



คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย  
สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร



โดย  
นางสาวหนึ่งนุช ธีระรุจินนท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย

สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร



โดย  
นางสาวหนึ่งนุช ธีระรุจินนท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE SERVICE QUALITY TRANSACIONS ELECTRONIC OF KRUNG THAI BANK  
EMPIRE TOWER BRANCH, BANGKOK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Master of Business Administration Program

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2015

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร” เสนอโดยนางสาวหนึ่งนุช ธีระรุจินนท์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สรวรยา ธรรมอภิพล)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์)

...../...../.....



57602753: สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ / คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์  
หนึ่งนุช อีระจันนธ์: คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย  
สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.วิโรจน์ เจริญลักษณ์.  
73 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาจากผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา พนักงานสาขา พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รวมจำนวน 13 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการศึกษา และนำเสนอผลการศึกษารูปแบบการพรรณนาความ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยระบบ KTB net bank เชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชัน ระบบเครื่องอัตโนมัติเชื่อมโยงผ่านเครื่องฝาก ถอน ปรับสมุดอัตโนมัติ ระบบทะเลเบงก์เชื่อมโยงผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติ พบว่าเป็นข้อมูลประกอบการอธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานได้ อย่างถูกต้อง 2) คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดี พบว่าคุณภาพที่ดีเป็นการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการร่วมมือกับหน่วยงานธนาคารกรุงไทยในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

---

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

57602753: MAJOR: EMTREPRENEURSHIP

KEY WORD: SERVICE SYSTEM TRANSACTIONS ELECTRONIC OF KRUNG THAI BANK /  
SERVICE QUALITY TRANSACTIONS ELECTRONIC OF KRUNG THAI BANK

NUNGNUCH TEERARUJINON: THE SERVICE QUALITY TRANSACTIONS  
ELECTRONIC OF KRUNG THAI BANK EMPIRE TOWER BRANCH, BANGKOK. THESIS  
ADVISOR: ASST. PROF. VIROJ JADESADALUG, Ph.D. 73 pp.

The objectives of this research were: 1) to study Service system of Electronic transactions of Krung Thai Bank Empire Tower Branch 2) to study Service quality of Electronic transactions of Krung Thai Bank Empire Tower Branch. This research was qualitative research and its data were collected from Branch Manager, Assistant Manager, Employees and Customers of electronic transaction, by used the in-depth interviews on total of 13 people as a method to collect data. Data obtained were then analyzed to generate conclusions and to present results of this study in the descriptive form.

The results of this study showed that: 1) Service system of Electronic transactions, KTB net bank system link website and application, Automatic machine system link ATM ADM Passbook machine, Tele banking system link answering machine found information to explain correct Service system of electronic transactions 2) Service quality of Electronic transactions, Security the confidentiality of client data, Convenience to access easy, Cost fee waiver and reduce costs, Service speed to meet the needs as well found Good service quality of Customer Satisfaction. The study results and recommendations can be used as a guide in PR system of electronic transactions, Client widely known and used as a guide in the development improvement of service quality, to meet the needs of service users to effectively lead to long-term returns.

---

Master of Business Administration Program

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา คำแนะนำ กลั่นกรอง และตรวจความถูกต้องจนวิทยานิพนธ์สำเร็จ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สวรรยา ธรรมอภิพล ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ กรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในครั้งนี้ อีกทั้งได้ชี้แนะแนวทาง และให้ความรู้ ซึ่งเป็นประโยชน์ใน งานวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาท ความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำ ความรู้มาประยุกต์ใช้ และเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ผู้ใช้บริการธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้การอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเป็นอย่างดี ทำให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นไป ด้วยความเรียบร้อย

ขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่สนับสนุน และคอยเป็นกำลังใจให้เสมอ ขอขอบคุณ มิตรภาพที่ดีจากเพื่อนๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่มีน้ำใจคอยช่วยเหลือ และแจ้ง ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการทำวิทยานิพนธ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์แก่ ธนาคารกรุงไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป หากมีข้อผิดพลาด ประการใด ผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	3
ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
นิยามศัพท์.....	4
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบรรณกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับบรรณกรรมอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์.....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ระเบียบวิธีวิจัย.....	34
การเลือกพื้นที่วิจัย.....	34
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและเกณฑ์การคัดเลือก.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	35
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	36



