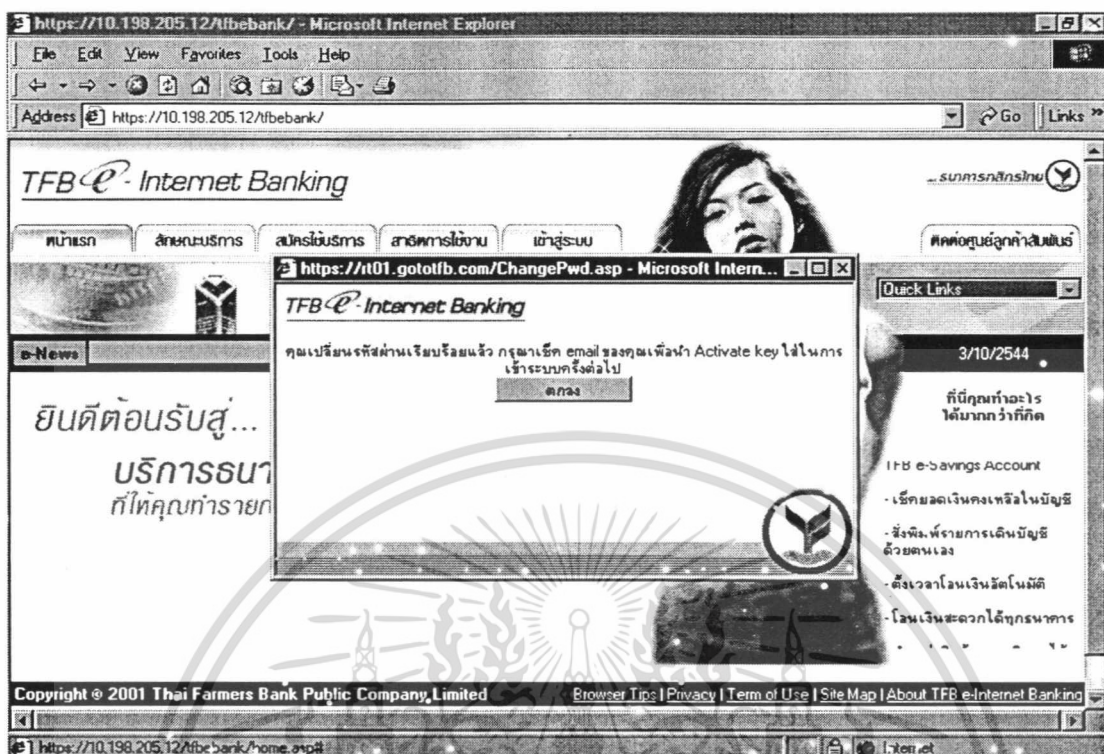
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากตอบคำถามถูกต้อง ระบบจะขึ้นวินโดว์เพื่อให้ท่านกำหนดรหัสผ่านใหม่ เมื่อใส่รหัสผ่านใหม่แล้ว คลิกที่ปุ่ม ตกลง (ภาพที่ 17) ระบบจะแสดงข้อความแจ้งผลการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ ซึ่งผู้ใช้จะต้องจำรหัสใหม่นี้ให้ได้เพื่อใช้ในการเข้าสู่ระบบครั้งต่อไป คลิก ตกลง ระบบจะขึ้นหน้าจอให้ผู้ใช้งานเช็ค Activate Key ใหม่ ทางธนาคารจะส่งผ่านทาง E-mail ให้นำ Activate Key ใหม่ขึ้นมาใช้งานในการเข้าสู่ระบบในครั้งต่อไป(ภาพที่18)



ภาพผนวกที่ 17 กำหนดรหัสผ่านใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 18 แจ้งผลการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่

ในการทำงานตามขั้นตอนปกติ เมื่อผู้ใช้งานใส่รหัสเรียบร้อยแล้ว คลิกที่ปุ่ม ตกลง จะสามารถเข้าไปใช้งานในระบบได้ทันที ซึ่งระบบได้จัดแบ่งการให้บริการออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 1) ข้อมูลทางบัญชี สำหรับข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ทางบัญชี
- 2) โอนเงิน สำหรับการโอนเงินทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น การโอนเงินให้บุคคลอื่นในธนาคารเดียวกัน การโอนเงินระหว่างบัญชีหรือการโอนเงินต่างธนาคาร
- 3) ชำระค่าสินค้าและบริการ สำหรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงการชำระค่าบัตรเครดิต
- 4) บริการอื่น สำหรับบริการอื่นๆ นอกเหนือจากรายการที่มีอยู่ เช่น การให้บริการทางด้านการใช้เช็ค และการอายัดบัตร
- 5) แก้ไขข้อมูล สำหรับการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน

3.1 ข้อมูลทางบัญชี เป็นการแสดงข้อมูลทางบัญชีจากการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ และการเคลื่อนไหวทางการเงินของบัญชีที่เปิดกับธนาคาร โดย Default ของระบบ หน้าแรกของข้อมูลทางบัญชีจะเป็นการแสดงสรุปยอดบัญชีทุกประเภท

3.1.1 สรุปยอดบัญชีทุกประเภทการแสดงผลข้อมูลทางบัญชีแบบ “สรุปยอดบัญชีทุกประเภท”ระบบจะแสดงรายการสรุปยอดของทุกประเภทบัญชีที่ผู้ใช้งานเปิดใช้บริการใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบจากตัวอย่าง เป็นหน้าจอแสดงการสรุปยอดบัญชีทุกประเภทของ คุณศิริรัตน์ สานิชวรรณกุล ณ วันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2544 โดยระบบจะแสดงสรุปรายการความเคลื่อนไหวทางบัญชีล่าสุด เป็นข้อความที่ตอนบนของหน้าจอ พร้อมทั้งสรุปยอดเงินคงเหลือ ยอดค้างชำระ และยอดที่สามารถใช้ได้ของแต่ละบัญชีเป็นตัวเลขให้ทราบ(ภาพที่ 19) สามารถตรวจสอบการทำรายการต่างๆ ได้ โดยการคลิกเข้าไปดูรายละเอียดของเลขที่บัญชีนั้นๆ (ดูที่รายละเอียดของบัญชี) หรือรายการล่าสุดที่ใช้บริการได้ เช่น หากมีรายการโอนเงินล่าสุด 3 รายการ สามารถคลิกเพื่อเข้าไปดูรายละเอียดได้ จะปรากฏวินโดว์แสดงรายการโอนเงินที่หน้าจอ (ภาพที่ 20)

3.1.2 รายละเอียดของบัญชี จะเป็นการแสดงข้อมูลทางบัญชีแบบ “แยกตามรายละเอียดของบัญชี” โดยคลิกที่เลขที่บัญชีที่ต้องการดูรายละเอียด สามารถระบุช่วงเวลาตรวจสอบรายการเดินบัญชีได้ทั้งแบบ กำหนดช่วงเวลา รายเดือน หรือ วันนี้ (ภาพที่ 21)

3.1.3 กราฟแสดงสัดส่วนของบัญชี เป็นหน้าจอแสดงกราฟสรุปสัดส่วนของบัญชีโดยจัดแสดงในรูปของกราฟวงกลมสรุปสัดส่วนทรัพย์สินและสรุปสัดส่วนหนี้สินพร้อมรายละเอียด(ภาพที่ 22)

3.2 รายการโอนเงิน

3.2.1 รายการ โอนเงินของนิติบุคคล เป็นการแสดงข้อมูลรายการโอนเงินของบัญชีประเภทนิติบุคคล ผู้ใช้งานจะต้องมีบัญชีเงินฝากแบบนิติบุคคลเท่านั้นจึงจะสามารถใช้หน้าจอนี้ได้ หากเป็นบุคคลธรรมดาคลิกเข้ามาจะปรากฏข้อความแจ้งเตือนที่หน้าจอที่หน้าจอ โอนเงินของนิติบุคคล ระบบบัญชีที่ต้องการดูรายการโอน วันที่เริ่มต้นและวันสิ้นสุด คลิกที่ ค้นหาข้อมูล ระบบจะขึ้นวินโดว์แสดงรายละเอียดรายการ โอนเงินจากบัญชีที่ท่านกำหนดขึ้นมาแสดงที่หน้าจอเป็นหัวข้อสำหรับการให้บริการ โอนเงินประเภทต่างๆ ซึ่งระบบได้แบ่งลักษณะการโอนไว้หลายประเภท ได้แก่ การโอนเงินระหว่างบัญชีของผู้ใช้งานเอง การโอนเงินให้บุคคลอื่น การโอนเงินต่างธนาคาร การโอนเงินเข้าบัญชีพนักงาน และการตรวจสอบรายการ โอนเงิน (ภาพที่ 23)

https://rt01.gototfb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

: 099-5-00264-7	35,781.00		
: 099-5-00018-0	14,223.29		
: 099-5-00010-5	70,818.00		
ยอดรวม	120,822.29		
บัญชีบัตรเครดิต	ยอดคงเหลือ	ยอดค้างชำระ	ยอดที่สามารถใช้ได้
: 0004-0112-0075-2395	120.51		0.00
: 5411-7600-9060-9422	8,146.78		0.00
: 0004-8109-0885-6394			.
: 0004-8109-0885-6378			.
: 0004-0110-0029-3996		20,605.45	29,395.00
: 0004-0110-0029-3988		3,905.23	46,095.00
: 4921-4110-9000-1543		12,448.28	67,552.00
: 4921-4110-9001-5915		5,819.10	44,181.00
: 4921-2120-5410-2321		.	.
ยอดรวม	8,267.29	42,778.06	187,223.00
บัญชีเงินกู้	ยอดคงเหลือ	ยอดค้างชำระ	ยอดที่สามารถใช้ได้
: 099-6-01203-4		294,764.13	
: 099-6-01258-7			
ยอดรวม		294,764.13	

หมายเหตุ บัญชีที่ปรากฏ " " คือ บัญชีที่ไม่สามารถใช้บริการได้ เนื่องจากการชำระผิดวิธี หรือระบบปิดทำการแล้ว ซึ่งระบบเปิดทำการเวลา 6:00 - 22:00 น.

ภาพผนวกที่ 19 สรุปยอดบัญชีทุกประเภท

TFB e-Internet Banking (Thai version) - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking - รายการโอนเงิน - Microsoft Internet Explorer

ลบ	วันที่	บัญชีโอน	บัญชีรับโอน	ยอดเงิน (บาท)	หมายเหตุ
<input type="checkbox"/>	9/10/2001	099-2-00110-0	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	800.00	ทำกิจกรรม
<input type="checkbox"/>	9/10/2001	099-2-00107-0	Hutchison 161, 162	300.00	ค่าเช่าเดือนสุดท้าย
<input type="checkbox"/>	28/8/2001	099-1-00980-9	099-1-00996-5	143.00	

มีฝากรับ จบ

: 099-2-00110-0	24,821.34		
: 333-2-00000-0	.		
: 099-3-00217-8	131,877.75		127,877.75
: 099-3-00262-3	283,658.11		283,658.11

ภาพผนวกที่ 20 รายการโอนเงินล่าสุด 3 รายการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

https://r01.gotofb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ธนาคารกรรภิรม

ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอื่นๆ แลกหน่วยเงิน ออกจากระบบ

ภาพหน้า

สรุปยอดบัญชีทุกประเภท
รายละเอียดของบัญชี

กราฟแสดงสัดส่วนของบัญชี
รายการโอนเงินของบัญชี
บัญชี

รายละเอียดบัญชี CUR1 : 099-1-32217-5

ยอดถึงวันที่ 3 ตุลาคม 2544 เวลา 16:22:22 น.

เลขที่บัญชี 099-1-32217-5
ประเภทบัญชี กระแสสรุปรวัน
ยอดในบัญชี 5,540.00
ยอดที่เข้าได้ 5,540.00

รายการเดินบัญชี

ช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 2 ตุลาคม 2544 ถึงวันที่ 2 ตุลาคม 2544

รายเดือน เดือนนี้

วันที่

Internet

ภาพผนวกที่ 21 แสดงรายละเอียดของบัญชี

https://r01.gotofb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ธนาคารกรรภิรม

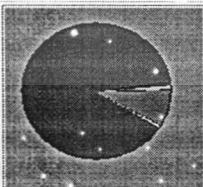
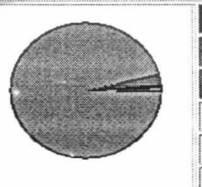
ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอื่นๆ แลกหน่วยเงิน ออกจากระบบ

ภาพหน้า

กราฟแสดงสัดส่วนบัญชี

สรุปสัดส่วนสินทรัพย์

สรุปสัดส่วนหนี้สิน

	<ul style="list-style-type: none"> ออมทรัพย์ 90.83 % ประจำ 0.04 % กระแสสรุปรวัน 9.11 % กองทุนเปิด 0.01 % 		<ul style="list-style-type: none"> เงินกู้ 3.89 % วงเงินเบิกเกินบัญชี 95.55 % บัตรเครดิต 0.56 %
---	--	--	--

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited

Browser Tips | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

Internet

ภาพผนวกที่ 22 แสดงกราฟสัดส่วนของบัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ธนาคารกรุงไทย

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | ติดต่อข้อมูล | ออกจากระบบ

ภาพหน้า

กรกฎาระบุวันเวลาที่ต้องการรายการโอนเงิน

บัญชี:

วันเริ่มต้น:

เวลาเริ่มต้น (HH:MM): :

วันสิ้นสุด:

เวลาสิ้นสุด (HH:MM): :

Copyright © 2000 Thai Siam Bank Public Company Limited

ภาพผนวกที่ 23 รายการ โอนเงินของนิติบุคคล

3.2.2 โอนเงินระหว่างบัญชี เป็นหน้าจอสำหรับ โอนเงินระหว่างบัญชีที่เปิดกับธนาคาร บัญชีดังกล่าวจะต้องผูกกับบริการ TFB e-Internet Banking และต้องถูกลงทะเบียนไว้แล้วที่หน้าจอโอนเงินรายละเอียดของบัญชี ระบุเลขที่บัญชีผู้โอน เลขที่บัญชีผู้รับโอน และจำนวนเงินกำหนดวันที่โอนเงิน เลือกจากให้มีผลการ โอนในทันที กำหนดโอนเงินล่วงหน้า หรือโอนเป็นประจำทุกเดือน ในวันที่บันทึกช่วยจำบันทึกการทำรายการ(ภาพที่ 24) เมื่อกำหนดรายละเอียดแล้ว คลิกตกลง ระบบจะนำรายละเอียดที่กำหนดมาแสดงที่หน้าจอคลิกตกลง เพื่อยืนยันการโอน(ภาพที่ 25) ระบบจะแจ้งผลการโอนเงินของที่หน้าจอคลิก กลับสู่หน้าจอการโอนเงินจะกลับสู่หน้าจอการโอนเงินอีกครั้ง(ภาพที่ 26)

TFB e-Internet Banking (Thai version) - Microsoft Internet Explorer

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | ภาษีอัตโนมัติ | ออกจากระบบ

ค้นหา

โอนเงินระหว่างบัญชีของคุณ

- โอนเงินให้บุคคลอื่น
- โอนเงินต่างธนาคาร
- โอนเงินเข้าบัญชี พนักงาน
- ตรวจสอบรายการ โอนเงิน

1. รายละเอียดบัญชี

บัญชีผู้โอน: 0991009809

บัญชีผู้รับโอน: 0992001046

จำนวนเงิน: 2000 บาท

2. กำหนดวันที่โอนเงิน

โอนทันที (หากทำรายการหลังเวลา 22:00 น. ธนาคารจะทำการโอนให้ในวันทำการถัดไป)

กำหนดโอนเงินล่วงหน้า ในวันที่ 9 / ตุลาคม / 2544

โอนเป็นประจำทุกเดือนในวันที่ 15 *ธนาคารจะทำการโอนเงินให้คุณเป็นเวลา 3 เดือนเท่านั้น

3. บันทึกช่วยจำ (รายการโอนของคุณ)

รายได้สอนพิเศษ

ตกลง ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 24 หน้าจอสำหรับโอนเงินระหว่างบัญชีที่เปิดกับธนาคาร

TFB e-Internet Banking (Thai version) - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

บริการเกษตรกรไทย

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | ภาษีอัตโนมัติ | ออกจากระบบ

ค้นหา

โอนเงินระหว่างบัญชีของคุณ

- โอนเงินให้บุคคลอื่น
- โอนเงินต่างธนาคาร
- โอนเงินเข้าบัญชี พนักงาน
- ตรวจสอบรายการ โอนเงิน

ยืนยันรายการโอนเงิน

บัญชีผู้โอน: 099-1-00980-9

บัญชีผู้รับโอน: 099-2-00104-6

จำนวนเงิน: 2,000.00 บาท (ไม่รวมค่าธรรมเนียม)

วันที่โอนเงิน: โอนเงินเป็นประจำทุกเดือน ในวันที่ 15 ของทุกเดือน

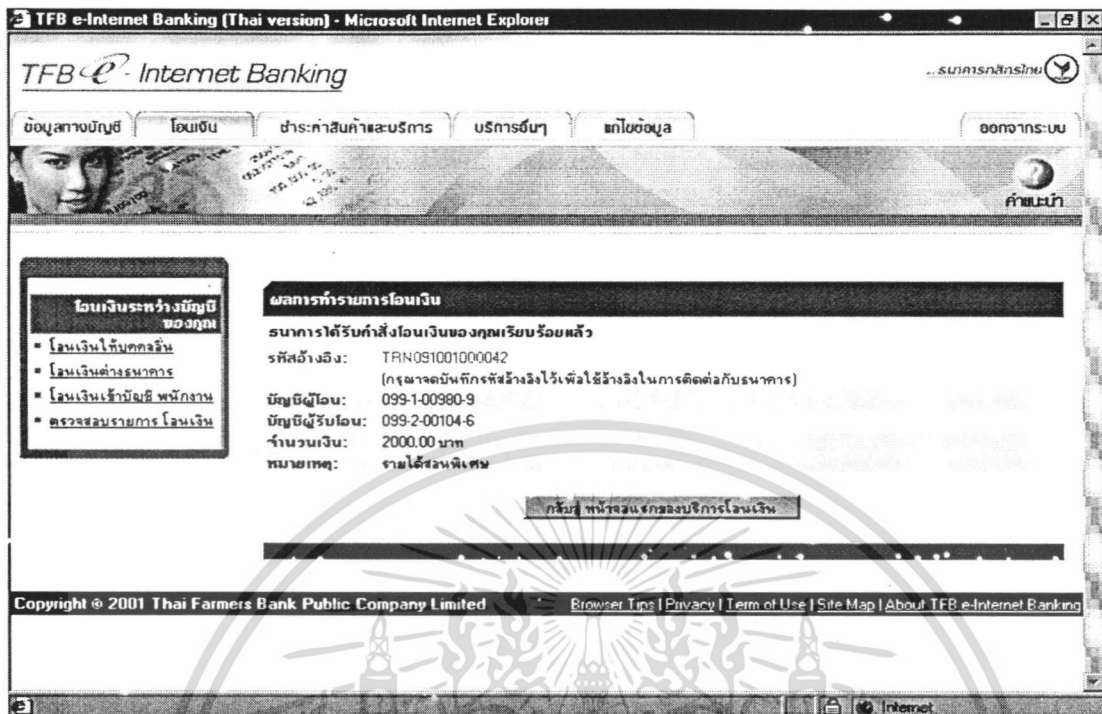
หมายเหตุ: รายได้สอนพิเศษ

ตกลง ยกเลิก

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited | Browser Tips | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

ภาพผนวกที่ 25 ยืนยันการโอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 26 แจ้งผลการโอนเงิน

3.2.3 โอนเงินให้บุคคลอื่น การโอนเงินให้บุคคลอื่น จะมีลักษณะการใช้งาน เหมือนกับการโอนเงินระหว่างบัญชี เพียงแต่บัญชีผู้รับจะเป็นเลขที่บัญชีของบุคคลอื่นที่ได้ลงทะเบียนไว้แล้ว (จากตัวอย่างเป็นการโอนทันที)ระบบจะแสดงรายละเอียดการโอนเงินที่หน้าจอคลิกตกลง เพื่อยืนยันการโอนเงิน (ภาพที่ 27) ระบบจะแจ้งผลการโอนเงินที่หน้าจอคลิกกลับสู่หน้าจอแรกของบริการโอนเงิน จะกลับสู่หน้าจอการโอนเงิน(ภาพที่ 28)

3.2.4 โอนเงินต่างธนาคาร การโอนเงินต่างธนาคาร จะมีลักษณะการใช้งาน เหมือนกับการโอนเงินระหว่างบัญชี และ โอนเงินให้บุคคลอื่น เพียงแต่ที่หน้าแรกของ การโอนเงินต่างธนาคาร จะแสดงรายละเอียดและวิธีการโอนเงิน ผู้ใช้ต้องกำหนดวิธีการโอน โดยการคลิกที่วิธีการโอน เลือก แบบเร่งด่วน หรือ แบบธรรมดา จากนั้นคลิกที่ปุ่ม กด (ภาพที่ 29) จากนั้นกำหนดรายละเอียดของการโอนเงินในหน้าที่ 2 รายละเอียดของบัญชีระบุเลขที่บัญชีผู้โอน เลขที่บัญชีผู้รับโอน และจำนวนเงิน (ระบบจะนำข้อมูลของบัญชีที่เลือกมาแสดงที่ช่องรายการโดยอัตโนมัติ) กำหนดวันที่โอนเงินเลือกโอนในทันที หรือ โอนวันที่ (จากตัวอย่างเป็นการเลือกโอนแบบเร่งด่วน ระบบจึงเลือกที่รายการ โอนทันทีโดยอัตโนมัติ)บันทึกช่วยจำ บันทึกการทำรายการ (ภาพที่ 30) คลิก ตกลง ระบบจะแจ้งรายละเอียดและผลการโอนเงินของท่านที่หน้าจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | เทคโนโลยี | [ออกจากระบบ](#)

ค้นหา

- โอนเงินระหว่างบัญชี ของคุณ
- โอนเงินให้บุคคลอื่น
- โอนเงินต่างประเทศ
- โอนเงินเข้าบัญชี พนักงาน
- ตรวจสอบรายการ โอนเงิน

1. รายละเอียดบัญชี

บัญชีผู้โอน: SAV2 : 7452206859

บัญชีผู้รับโอน: 0992001127

จำนวนเงิน: 100 บาท

2. กำหนดวันที่โอนเงิน

โอนทันที (หากทำรายการหลังเวลา 22:00 น. ธนาคารจะทำการโอนให้ในวันทำการถัดไป)

กำหนดโอนเงินล่วงหน้า ในวันที่: 4 / ตุลาคม / 2544

โอนเป็นประจำทุกเดือนในวันที่: สิ้นเดือน *ธนาคารจะทำการโอนเงินเป็นงวดเป็นเวลา 3 เดือนเท่านั้น

3. บันทึกช่วยจำ(รายการโอนของคุณ)

ภาพผนวกที่ 27 ยืนยันการโอนเงิน

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | เทคโนโลยี | [ออกจากระบบ](#)

ค้นหา

- โอนเงินระหว่างบัญชี ของคุณ
- โอนเงินให้บุคคลอื่น
- โอนเงินต่างประเทศ
- โอนเงินเข้าบัญชี พนักงาน
- ตรวจสอบรายการ โอนเงิน

ผลการทำรายการโอนเงิน

ธนาคารได้โอนเงินตามคำสั่งของคุณเรียบร้อยแล้ว

รหัสอ้างอิง: TRN041001000096
(กรุณาดำเนินการรหัสอ้างอิงไว้เพื่อใช้อ้างอิงในการติดต่อกับธนาคาร)

บัญชีผู้โอน: 745-2-20685-9

บัญชีผู้รับโอน: 099-2-00112-7

จำนวนเงิน: 100.00 บาท

ค่าธรรมเนียม: 0.00 บาท

หมายเหตุ:

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited [Browser Tips](#) | [Privacy](#) | [Term of Use](#) | [Site Map](#) | [About TFB e-Internet Banking](#)

ภาพผนวกที่ 28 แจ้งการโอนเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

โอนเงินระหว่างบัญชี ของ
คุณ
โอนเงินให้บุคคลอื่น
โอนเงินต่างธนาคาร
**โอนเงินกับบัญชี
พนักงาน**
ตรวจสอบรายการ โอนเงิน

จ่ายเงินเดือนพนักงาน

Comp Code: 1234567
Trans Code : 7106
จำนวนราย: 15
จำนวนเงิน: 1000
หักจากบัญชีเลขที่: 0992001127

ชื่อไฟล์: Browse...