บทที่	หน้า
การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล .....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ .....	38
คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์.....	41
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ .....	54
คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์.....	56
อภิปรายผล .....	59
ประโยชน์จากการวิจัย.....	64
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	66
รายการอ้างอิง .....	67
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์.....	70
ประวัติผู้วิจัย.....	73



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตประจำวันให้ดียิ่งขึ้น โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนแรงงานคนเป็นเครื่องทุ่นแรงที่จะทำให้ชีวิตสะดวกสบาย รวดเร็วมากยิ่งขึ้นเมื่อเทียบกับรูปแบบเก่า ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีการพัฒนาอย่างหลากหลายรูปแบบ มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ รวมทั้งอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการใช้บริการธุรกรรมที่หลากหลายเช่นกัน ตลอดจนการทำธุรกรรมทางการค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการทำธุรกรรมออนไลน์ต่างๆ ก็ทวีจำนวนขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยลดค่าใช้จ่ายโดยรวมขององค์กรได้ (จิวิรัส อินทร์บำรุง, 2553)

การทำธุรกรรมการค้าอีคอมเมิร์ซเป็นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้า โดยสามารถทำธุรกรรมได้อย่างไร้ขอบเขตทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งใช้ต้นทุนต่ำไม่ว่าจะในระยะเริ่มและระยะยาว ดังนั้นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จึงมีบทบาทอย่างมากในการทำธุรกรรมทางการเงินและการรับชำระสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยธนาคารพาณิชย์จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางรับชำระเงินระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มเสถียรภาพทางการเงินให้ทุกฝ่าย ได้แก่ ชำระสินค้าบริการในรูปแบบบัตรเครดิต หักผ่านบัญชีและเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ โดยเฉพาะผ่านระบบโทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า โมบายคอมเมิร์ซ เป็นช่องทางที่แพร่หลายไปทั่วโลก เนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการขยายพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ตามช่องสัญญาณเครือข่ายจึงเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

ธนาคารกรุงไทยดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน เปลี่ยนจากธนาคารแสนสะดวก (The convenience bank) ที่ถือมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบันสู่แนวคิด กรุงไทยก้าวไกลไปกับคุณ (Growing together) อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนเติบโตและความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

สร้างคุณภาพที่ดีแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืน ซึ่งธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยง โดยได้กำหนดโครงสร้างนโยบายส่งเสริมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้จ่ายเงินสดให้มากยิ่งขึ้นเป็นการช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศครอบคลุมการบริการความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามกรอบข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงภายใต้การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการในรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

จากที่กล่าวมาข้างต้นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีที่จำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เช่นเดียวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมจึงเป็นเรื่องจำเป็น ดังนั้นธนาคารกรุงไทยได้ปรับปรุงแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ รวมถึงภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยเป็นการเพิ่มศักยภาพในการใช้ชีวิตให้อิสระด้วยการให้บริการธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการธนาคารส่วนตัวเป็นการปฏิวัติรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถลดความเสี่ยงด้านต้นทุนประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ความชัดเจนของระบบเครือข่าย รูปแบบการใช้งานง่ายสะดวกสบาย และสามารถตรวจสอบรายการบัญชีในการโอนเงินการชำระเงินได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจึงเห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นพื้นฐานสำคัญก่อให้เกิดประสิทธิผลในอนาคตต่อวิสัยทัศน์ธนาคารกรุงไทยและทำให้ผู้ใช้บริการสนใจมาใช้บริการรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินกับธนาคารมากยิ่งขึ้น

จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินทางด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านต้นทุน ด้านความรวดเร็ว ของปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย และคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร

#### 2. ขอบเขตด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ มี 4 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 2 พนักงานสาขา จำนวน 4 คน กลุ่มที่ 3 พนักงานฝ่ายสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 คน และกลุ่มที่ 4 ผู้ให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์

#### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของพื้นที่ คือ ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาประมาณ 5 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2559 – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 โดยแบ่งเป็นระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ.2559 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และระยะเวลาในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ.2559 – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

#### นิยามศัพท์

1.ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย (Service system transactions electronic of Krung Thai bank) หมายถึง ระบบเครือข่ายการให้บริการของธนาคารกรุงไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการบริหารจัดการทางการเงิน ในรูปแบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า ระบบ KTB net bank เป็นระบบเชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชันโมบาย ระบบเครื่องอัตโนมัติเป็นระบบเชื่อมโยงผ่านเครื่องฝากเงิน ถอนเงิน ปรับสมุดบัญชี รายการอัตโนมัติ ระบบทะเลแบงก์เป็นระบบเชื่อมโยงผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติ ในการทำธุรกรรมโอนเงิน ชำระค่าสินค้าบริการ สมัครงานผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ และข้อมูลทั่วไปด้วยตนเอง

2.คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย (Service quality transactions electronic of Krung Thai bank) หมายถึง การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ คุณภาพการบริการที่ดีนั้นก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการได้รับบริการที่ดีทางด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลและความเสี่ยงทางการเงิน ด้านความสะดวกสบายในการใช้งานได้ง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการได้อย่างดี

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร ได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาปรับในการศึกษา รวมทั้งได้ศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย อาทิเช่น เอกสารคู่มือ หนังสือ บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต โดยครอบคลุมเนื้อหาสาระต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) ได้ให้ความหมาย ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกรรมที่กระทำขึ้น โดยใช้วิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนอาจจะกระทำผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ

จิวิรส อินทร์บำรุง (2553) ได้ให้ความหมาย ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยอาศัยเทคโนโลยีเครือข่าย ที่เรียกว่า องค์กรเครือข่ายร่วม โดยใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันผ่านช่องทางโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อสื่อสาร และการทำงานร่วมกันหรือแม้แต่วระบบธุรกิจภายในองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่กระทำขึ้นระหว่างหน่วยธุรกิจ บุคคล รัฐ ตลอดจนองค์กรเอกชนหรือองค์กรของรัฐใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การค้าและการติดต่อ โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน ได้แก่ การซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การสมัครสมาชิกออนไลน์ การโอนเงินธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เช่นเดียวกับธนาคารกรุงไทยมีรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้กับลูกค้าโดยไม่ต้องมาทำธุรกรรมด้วยตนเองที่ธนาคาร แต่ทำรายการผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตเป็นตัวเชื่อมโยงในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น

### 1.1 รูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย

การให้บริการของธนาคารกรุงไทยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการ ซึ่งทำให้การทำธุรกรรมหรือการให้บริการนั้นมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำธุรกรรมแบบเก่าที่มีค่าใช้จ่ายต่างๆ เนื่องจากใช้กระดาษในการบันทึกเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

**1.1.1 การบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)** เป็นรูปแบบการบริการธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตามได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการปฏิวัติรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยเทคโนโลยีนำสมัยสามารถใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet banking) บนคอมพิวเตอร์ผ่านโมเด็มอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมโยงเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยในการทำธุรกรรมส่วนตัวหรือใช้บริการธนาคารโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Mobile banking) ด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือผ่านสัญญาณเครือข่ายของผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนเชื่อมโยงระบบข้อมูลของบัญชีผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน KTB net bank ผ่านเว็บไซต์ธนาคารในการทำธุรกรรมบัญชีส่วนตัวได้ด้วยตนเอง สำหรับผู้ใช้บริการที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทยเท่านั้น ซึ่งเป็นการบริการที่มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายมีความปลอดภัยสูงด้วยรหัสผ่านพิเศษ TOP (Time Out Password) ซึ่งจะส่ง SMS Alert ก่อนยืนยันรายการ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เช่น การโอนเงินบัญชีบุคคลอื่น ต่างธนาคาร ชำระค่าบริการ จองสลากรัฐบาล สมัครบริการต่างๆ และบริการอื่นๆ มากมาย พร้อมบันทึกการโอนรายการทางการเงินเมื่อเสร็จสิ้นเข้าคลังภาพให้แก่ลูกค้าโดยอัตโนมัติและแจ้งอีเมลล์หรือข้อความ SMS เข้าเบอร์โทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้ เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบรายการ ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยมีการอัพเดทรระบบงานแอปพลิเคชันตลอดเวลา เพื่อเป็นการเพิ่มเสถียรภาพทางการเงินได้อย่างคล่องตัว