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited | Browser Tip: | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

ภาพผนวกที่ 29 การโอนเงินต่างธนาคาร

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

โอนเงินระหว่างบัญชี ของ
คุณ
โอนเงินให้บุคคลอื่น
โอนเงินต่างธนาคาร
โอนเงินเข้าบัญชี พนักงาน
**ตรวจสอบรายการ โอน
เงิน**

ตรวจสอบรายการโอนเงิน

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม / 2544
ถึงเดือน ตุลาคม / 2544

รายการโอนเงินที่ข่ามขมา

หมายเลขอ้างอิง	หมายเลขอ้างอิง เดิม	โอนจากบัญชี	ไปสู่อบัญชี	จำนวนเงิน	วันที่/เวลาที่ทำ รายการ	สถานะ
TRN041001000092		7452206859	0992001127	1500	04/10/44 17:18:32	ไม่สำเร็จ
TRN041001000096		7452206859	0992001127	100	04/10/44 17:19:29	สำเร็จ

รายการที่ตีฆเวลาโอนเงินไว้ล่วงหน้า

ยกเลิก	หมายเลขอ้างอิง	โอนจากบัญชี	ไปสู่อบัญชี	จำนวนเงิน	วันที่/เวลาที่ ให้ โอนเงิน	วันที่ เวลา ที่ยก เลิก การทำ รายการ	สถานะ
<input type="checkbox"/>	TRN050901000010	7451015928	0992001151	100	ทุกสิ้นเดือน		ตั้งเวลา

Done Internet

ภาพผนวกที่ 30 กำหนดรายละเอียดของการโอนเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

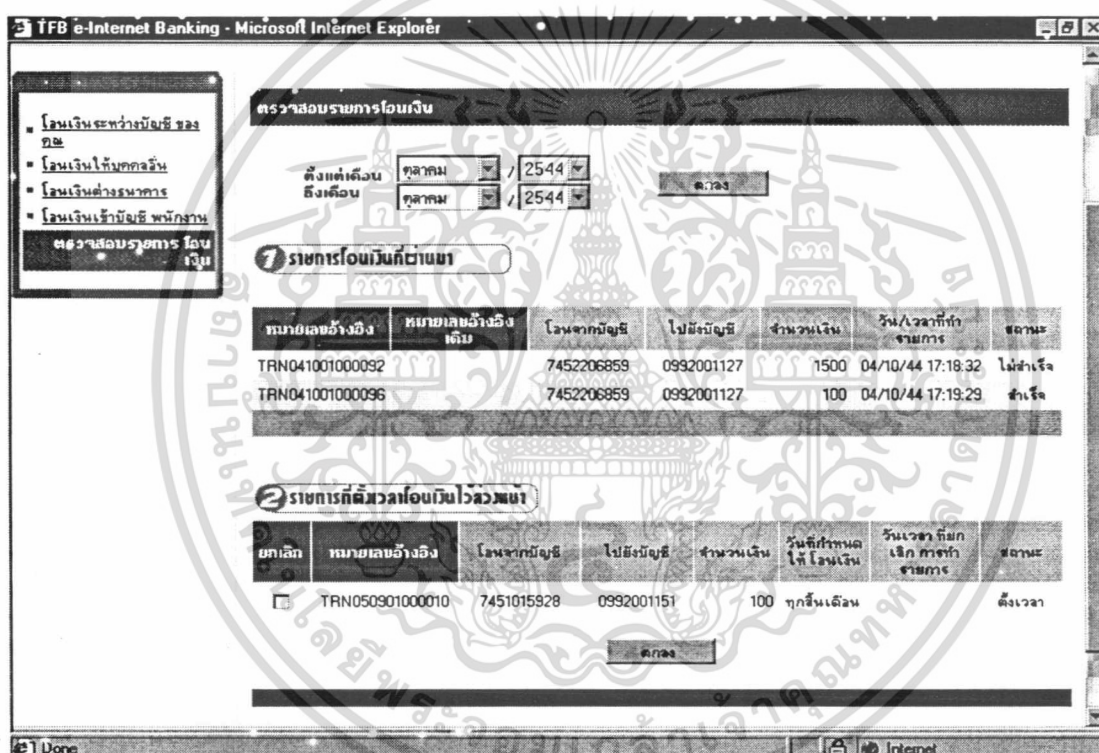
3.2.5 การโอนเงินเข้าบัญชีพนักงาน ใช้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานกับธนาคารที่หน้า บริการอื่นๆ จากนั้นกรอกใบสมัครที่หัวข้อ แบบฟอร์มเบ็ดเตล็ด เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จึงสามารถใช้หน้าจอโอนเงินเข้าบัญชีพนักงานได้ที่หน้าจอจ่ายเงินเดือนพนักงาน สิ่งที่ต้องกำหนด ได้แก่

- 1) Comp Code คือ รหัสบริษัทที่ทำการโอน
- 2) Trans Code คือ รหัสของรายการโอน
- 3) จำนวนราย คือ ระบุจำนวนพนักงาน
- 4) จำนวนเงิน คือ ระบุจำนวนเงิน
- 5) ตัดจากบัญชีเลขที่ คือ ระบุเลขบัญชีของบริษัทที่ต้องการเงินโอน
- 6) ชื่อไฟล์ คือ ไฟล์รายการโอนเงินเดือนพนักงานของบริษัทที่จะแนบกำกับไปกับการทำรายการโอนเงิน (ภาพที่ 31)

ภาพผนวกที่ 31 การโอนเงินเข้าบัญชีพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.6 การตรวจสอบรายการโอนเงิน การตรวจสอบรายการโอนเงิน จะเป็นการแสดงผลและสรุปรายการโอนเงินทั้งหมดที่ได้ทำขึ้นซึ่งสามารถตรวจสอบย้อนหลังกลับไปได้ ระบบจะแสดงรายละเอียดโดยจำแนกตามรายการโอนเงิน ซึ่งแบ่งเป็น รายการโอนเงินที่ผ่านมา (รายการย้อนหลัง) กับรายการที่ตั้งเวลาโอนเงินไว้ล่วงหน้า (รายการที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่มีการตั้งค่าการโอน) ผู้ใช้สามารถคลิก รายการโอนเงินที่ตั้งเวลาโอนไว้ล่วงหน้า โดยการคลิกที่กล่องสี่เหลี่ยมใน ช่อง คลิก แล้วนอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบได้ โดยเลือกกำหนดระยะเวลาที่ด้านบนจากนั้นคลิกตกลง ระบบจะนำรายการโอนที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดมาแสดงที่หน้าจอ(ภาพที่ 32)



ภาพผนวกที่ 32 การตรวจสอบรายการโอนเงิน

3.3 การชำระค่าสินค้า

3.3.1 การชำระค่าประกัน เลือกรายชื่อบริษัทที่จะชำระค่าประกัน จากนั้นทำรายการชำระเงินที่หน้าจอถัดไป (ภาพที่ 33) กำหนดรายละเอียดบัญชี ระบุเลขที่บัญชีที่หักเงิน จำนวนเงิน และ เลขที่กรมธรรม์ กำหนดวันที่โอนเงิน เลือกจากโอนเงินทันที หรือ กำหนดโอนเงินล่วงหน้ากำหนดวันที่ช่วยจำ บันทึกการทำรายการเมื่อใส่รายละเอียดต่างๆ ครบถ้วนแล้ว คลิกที่ ตกลง เพื่อยืนยันการชำระเงินที่หน้าจอถัดไปคลิก ตกลง เพื่อยืนยัน ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ธนาคารกสิกรไทย

ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอื่นๆ แยกโดยคุณ ออกจากระบบ

ค้นหา

ผลการชำระค่าสินค้าและบริการ

ธนาคารได้รับคำสั่งการชำระค่าสินค้า/บริการของคุณเรียบร้อยแล้ว

รหัสอ้างอิง: BIL091001000012
(กรุณาลงบันทึกรหัสอ้างอิงไว้เพื่อใช้อ้างอิงในการติดต่อราชการ)

หักจากบัญชี: 0992001046

ชำระค่าบริการ: มก. เมืองไทยประกันชีวิต

จำนวนเงิน: 1000.00 บาท

เลขที่กรมธรรม์: 75136052

วันที่: ชำระในวันที่ 23 ตุลาคม 2544

หมายเหตุ: ค่าเบี้ยประกัน

กสิกรไทยแจ้งผลการชำระค่าสินค้าและบริการ

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited

Browser Tips | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

ภาพผนวกที่ 34 กำหนดรายละเอียดบัญชี

https://rt01.gototfb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ธนาคารกสิกรไทย

ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอื่นๆ แยกโดยคุณ ออกจากระบบ

ค้นหา

ชำระค่าสินค้าและบริการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited

Browser Tips | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

ภาพผนวกที่ 35 เลือกรายชื่อมหาวิทยาลัยที่จะชำระเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอื่นๆ แกดาวน์โหลด ออกรายการระบบ

ค้นหา

- ชำระบัตรเครดิต
- โทรศัพท์มือถือ
- เพลงเจอรี่
- อินเทอร์เน็ต
- ธุรกิจขายตรง
- ประกัน
- สถาบันการศึกษา
- เคเบิ้ลทีวี
- อื่นๆ
- ตรวจสอบผลการชำระเงิน
- ตรวจสอบผลการชำระ บัตรเครดิต

1. รายละเอียดบัญชี

พิกัดบัญชี: 0992001100

ชำระให้บริษัท: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

จำนวนเงิน: 800 (จะต้องไม่ต่ำกว่า 100 บาท)

รหัสประจำตัวนักศึกษาและเลขที่อ้างอิง: 405236981

2. กำหนดวันที่ชำระเงิน

ชำระเงินทันที (หากทำรายการหลังเวลา 22:00 น. ธนาคารทำรายการชำระเงินให้ในวันทำการถัดไป)

กำหนดชำระเงินล่วงหน้า ในวันที่ 3 / ตุลาคม / 2544

3. บันทึกช่วยจำ (รายการชำระเงินของคุณ)

คำวิจารณ์

ตกลง ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 36 กำหนดรายละเอียดบัญชี

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking ธนาคารกรุงไทย

ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอื่นๆ แกดาวน์โหลด ออกรายการระบบ

ค้นหา

- ชำระบัตรเครดิต
- โทรศัพท์มือถือ
- เพลงเจอรี่
- อินเทอร์เน็ต
- ธุรกิจขายตรง
- ประกัน
- สถาบันการศึกษา
- เคเบิ้ลทีวี
- อื่นๆ
- ตรวจสอบผลการชำระเงิน
- ตรวจสอบผลการชำระ บัตรเครดิต

ผลการชำระค่าสินค้าและบริการ

ธนาคารได้ชำระค่าสินค้า/บริการตามที่ส่งของคุณเรียบร้อยแล้ว

รหัสอ้างอิง: EIL091001000014 (คุณจะได้รับรหัสอ้างอิงไว้เพื่อใช้อ้างอิงในการติดต่อกับธนาคาร)

พิกัดบัญชี: 0992001100

ชำระให้บริษัท: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

จำนวนเงิน: 800.00 บาท

ค่าธรรมเนียม: 10.00 บาท

รหัสประจำตัวนักศึกษาและเลขที่อ้างอิง: 405236981

วันที่: ชำระทันที

หมายเหตุ: ค่ากิจกรรม

กลับสู่หน้าของระบบบริการชำระค่าสินค้าและบริการ

ภาพผนวกที่ 37 ขึ้นชั้นระบบการโอนเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.3 ชำระค่าเคเบิลทีวี เลือกรายชื่อบริษัทที่จะชำระค่าเคเบิลทีวี จากนั้นทำรายการชำระเงินที่หน้าจอถัดไป (ภาพที่ 38) กำหนดรายละเอียดบัญชีระบุเลขที่บัญชีที่หักเงิน จำนวนเงิน และ หมายเลขสมาชิกกำหนดวันที่โอนเงินเลือกจากโอนเงินทันที หรือ กำหนดโอนเงินล่วงหน้ากำหนดบันทึกช่วยจำ บันทึกการทำรายการเมื่อใส่รายละเอียดต่างๆ ครบถ้วนแล้วคลิกที่ ตกลง เพื่อทำการยืนยันการชำระเงินที่หน้าจอถัดไป(ภาพที่ 39)

3.3.4 ชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆระบบได้แบ่งประเภทของกลุ่มบริษัทอื่นๆนี้ตามลักษณะสินค้าและการให้บริการ ได้แก่ โรงพยาบาล น้ำมัน บริการเช่าซื้อ และอื่นๆ คลิกเลือกจาก List เมนูด้านขวามือ จากนั้นคลิกที่ปุ่ม กด เพื่อแสดงรายชื่อของบริษัทในกลุ่ม จากตัวอย่างเลือกกลุ่มธุรกิจบริการเช่าซื้อ และชำระเงิน บมจ. กรู๊ปลี่ส เมื่อเลือกบริษัทแล้ว ทำการกำหนดรายละเอียดการชำระเงินที่หน้าจอถัดไป(ภาพที่ 40) กำหนดรายละเอียดบัญชีระบุเลขที่บัญชีที่หักเงิน จำนวนเงิน(ไม่ต่ำกว่า 100 บาท) และเลขที่สัญญา กำหนดวันที่โอนเงินเลือกจากโอนเงินทันที หรือ กำหนดโอนเงินล่วงหน้า กำหนดบันทึกช่วยจำบันทึกการทำรายการ เมื่อใส่รายละเอียดต่างๆ ครบถ้วนแล้วคลิกที่ ตกลง เพื่อยืนยันการชำระเงิน (ภาพที่ 41) ที่หน้าจอถัดไป คลิก ตกลง เพื่อยืนยัน ระบบจะแจ้งผลการทำรายการพร้อมทั้งรายละเอียดการชำระเงินให้ท่านทราบ (ภาพที่ 42) คลิก กลับสู่หน้าจอบริการโอนเงิน เพื่อออกจากหน้าจอการชำระอินเตอร์เน็ตและกลับสู่หน้าจอแรกของการบริการชำระค่าสินค้าและบริการ(ภาพที่ 43)

3.3.5 ตรวจสอบการชำระเงินการตรวจสอบการชำระเงิน เป็นหน้าจอสำหรับตรวจสอบรายการชำระค่าสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นทั้งหมด ซึ่งลักษณะการใช้งานจะเหมือนกับการตรวจสอบรายการ โอนเงินทุกประการ

3.4 บริการอื่นๆ ที่หน้าจอ บริการอื่นๆ เป็นที่รวบรวมลักษณะการให้บริการด้านต่างๆ นอกเหนือจากข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ คลิกเลือกหัวข้อบริการจากกรอบรายการด้านซ้ายมือ(ภาพที่ 44)

https://r101.gotofb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | ฝากอัตโนมัติ | ออกจากระบบ

UBC UBC

• United Broadcasting Corporation Public Company Lim • UBC Cable Network Public Company Limited

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited

ภาพผนวกที่ 38 เลือกรายชื่อบริษัทที่จะชำระค่าเคเบิลทีวี

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | ฝากอัตโนมัติ | ออกจากระบบ

บัญชีการชำระค่าสินค้าและบริการ

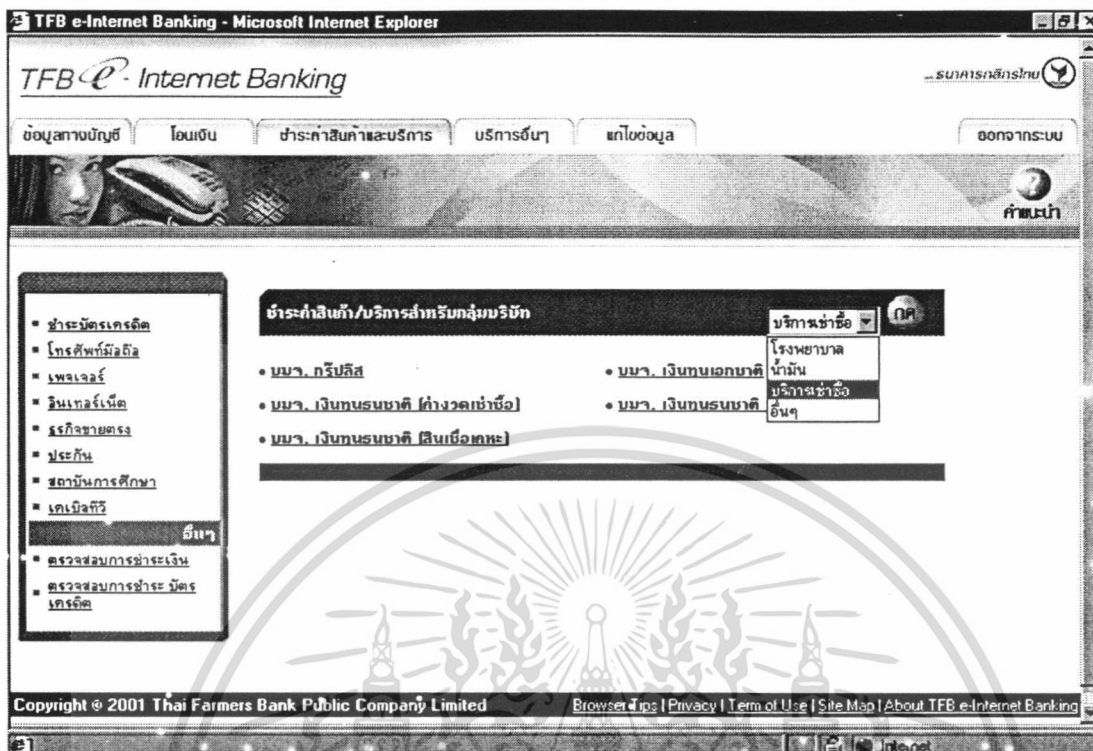
บัญชีผู้โอน: 0931009523
ชำระให้บริษัท: United Broadcasting Corporation Public Company Lim
จำนวนเงิน: 1240
หมายเลขสมาชิก: 27413697
วันที่ชำระ: ชำระในวันที่ 01 พฤศจิกายน 2544
หมายเหตุ:

ตกลง | ยกเลิก

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited

ภาพผนวกที่ 39 กำหนดรายละเอียดบัญชีระบุเลขที่บัญชีที่หักเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

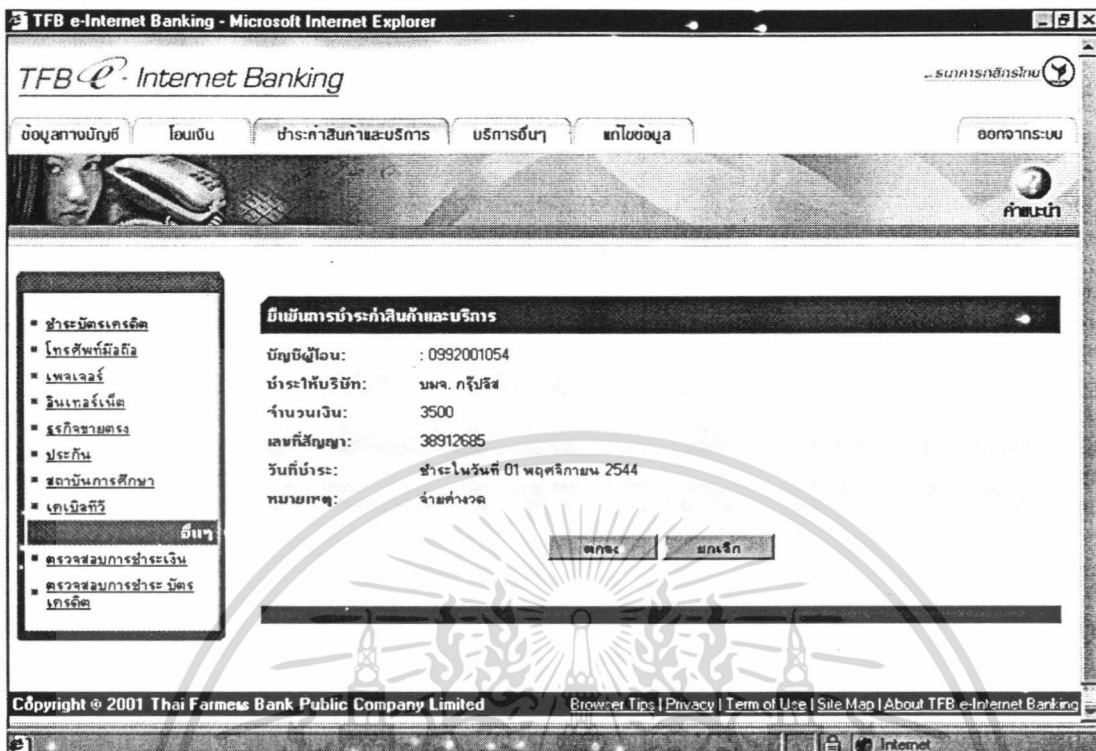


ภาพผนวกที่ 40 ประเภทของกลุ่มบริษัทต่างๆ นี้ตามลักษณะสินค้าและการให้บริการ

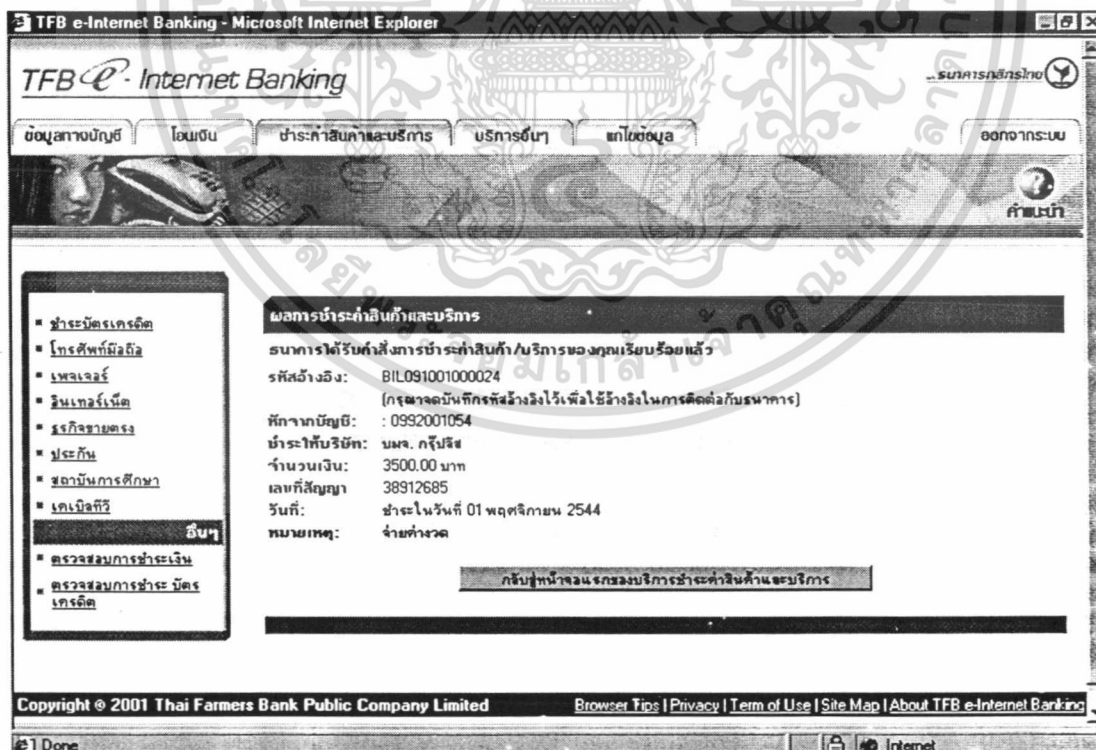


ภาพผนวกที่ 41 กำหนดรายละเอียดบัญชีระบุเลขที่บัญชีที่หักเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