**1.1.2 การบริการธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์ (Virtual Branch)** เป็นรูปแบบการบริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่อง VTM (Virtual Teller Machine) ธนาคารกรุงไทยเป็นที่แรกของประเทศไทย สำหรับการบริการเปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็มและบริการอื่นๆ โดย VDO Call แบบ Face to Face ผ่านเจ้าหน้าที่ Net officer ของธนาคารกรุงไทย เสมือนการทำธุรกรรมที่สาขา

แบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทแรกต้องมีพนักงานธนาคารเป็นที่ปรึกษาในการทำธุรกรรมผ่าน VDO Call ตลอดการทำรายการเท่านั้น ประเภทที่ 2 บริการที่ลูกค้าทำรายการด้วยตนเองหรือเลือกใช้บริการที่มีพนักงานของธนาคารเป็นที่ปรึกษา บริการเครื่อง VTM ได้แก่ เปิดบัญชีประเภทไม่มีสมุดคู่ฝากหรือเปิดบัญชีเพิ่ม ออกบัตรเอทีเอ็ม ชำระค่าบริการต่างๆ สมัครบริการต่างๆ ซึ่งธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 สาขาที่มีการติดตั้งเครื่อง VTM สาขาสยามพารากอน สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ สาขาลาดพร้าว สาขาเซ็นทรัลพระราม9 สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ และขยายสาขาเพิ่มต่อไปในอนาคต โดยรูปแบบบริการธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาเพื่อสร้างความสะดวกสบายทางการเงินให้แก่ลูกค้า ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดต้นทุนธนาคารในการใช้ทรัพยากรและมีความปลอดภัยในการใช้บริการด้วย ID Card Reader, Video Camera HD Record

**1.1.3 การบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)** เป็นรูปแบบการบริการซื้อขายแลกเปลี่ยนบริการธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อผู้ขายบนอินเทอร์เน็ต โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายระบบการคำนวณในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งธนาคารจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางรับชำระเงินระหว่างผู้ซื้อผู้ขายทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบและอนุมัติบัตรเครดิตแบบ Payment gateway ในระบบทันทีหรือโอนให้กับรหัสหน่วยงาน ชื่อหน่วยงานที่ให้ธนาคารกรุงไทยเป็นสื่อกลางในการรับชำระค่าสินค้าบริการต่างๆ โดยร้านค้าออนไลน์ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเท่านั้นจึงสมัครเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ตจากธนาคารได้

**1.1.4 การบริการเครื่องอัตโนมัติ (Automatic Machine)** รูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายของธนาคารลักษณะออนไลน์ โดยผ่านทางสายโทรศัพท์ที่มีทั้งเครื่องพิมพ์ข้อความ เครื่องอ่านบัตร กล่องใส่เงิน เครื่องนับจ่ายเงินสดรวมกันอยู่ภายในเครื่องเดียวกันเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่ต้องมาติดต่อสาขานาคารก็สามารถทำรายการทางการเงินได้ง่ายๆ ด้วยบริการเครื่องอัตโนมัติ 3 ช่องทาง

**ช่องทางที่ 1** บริการเครื่องฝากอัตโนมัติ (ADM-Automatic Deposit Machine) เป็นรูปแบบการบริการเครื่องอัตโนมัติให้ลูกค้าสามารถฝากเงินได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมงเป็นการลดต้นทุนให้กับธนาคาร เนื่องจากลูกค้าไม่ต้องรอคิวคิวในการทำรายการและไม่ต้องมีบัตรเอทีเอ็มก็ทำรายการฝากเงินได้ โดยรับเฉพาะธนบัตรใบละ 100บาท 500บาท 1,000บาท รวมไม่เกิน 100 ฉบับ โดยการทำการรายการสามารถตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตรนั้นๆ จากการแสดง