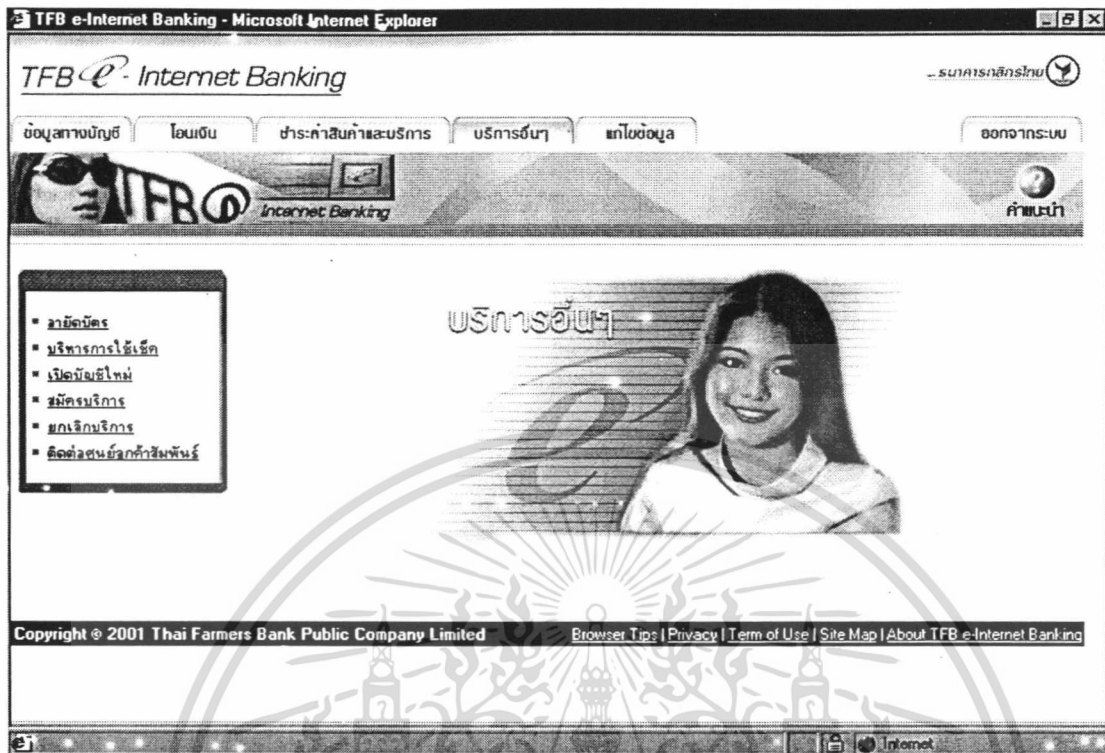


ภาพผนวกที่ 42 ยืนยันระบบ



ภาพผนวกที่ 43 กลับสู่หน้าจอบริการโอนเงิน

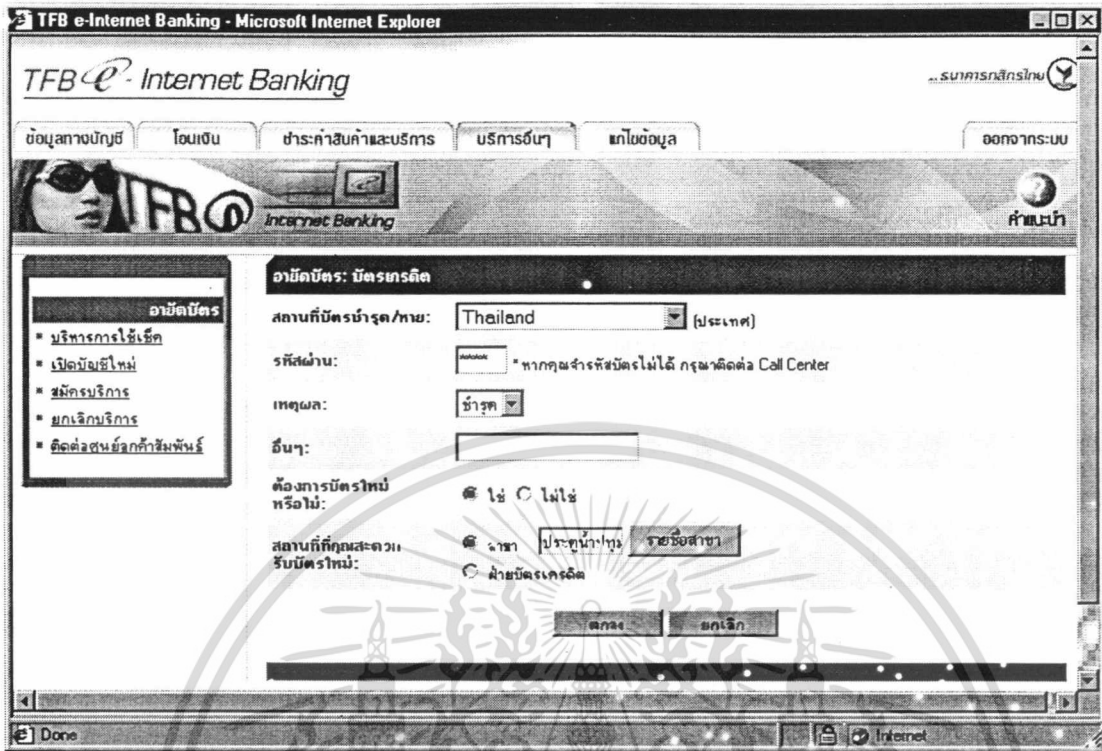
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



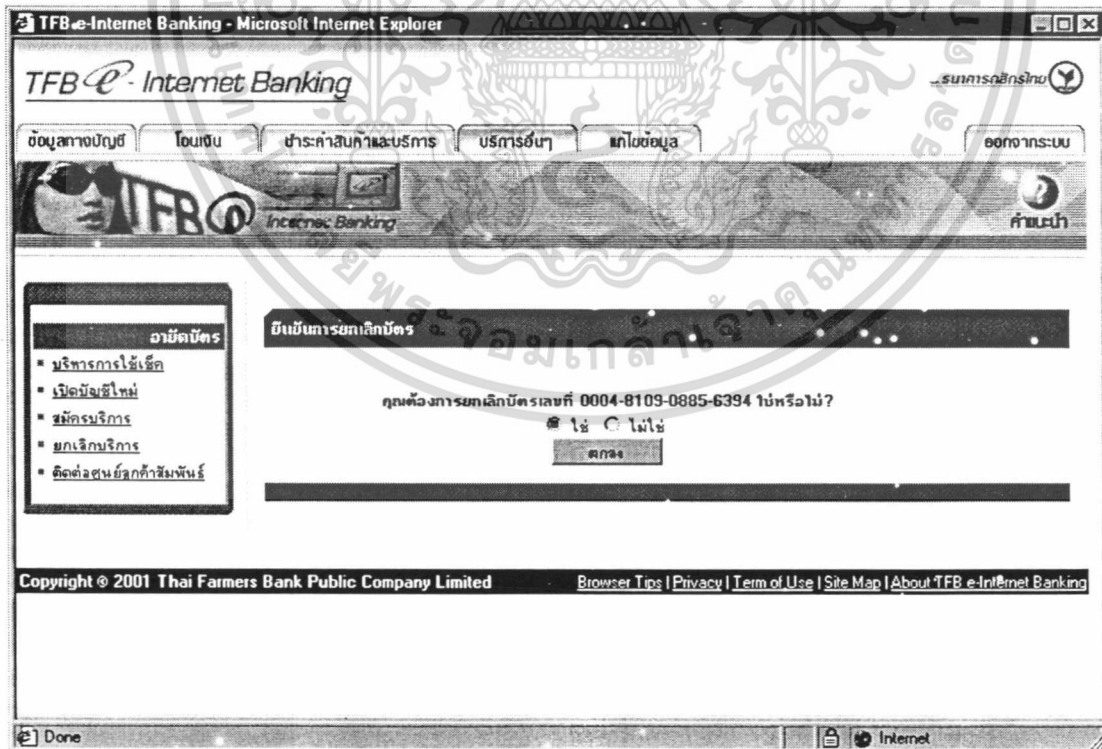
ภาพผนวกที่ 44 หน้าจอบริการอื่นๆ

3.4.1 อายุบัตรหากทำบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตชำรุดหรือหาย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือบัตรหรือถูกโจรกรรม สามารถแจ้งการใช้บัตรได้ในทันที เพื่อให้ธนาคารทำการล๊อคเลขที่บัญชีของบัตรเดบิตหรือเลขที่บัตรเครดิตจากการถูกนำไปใช้โดยบุคคลที่สามที่หน้าจออายุบัตร คลิกที่ List หมายเลขบัญชี(หากเป็นบัตรเครดิตจะเป็นหมายเลขบัตรเครดิต) ทั้งหมดที่สมัครใช้บริการในระบบ เลือกเลขที่บัญชีของบัตรที่ต้องการอายุัด จากนั้นคลิกที่ กด จากตัวอย่างเป็นการอายุัดบัตรเครดิต ที่หน้าจออายุัดบัตร กำหนดรายละเอียดการอายุัดบัตรเครดิตโดยระบุสถานที่บัตรชำรุดหรือหาย(ประเทศ) รหัสผ่าน(Password ของบัตร) เหตุผล ต้องการทำบัตรใหม่หรือไม่ และสถานที่ที่คุณสะดวกรับบัตรใหม่ เสร็จแล้วคลิก ตกลง(ภาพที่ 45) ระบบจะขึ้นหน้าจอเพื่อให้ยืนยันการอายุัดบัตร คลิกที่ “ใช่” หากต้องการอายุัดบัตร แล้วคลิก ตกลง ระบบจะแจ้งผลการอายุัดบัตรของท่านที่หน้าจอ(ภาพที่ 46)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 45 ระบุรายละเอียด



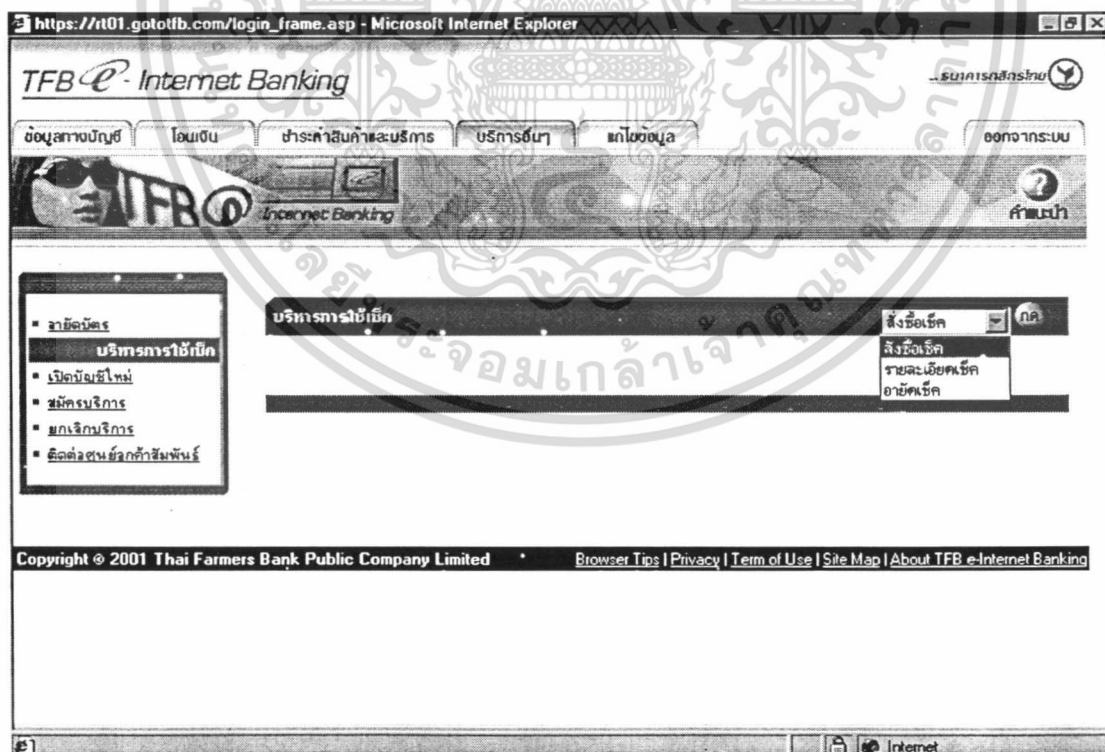
ภาพผนวกที่ 46 ยืนยันการอายัดบัตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.2 บริหารการใช้เช็ค บริหารการใช้เช็ค เป็นหัวข้อที่จัดการทุกอย่างเกี่ยวกับเช็ค ซึ่งจะแบ่งหัวข้อของการให้บริการออกเป็น สั่งซื้อเช็ค รายละเอียดเช็ค และอายัดเช็ค คลิกที่ปุ่มลูกศร แล้วเลือกจาก List รายการ จากนั้นคลิกที่ กด (ภาพที่ 47)

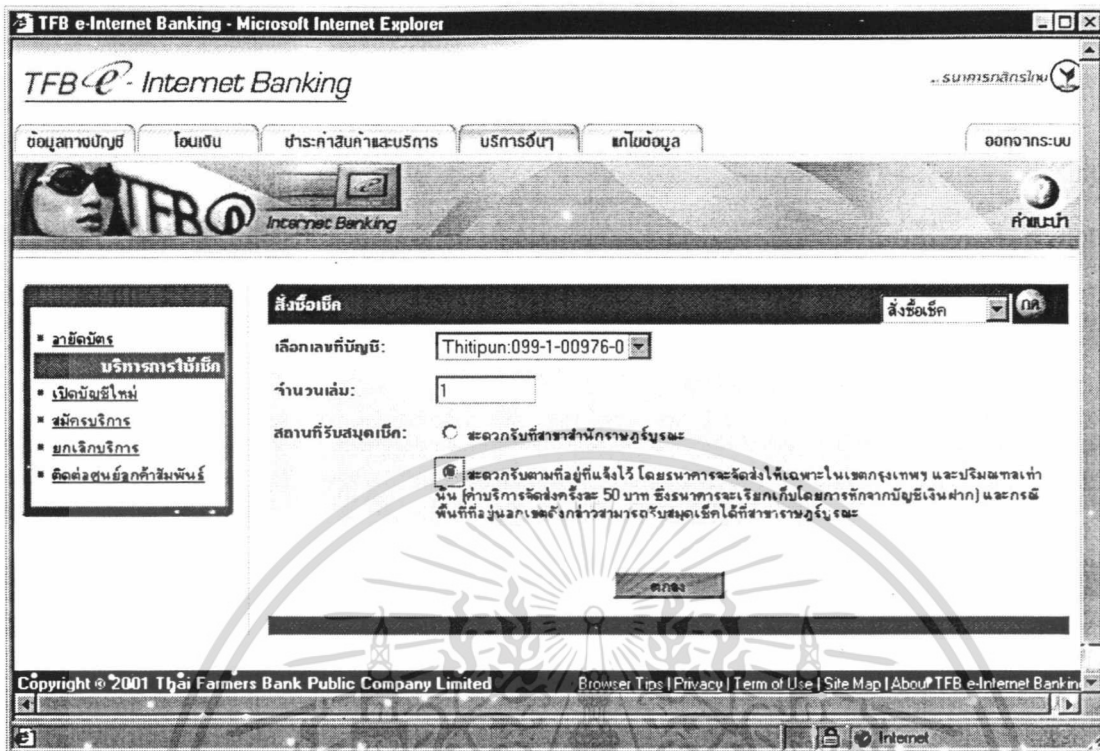
3.4.3 สั่งซื้อเช็คเป็นการสั่งซื้อเช็คโดยหักเงินจากบัญชีที่ระบุที่หน้าจอ สั่งซื้อเช็ค ให้ท่านกำหนดเลขที่บัญชีระบุเลขที่บัญชีจำนวนเล่มจำนวนเล่มที่สั่งซื้อสถานที่รับสมุดเช็ค เลือกสถานที่รับสมุดเช็คที่ท่านสะดวกคลิก ตกลง เพื่อทำรายการ(ภาพที่ 48) ระบบจะนำรายละเอียดการสั่งซื้อเช็คมาแสดงที่หน้าจอ คลิก ตกลง เพื่อยืนยันการสั่งซื้อ(ภาพที่ 49) ระบบจะแจ้งผลการสั่งซื้อเช็คที่หน้าจอ คลิก ตกลง จะกลับสู่หน้าจอบริหารการใช้เช็ค(ภาพที่ 50)

3.4.4รายละเอียดเช็ค เป็นหน้าจอสรุปการรายละเอียดการใช้เช็คที่เกิดขึ้นทั้งหมด ที่หน้าจอรายละเอียดเช็ค เลือกเลขที่บัญชีที่ต้องการตรวจสอบการใช้เช็ค แล้วคลิก ตกลง ระบบจะแสดงรายละเอียดการใช้เช็คของเลขที่บัญชีที่กำหนดมาแสดงที่หน้าจอ(ภาพที่ 51) สามารถตรวจสอบการใช้เช็คของเลขที่บัญชีอื่น ได้ โดยเลือกเลขที่บัญชีที่ต้องการตรวจสอบ แล้วคลิก ตกลง (ภาพที่ 52)

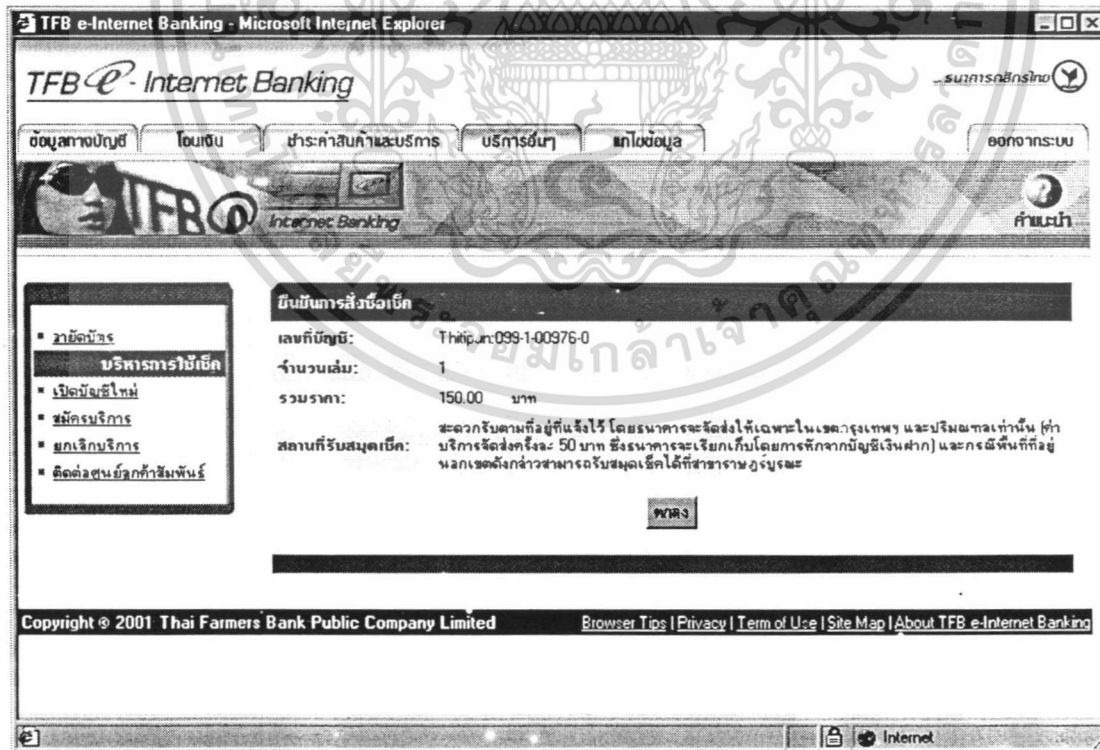


ภาพผนวกที่ 47 การบริหารการใช้เช็ค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

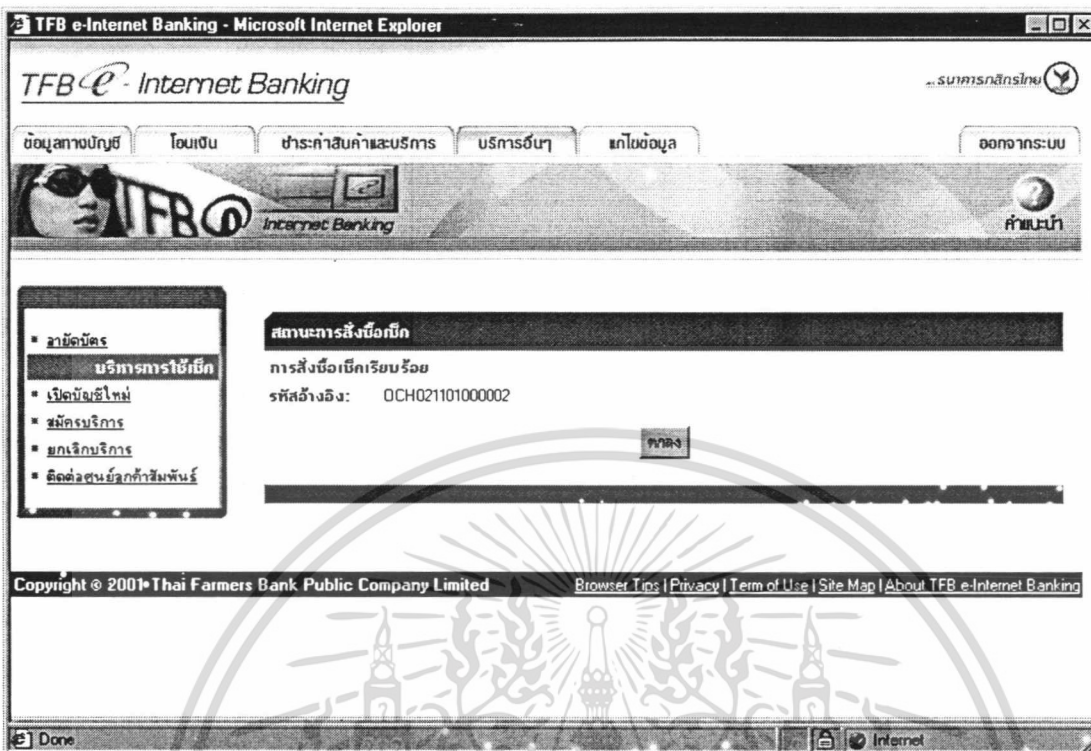


ภาพผนวกที่ 48 ระบุเลขที่บัญชีจำนวนเล่มจำนวนเล่มที่สั่งซื้อสถานที่รับสมุดเช็ค

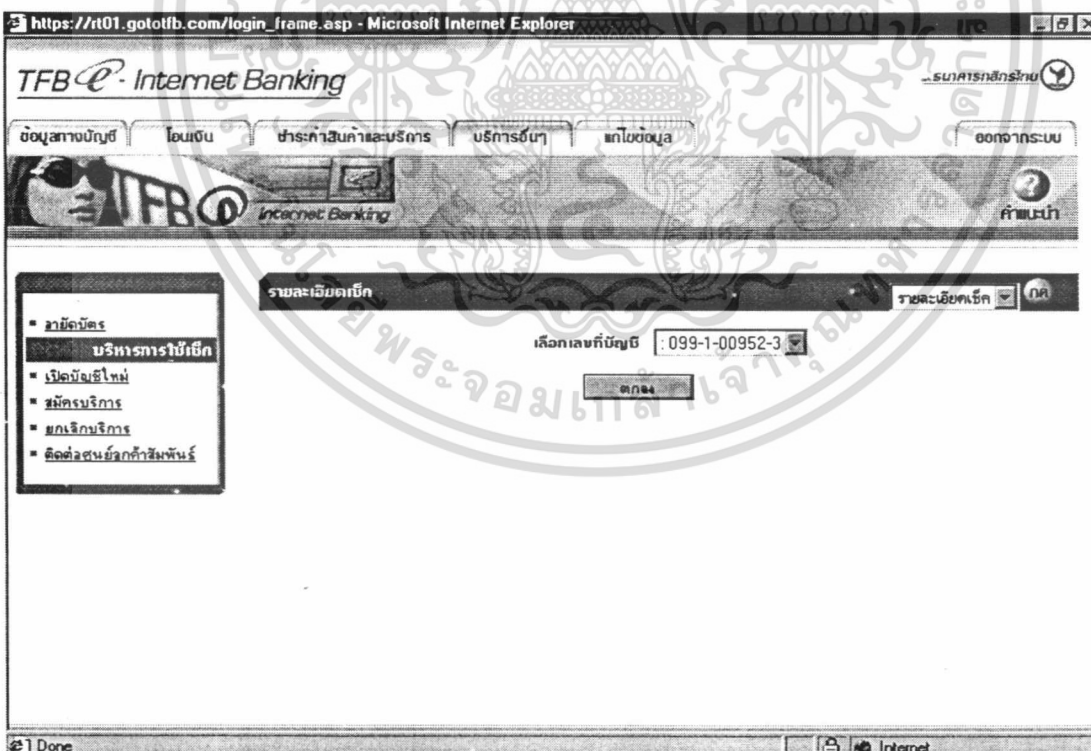


ภาพผนวกที่ 49 ยืนยันการสั่งซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 50 กลับสู่หน้าจอบริหารการใช้เช็ค



ภาพผนวกที่ 51 หน้าจอสรุปการรายละเอียดการใช้เช็ค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

https://t01.gototfb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าน้ำค่าและบริการ บริการอื่นๆ ยกย่องคุณ ออกการระบบ

TFB Internet Banking

รายชื่อเช็ค

รายละเอียเช็ค รายละเอียเช็ค

เลือกเลขที่บัญชี : 099-1-00980-9

ตกลง

เลขที่บัญชี	099-1-00980-9		จำนวน	วันที่
เลขที่	เลขที่เช็คเริ่มต้น	เลขที่เช็คสุดท้าย		
1.	0238221	0238300	80	71
2.	1913581	1913600	20	01
3.	2295801	2295840	40	39
4.	3066241	3066320	80	80
5.	4488641	4488660	20	19
6.	7938721	7938740	20	20
7.	8685901	8685980	80	80
8.	0268561	0268640	80	77
9.	1925911	1926020	80	80
10.	3052481	3052550	90	79
11.	4422141	4422220	80	80
12.	5569221	5569300	80	76
13.	8474441	8474460	20	20

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited

Browser Tips | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

ภาพผนวกที่ 52 เลือกบัญชีที่ต้องการตรวจสอบ

3.4.5 **อายัดเช็ค** เป็นหน้าจอสำหรับการอายัดเช็คที่จ่ายออกไป สิ่งที่ต้องกำหนด ได้แก่ เลขที่บัญชี ระบุเลขที่บัญชี กำหนดจำนวนเช็คเลือกจาก เช็คใบเดียว หรือ เช็คหลายใบ หากอายัดเช็คหลายใบต้องกำหนดจำนวนเช็คด้วยกำหนดเลขที่เช็ค หรือ เลขที่เช็คที่เริ่มต้นอายัดระบุเลขที่เริ่มต้นของเช็คที่ต้องการอายัดระบุเหตุผลของการอายัด เลือกจาก List ในช่องเหตุผล หรือ ระบุเหตุผลในช่อง อื่นๆ (ภาพที่ 53)

3.5 **แก้ไขข้อมูล** เป็นหัวข้อสำหรับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลทางบัญชี โดยที่หน้าจอแรกของการแก้ไขข้อมูลจะเป็นหน้าจอการบริหารบัญชี แสดงรายชื่อบัญชีและเลขที่บัญชีทั้งหมดที่มีแยกตามประเภท สามารถแก้ไขข้อมูลบัญชีส่วนตัวได้ เช่น เปลี่ยนแปลงชื่อเล่นของบัญชี ทำการเพิ่ม หรือ ลบ เลขที่บัญชีที่ใช้กับระบบ

3.5.1 **แก้ไขข้อมูลบัญชีบุคคลที่สาม** การบริหารบัญชีจะเป็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงชื่อเล่นของบัญชี ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการจดจำบัญชี เมื่อคลิกที่หมายเลขบัญชีที่ต้องการแก้ไขแล้ว จะปรากฏหน้าจอแก้ไขข้อมูลบัญชีส่วนตัว ใส่ชื่อเล่นของบัญชีที่ต้องการ จากนั้นคลิก ตกลง ชื่อเล่นของบัญชีใหม่ที่ตั้งขึ้นจะปรากฏที่หน้าจอการบริหารบัญชีทันที (ภาพที่ 54)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

https://t01.gototfb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | ติดต่อขอความช่วยเหลือ | ออกจากระบบ