จำนวนรวมให้เห็นบนจอภาพ พร้อมตรวจสอบเลขที่บัญชี ชื่อนามสกุล ก่อนยืนยันรายการ เครื่องจะพิมพ์ใบบันทึกรับเงินทุกครั้งเมื่อเสร็จสิ้นรายการ

**ช่องทางที่ 2** บริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM - Automatic Teller Machine) เป็นรูปแบบการบริการเครื่องอัตโนมัติให้ลูกค้าสามารถถอนเงิน โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินต่างธนาคาร โอนเงินไปยังกลุ่มประเทศอาเซียน กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ชำระค่าสินค้าบริการ บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ Verified by Visa และสมัครบริการต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ธนาคารกรุงไทยได้ทำการเชื่อมโยงเครือข่ายกับเอทีเอ็มพลู เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการกับเครื่องเงินด่วนอัตโนมัติของธนาคารอื่นๆ ภายในประเทศได้ ซึ่งรองรับภาษาในการทำรายการอย่างหลากหลายทั้งภาษาไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น พม่า พร้อมบริการร่วมกับเครือข่ายบัตรต่างประเทศ Plus (Visa), Cirrus (Master Card), China Union pay, APN และบัตร Non-Bank อื่นๆ รูปแบบนี้เป็นที่นิยมในการให้บริการอย่างแพร่หลายในประเทศและต่างประเทศ เพราะการได้รับบริการรูปแบบนี้ สะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน

**ช่องทางที่ 3** บริการเครื่องปรับสมุดเงินอัตโนมัติ (Self Service Passbook Update) เป็นรูปแบบการบริการเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติให้ลูกค้าพิมพ์รายการความเคลื่อนไหวทางการเงินที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง โดยบริการนี้เป็นบริการไม่คิดค่าธรรมเนียมเพียงแค่มีสมุดเงินฝากกับธนาคารเท่านั้น

**1.1.5 การบริการเทเลแบงก์ (Tele Banking)** เป็นรูปแบบการบริการธนาคารกรุงไทยทางโทรศัพท์เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการสอบถามข้อมูลด้านบัญชีและข้อมูลทั่วไป รวมทั้งการทำรายการทางการเงินต่างๆ สามารถทำธุรกรรมเสมือนธนาคาร โดยไม่ต้องมาติดต่อธนาคารด้วยตนเอง ซึ่งมีขั้นตอนบริการธนาคารทางโทรศัพท์สอบถามข้อมูลทั่วไปและเฉพาะลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากตามประเภทที่ธนาคารกรุงไทยกำหนดเท่านั้น โดยการกดโทร 0-2111-1111 เป็นระบบเสียงอัตโนมัติให้ลูกค้าเลือกทำรายการ และแจ้งข้อขัดข้องในการใช้บริการ

**1.1.6 การบริการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Prompt Pay) หรือเอนี่ไอดี (Any ID)** เป็นรูปแบบบริการที่ภาคธนาคารร่วมมือกันพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนโครงการระบบชำระของประเทศ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ของรัฐบาลการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวทางเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน(Any ID) เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี การลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยและบูรณาการสวัสดิการ การส่งเสริมการ