ค้นหา

ฝากเงิน
 บริหารการชำระเงิน
 เปิดบัญชีใหม่
 สมัครบริการ
 ยกเงินบริการ
 ติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

อายัดเช็ค

เลขที่บัญชี: 099-1-00980-9

เช็คใบเดียว: เลขที่เช็ค: 5569223

เช็คหลายใบ: เลขที่เช็คที่เริ่มต้นอายัด:
 จำนวน: ฉบับ

เหตุผล:

อื่นๆ:

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited | [Browser Tips](#) | [Privacy](#) | [Term of Use](#) | [Site Map](#) | [About TFB e-Internet Banking](#)

ภาพผนวกที่ 53 การอายัดเช็ค

https://t01.gototfb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | ติดต่อขอความช่วยเหลือ | ออกจากระบบ

ค้นหา

ฝากเงิน
 บริหารบัญชี
 เปลี่ยนแปลงข้อมูล
 แฉกที่เวลา คีย์
 รายชื่อผู้ที่มีสิทธิ์ใช้บริการ
 เปลี่ยนแปลงวงเงิน TFB e-Web Shopping Card

แก้ไขข้อมูลบัญชีทุกที่สาขา

หมายเลขบัญชี: 099-1-00976-0

ชื่อบัญชี:

ชื่อเล่นของบัญชี:

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited | [Browser Tips](#) | [Privacy](#) | [Term of Use](#) | [Site Map](#) | [About TFB e-Internet Banking](#)

ภาพผนวกที่ 54 การแก้ไขข้อมูลบุคคลที่สาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

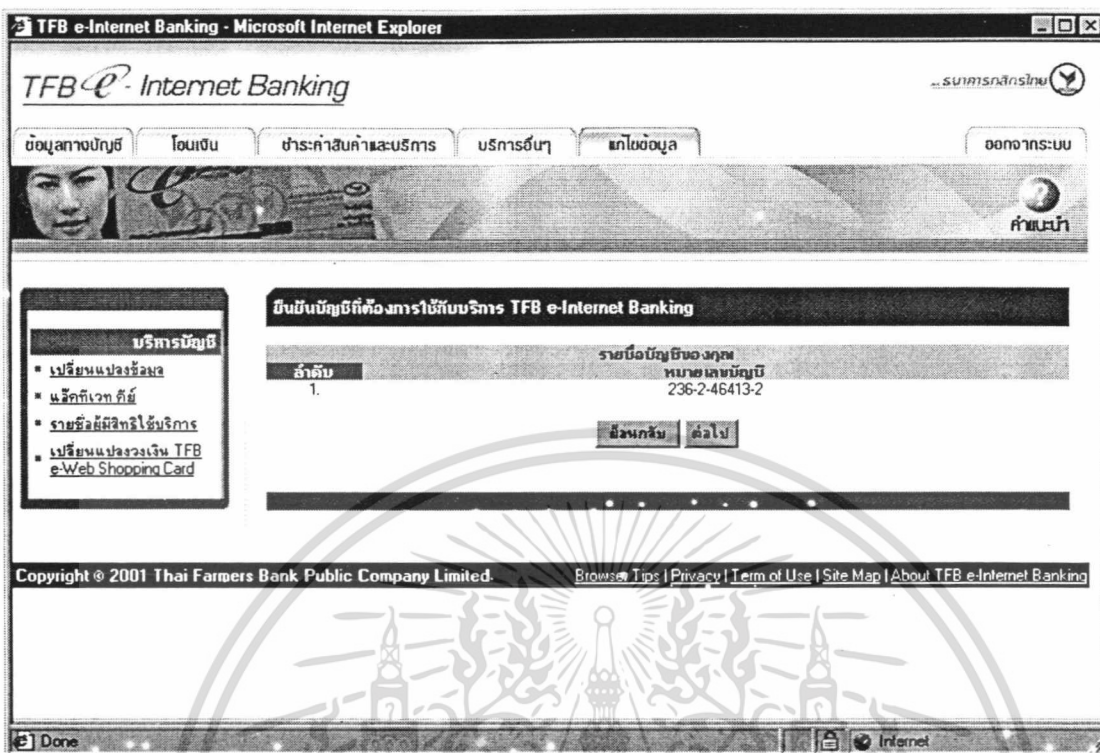
3.5.2 การเพิ่มเลขที่บัญชี ทำได้โดยคลิกที่ เพิ่มบัญชี ระบบจะขึ้นหน้าจอให้กำหนดเลขที่บัญชีที่ต้องการเพิ่มเข้ามาใช้งานในระบบ ใส่หมายเลขบัญชีที่ต้องการเพิ่ม จากนั้นคลิก ตกลง (ภาพที่ 55) ระบบจะแสดงสรุปเลขที่บัญชีที่ต้องการเพิ่มในระบบ ให้คลิก ต่อไป (ภาพที่ 56) ระบบจะขึ้นหน้าจอให้พิมพ์ใบสมัครเพิ่มบัญชีใหม่ เลือกพิมพ์ใบสมัคร หรือ ไม่สามารถพิมพ์ใบสมัครได้แล้วคลิก ตกลง(ภาพที่ 57) ระบบจะแจ้งสถานะการเพิ่มบัญชีที่หน้าจอ จากตัวอย่างเป็นการเลือกให้ธนาคารส่งเอกสารการเพิ่มบัญชีมาให้ คลิก ตกลง เสร็จสิ้นขั้นตอนการเพิ่มบัญชี(ภาพที่ 58)

3.5.3 การลบบัญชี การลบบัญชี จะเป็นการลบเลขที่บัญชีออกจากการใช้งานในระบบ คลิกที่คำว่า “ลบ” ด้านขวามือของบัญชีที่ต้องการจะลบออกจากระบบ คลิก ตกลง ระบบจะลบเลขที่บัญชื่อนั้นออกจากระบบ(ภาพที่ 59)

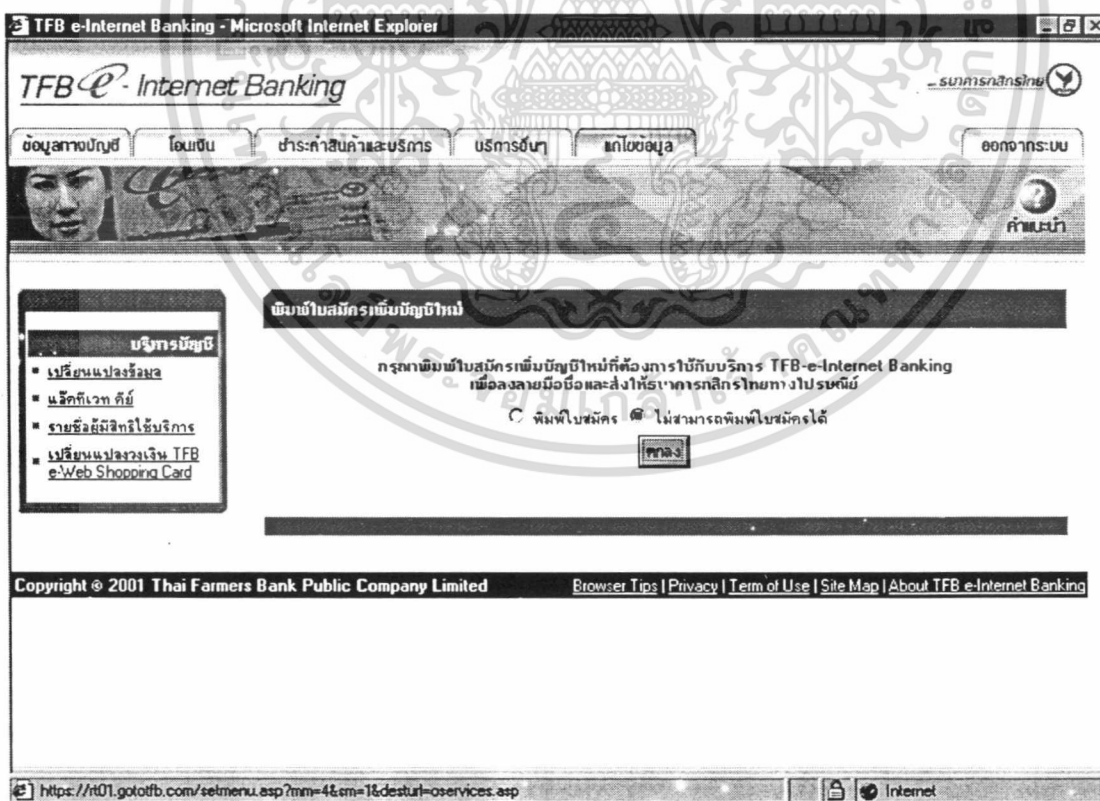
3.5.4 เปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นหน้าจอแรกของการเปลี่ยนแปลงข้อมูล การเปลี่ยนรหัสผ่านจะเป็นการเปลี่ยนรหัส Password ของท่านในการเข้ามาใช้งานในระบบก่อนหน้านี้ สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านเมื่อใดก็ได้ที่ต้องการเพื่อเพิ่มความมั่นใจว่าไม่มีใครแอบนำรหัสผ่านไปใช้งาน รหัสผ่านใหม่ที่ตั้งขึ้นจะถูกนำไปใช้ในการเข้าสู่ระบบครั้งต่อไปทันทีที่ใส่รหัสผ่านเดิม และรหัสผ่านใหม่ จากนั้น คลิกที่ ตกลง(ภาพที่ 60)

ภาพผนวกที่ 55 การเพิ่มเลขที่บัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