เข้าถึงบริการทางการเงิน การส่งเสริม e-Payment ในทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ อันเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการการเงินสดและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ ในขณะเดียวกันธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เข้าร่วมโครงการพร้อมเพย์ในการช่วยอำนวยความสะดวกในการโอนเงินและรับโอนเงินที่รวดเร็วยิ่งขึ้นแค่ใช้เบอร์มือถือหรือเลขบัตรประชาชนแทนเลขบัญชีธนาคาร รวมทั้งการรับเงินสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐเข้าบัญชีโดยตรงด้วยเลขบัตรประชาชน นอกจากนี้ยังได้รับสิทธิประโยชน์จากการคิดค่าธรรมเนียมที่ถูกลงผ่านช่องทางแอปพลิเคชันโมบาย เว็บไซต์ธนาคาร เครื่องอัตโนมัติฝากเงินถอนเงินหรือสาขาธนาคาร โดยผู้สมัครต้องมีบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวันเท่านั้น ห้ามใช้กรณีบัญชีร่วม บัญชีนิติบุคคล ซึ่งเลขที่บัตรประชาชนผู้ได้ 1 บัญชีเท่านั้น และเบอร์โทรศัพท์มือถือ 1 เบอร์ผู้ได้ 1 บัญชีเท่านั้น หรือแต่ละบัญชีผู้ได้สูงสุด 1 หมายเลขบัตรประชาชนรวม 3 เบอร์โทรศัพท์มือถือ เมื่อมีการทำรายการผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือจะมีการแจ้งรหัสผ่านพิเศษ TOP ให้กับผู้ให้บริการ ทั้งนี้สามารถเปลี่ยนการผูกบัญชีได้ตามต้องการเป็นการเพิ่มความสะดวกแทนการใช้เลขบัญชี โดยตั้งแต่ 15 กรกฎาคม 2559 ระบบกลางจะเปิดให้ทุกธนาคารลงทะเบียนเพื่อผูกบัญชีพร้อมกัน ซึ่งสามารถแจ้งผลการลงทะเบียนให้ผู้ให้บริการทราบในทันทีและไม่มีกำหนดการปิดลงทะเบียน ฉะนั้นทุกธนาคารที่เข้าร่วมโครงการพร้อมเพย์จะเริ่มให้บริการโอนเงินรายย่อยได้ทันทีภายในเดือนตุลาคม 2559 ส่วนบริการอื่นๆ จะทยอยให้บริการต่อไป (ธนาคารกรุงไทย, 2559)

## 1.2 การให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยเป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินส่วนตัวได้ทุกที่ทุกเวลาปฏิวัติรูปแบบการทำธุรกรรมด้วยการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์สมัครบริการเพียงครั้งเดียว โดยแสดงตนเพื่อเพิ่มสิทธิ์การใช้งาน ส่วนรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นแบบการเชื่อมต่อได้ 2 ทาง คือ ผ่านแอปพลิเคชันโมบายชื่อว่า KTB net bank หรือผ่านเว็บไซต์ธนาคาร สามารถทำใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกที่ทุกเวลา (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

**1.2.1 การจัดการทางการเงิน** สามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ซึ่งแต่ละรูปแบบในการให้บริการอาจครอบคลุมการทำธุรกรรมทางการเงินได้ไม่ทั้งหมด ซึ่งบางรายการต้องติดต่อกับสาขาธนาคารโดยตรงในการยืนยันบัญชีของตนเอง

**ด้านที่ 1** การจัดการทางด้านบัญชี สามารถเรียกดูรายละเอียดบัญชีต่างๆ ในการเพิ่ม จัดการบัญชี เรียกดูหรือสั่งพิมพ์บัญชีรายการย้อนหลัง สอบถามยอดคงเหลือ และระดับบัญชี

**ด้านที่ 2** การทำรายการโอนเงิน สามารถโอนเงินบัญชีตนเอง บัญชีบุคคลที่ 3 และการโอนเงินระหว่างธนาคารไปยังธนาคารอื่น ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารยูโอบี ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด ธนาคารธนาชาต ธนาคารออมสิน ธนาคารเกียรตินาคิน ออกจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์บัญชีกระแสรายวันเท่านั้น โดยสามารถตั้งเวลาในการโอนเงินล่วงหน้าได้และบริการโอนเงินไปยังกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นการโอนเงินไปให้บัญชีปลายทางที่ไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร โดยการโอนเงินออกจากบัญชีเงินฝากคู่มือและนำเงินโอนเข้ากระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) มี 2 แบบ แบบบัตรเงินสด (E-Money card) เป็นการเติมเงินเข้าบัตรแบบกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ (Pay Receive with mobile) เป็นการเลือกระบุผู้รับเงินปลายทางด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือที่ต้องการรับเงิน