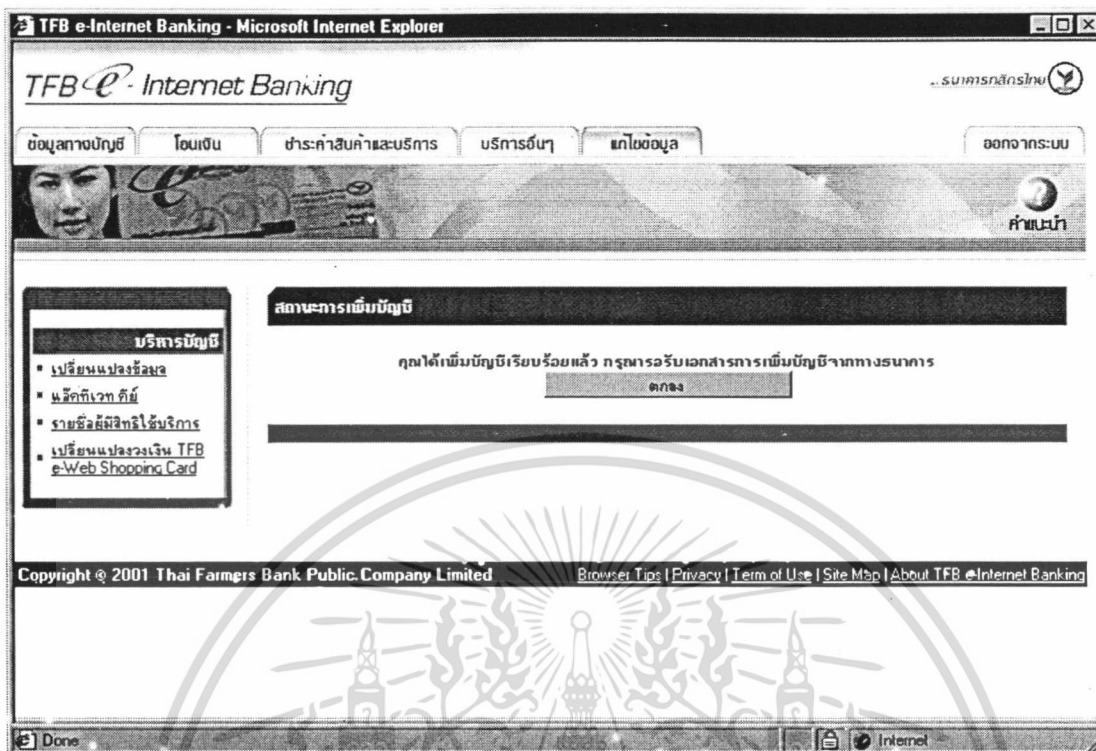


ภาพผนวกที่ 56 การสรุปบัญชีที่ต้องการเพิ่ม

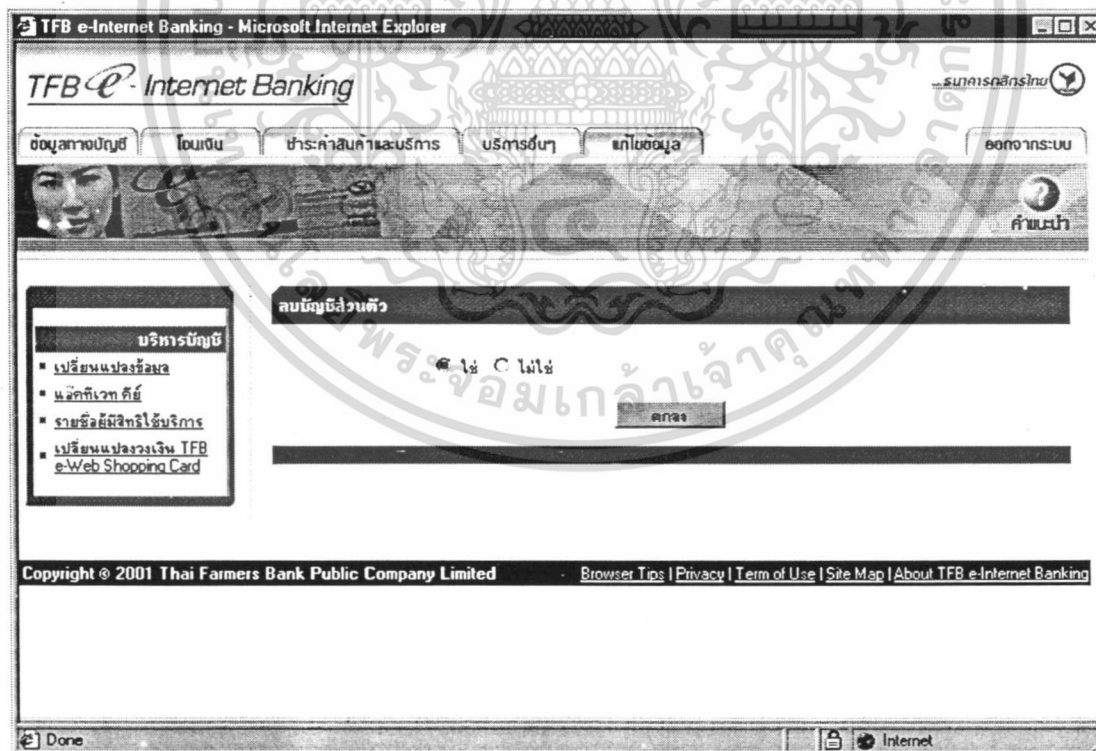


ภาพผนวกที่ 57 พิมพ์ใบสมัครเพิ่มบัญชีใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

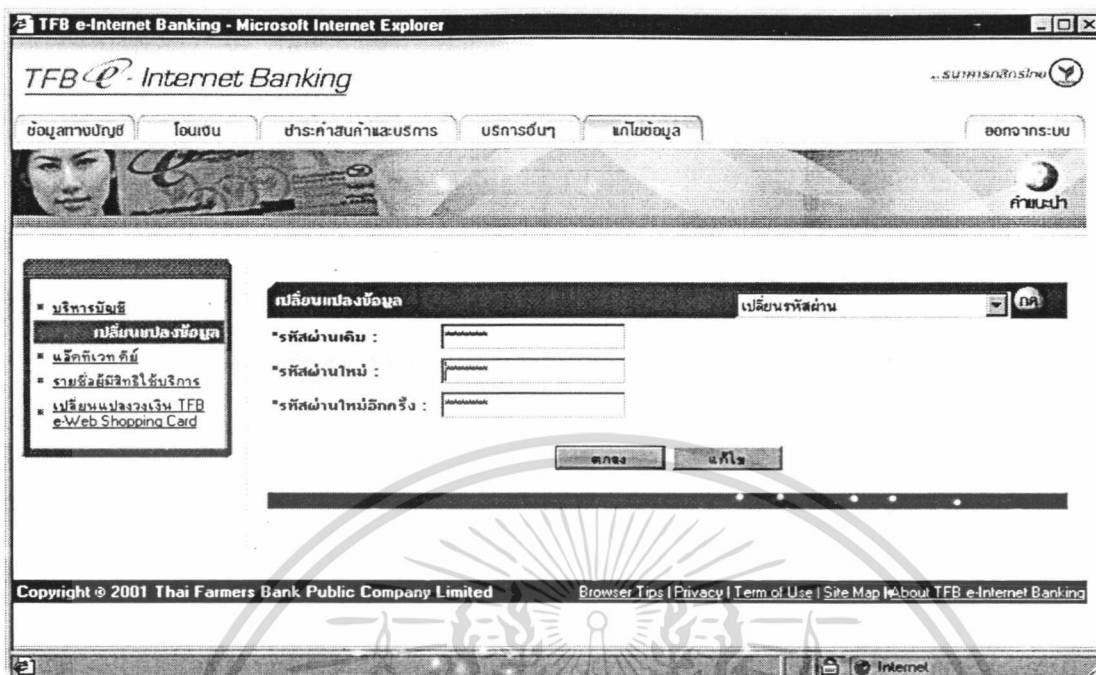


ภาพผนวกที่ 58 แจ้งสถานะการเพิ่มบัญชีที่หน้าจอ



ภาพผนวกที่ 59 การลบบัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 60 เปลี่ยนรหัสผ่าน

3.5.5 เปลี่ยนคำถามช่วยจำ การเปลี่ยนคำถามช่วยจำจะมีลักษณะคล้ายกับการเปลี่ยนรหัสผ่าน คำถามช่วยจำที่ตั้งขึ้นใหม่จะถูกนำไปใช้ในการเข้าสู่ระบบครั้งต่อไปทันที คลิกที่ ลูกศร เพื่อแสดงเมนู รายการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เลือกเปลี่ยนคำถามช่วยจำ จากนั้นคลิกที่ กด ใต้รหัสผ่าน คำถามช่วยจำใหม่ และคำตอบของคำถามช่วยจำ จากนั้นคลิกที่ ตกลง(ภาพที่ 61)

3.5.6 เปลี่ยนที่อยู่สำหรับการติดต่อกับธนาคารในกรณีที่อยู่อาศัย จะต้องแจ้งให้ทางธนาคารทราบ โดยการเข้าไปแก้ไขที่อยู่สำหรับการติดต่อกับธนาคารให้ตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบัน ที่เมนู รายการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เลือกเปลี่ยนที่อยู่สำหรับการติดต่อกับธนาคาร จากนั้นคลิกที่ กด ระบบจะแสดงข้อมูลที่อยู่ที่ได้ให้ไว้เดิมเพื่อทำการแก้ไข หากเป็นการแก้ไขทั้งหมด คลิกที่ปุ่ม แก้ไข ระบบจะลบข้อมูลทุกช่องรายการออกเพื่อให้ใส่ข้อมูลใหม่ลงไปแทนหากเป็นการแก้ไขเฉพาะบางส่วน ให้คลิกที่ช่องรายการ (หรือลากเมาส์ทับข้อมูล) ที่ต้องการแก้ไข จากนั้นกดที่ปุ่ม Delete หรือปุ่ม Back Space บนคีย์บอร์ด เพื่อลบข้อมูล จากนั้นใส่ข้อมูลใหม่ลงไปแทนเมื่อแก้ไขข้อมูลแล้ว คลิก ตกลง ระบบจะแจ้งผลการเปลี่ยนที่อยู่สำหรับการติดต่อกับธนาคารที่หน้าจอ คลิก ตกลง จะกลับไปยังหน้าจอเปลี่ยนแปลงข้อมูล(ภาพที่ 62)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TFB e-Internet Banking - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking ..ธนาคารกสิกรไทย

ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอื่นๆ ทดสอบข้อมูล ออกจากระบบ

หน้าหลัก

บริการบัญชี

เปลี่ยนแปลงข้อมูล

ประวัติเวลา คีย์

รายชื่อผู้มีสิทธิใช้บริการ

เปลี่ยนแปลงวงเงิน TFB e-Web Shopping Card

เปลี่ยนแปลงข้อมูล

เปลี่ยนค่าตามช่วยจำ

*รหัสผ่าน :

ทำลตามช่วยจำใหม่ :

ทำคอบของค่าตามช่วยจำ :

ตกลง แก้ไข

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited

Browser Tips | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

ภาพผนวกที่ 61 การเปลี่ยนค่าตามช่วย

https://rt01.gototfb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking ..ธนาคารกสิกรไทย

ข้อมูลทางบัญชี โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บริการอื่นๆ ทดสอบข้อมูล ออกจากระบบ

หน้าหลัก

บริการบัญชี

เปลี่ยนแปลงข้อมูล

ประวัติเวลา คีย์

รายชื่อผู้มีสิทธิใช้บริการ

เปลี่ยนแปลงวงเงิน TFB e-Web Shopping Card

เปลี่ยนแปลงข้อมูล

เปลี่ยนที่อยู่สำหรับการติดต่อกับธนาคาร

โปรดไปที่ผู้ส่งไปนี้สำหรับ:การติดต่อกับข้าพเจ้า

*เลขที่:	79	หมู่:	
ชอย:		ถนน:	Chareonnakorn
ตำบล:	Banglumpoolang	*อำเภอ:	Klongsan
*จังหวัด:	Bangkok	*รหัสไปรษณีย์:	10600
*โทรศัพท์:	02-470-3329	แฟกซ์:	02-470-3377
โทรศัพท์มือถือ:	014396888	เขาจารย์:	

ตกลง แก้ไข

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited

Browser Tips | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

ภาพผนวกที่ 62 เปลี่ยนที่อยู่สำหรับการติดต่อกับธนาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.7 ตั้งเวลาหมดอายุของหน้าจอ เป็นหน้าจอสำหรับกำหนดเวลาออกจากระบบ หากทั้งหน้าจอไว้โดยไม่ได้ใช้งานเกินกว่าเวลาที่กำหนด ระบบจะยุติการใช้งานของท่าน (Log off) ทันที และจะถือว่าได้ออกจากระบบแล้ว ที่เมนู รายการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เลือก ตั้งเวลาหมดอายุของหน้าจอ จากนั้นคลิกที่ กด ตั้งเวลาหมดอายุของหน้าจอใหม่ โดยคลิกเลือกจากเมนู เลือกตั้งเวลาตั้งแต่ 5 นาที จนถึง 20 นาที จากนั้นคลิก ตกลง ระบบจะแจ้งการกำหนดเวลาหมดอายุของหน้าจอใหม่ที่หน้าจอ คลิก ตกลง จะกลับไปยังหน้าจอเปลี่ยนแปลงข้อมูล(ภาพที่ 63)

3.5.8 เปลี่ยน E-mail การเปลี่ยนแปลง E-mail ทุกครั้ง จะต้องแจ้งให้ทางธนาคารทราบ โดยเข้าไปแก้ไข E-mail address ให้ตรงกับที่ใช้งานจริงในปัจจุบัน ที่เมนูรายการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เลือก เปลี่ยน E-mail จากนั้นคลิกที่ กด ใส่ชื่อ E-mail ใหม่ ในช่องว่างที่กำหนด จากนั้นคลิก ตกลง ระบบจะแจ้งผลการเปลี่ยนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่หน้าจอ คลิก ตกลง จะกลับไปยังหน้าจอเปลี่ยนแปลงข้อมูล(ภาพที่ 64)

ภาพผนวกที่ 63 ตั้งเวลาหมดอายุของหน้าจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

https://it01.gototfb.com/login_frame.asp - Microsoft Internet Explorer

TFB e-Internet Banking

ข้อมูลทางบัญชี | โอนเงิน | ชำระค่าสินค้าและบริการ | บริการอื่นๆ | แก้ไขข้อมูล | ออกจากระบบ

ค้นหา

บริการบัญชี

เปลี่ยนแปลงข้อมูล

บริการที่สะดวก

รายชื่อผู้มีสิทธิใช้บริการ

เปลี่ยนแปลงวงเงิน TFB e-Web Shopping Card

เปลี่ยนแปลงข้อมูล

เปลี่ยน e-mail

อีเมล (e-mail Address) ของคุณคือ : nirattisai.v@gototfb.com

อีเมล (e-mail) ใหม่ : (ตัวอย่าง: sonya@hotmail.com)

ตกลง | ยกเลิก

Copyright © 2001 Thai Farmers Bank Public Company Limited | Browser Tips | Privacy | Term of Use | Site Map | About TFB e-Internet Banking

ภาพผนวกที่ 64 การเปลี่ยนแปลง E-mail

4. ออกจากระบบ การออกจากระบบการใช้งาน TFB e-Internet Banking ให้คลิกที่แถบข้อความ ออกจากระบบ ที่บริเวณมุมบนขวามือ ระบบจะแสดงหน้าจอ ขอบคลุมสำหรับการใช้ บริการ คลิก กดที่นี้เพื่อยืนยันการออกจากระบบ ในกรณีที่เปิดหน้าจอการใช้งานทิ้งไว้เกินเวลา กำหนด ระบบจะถือว่าได้ออกจากระบบการใช้งานแล้วทันที เมื่อกลับมาใช้งานในระบบอีกครั้ง ระบบจะแสดงข้อความแจ้งที่หน้าจอ ต้องคลิกที่ ตกลง เพื่อออกจากระบบ และต้อง Log In เข้ามา อีกครั้งหากต้องการใช้งานในระบบ (ภาพที่ 65)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 65 การออกจากระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้