**ด้านที่ 3** การทำรายการชำระเงินต่างๆ สามารถทำรายการชำระเงิน โดยเลือกจากTop list ประเภทหน่วยงานหรือชื่อหน่วยงาน รวมถึงจัดการชำระเงินได้ล่วงหน้าหรือทำซ้ำเติมเงินบัตร E-Money บัตร M-Pass ทำรายการขอเอกสารตรวจสอบเครดิตบูโร ชำระเงินกู้ของตนเองหรือของบุคคลอื่นและสามารถเรียกดูข้อมูลรายละเอียดต่างๆ รวมทั้งประวัติการชำระเงินได้

**ด้านที่ 4** สินเชื่อกู้ยืมธนาคารกรุงไทย เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษายศ. กรอ. สามารถตรวจสอบสถานะบัญชีตนเองได้ ส่วนหลักทรัพย์เคทีซีมิโก้และหลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทยสามารถทำรายการซื้อขายเรียกดูความเคลื่อนไหว ทำแบบประเมินความเสี่ยงข้อมูลพื้นฐานในการซื้อขาย หนังสือชี้ชวน ตรวจสอบราคา NAV ณ วันปัจจุบัน โดยข้อมูลต่างๆ จะเชื่อมต่อไปยังหลักทรัพย์นั้นๆ ได้ในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์กับรูปแบบเทเลแบงก์เท่านั้น

**ด้านที่ 5** ทำรายการบริการอื่นๆ บริการสั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ โดยรับที่สำนักงานใหญ่ธนาคารหรือสาขามบิน บริการสั่งซื้อสมุดเช็ค ตั้งค่าการใช้ระบบ เปลี่ยนชื่อ รหัสผ่าน ภาษาใช้งาน ข้อมูลส่วนตัว บริการ Talk to net officer ชุมกรรรมโดยเจ้าหน้าที่ผ่านระบบ VDO Call และสมัครบริการเสริมต่างๆ SMS, Direct Debit, Verify by VISA

**1.2.2 วงเงินการทำรายการ** ชุมกรรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยเป็นการกำหนดวงเงินการทำรายการรูปแบบชุมกรรรมอิเล็กทรอนิกส์แบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทธุรกรรมการโอนเงินภายในบัญชีตนเอง การชำระค่าสินค้าและบริการมีการควบคุมไม่จำกัดวงเงิน โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าใช้ชื่อว่ากลุ่มลูกค้า Normal VIP Silver Gold Platinum ซึ่งลูกค้าจะทำธุรกรรมได้ตามวงเงินที่กำหนดภายใต้วงเงินควบคุม เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ยอดเงินในบัญชีของลูกค้าและเป็นการควบคุมการใช้จ่ายให้กับลูกค้า ประเภทธุรกรรมการโอนเงินไปบัญชีบุคคลอื่นมีวงเงินควบคุมอยู่ที่ 100,000บาท 200,000บาท 500,000บาท 1ล้านบาท 5ล้านบาท ตามลำดับ แต่ประเภทการโอนเงินไปบัญชีต่างธนาคารจะจำกัดวงเงินแค่ 3 ระดับเท่านั้น ส่วนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรเดบิตจะถอนได้สูงสุดครั้งละ 20,000บาท โดยกำหนดวงเงินควบคุมอยู่ที่ 10,000บาท 30,000บาท 50,000บาท 100,000บาท 150,000บาท แต่บัตรเอทีเอ็มได้สูงสุด 50,000บาท การฝากเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติได้ครั้งละ 100 ฉบับเท่านั้น ส่วนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เทเลแบงก์ กำหนดวงเงินควบคุมอยู่ที่ 100,000บาท 200,000บาท 500,000บาท 5ล้านบาท ตามลำดับ ส่วนการโอนเงินบัญชีตนเองและชำระค่าผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ ได้ไม่จำกัดวงเงินเช่นกัน ฉะนั้นการควบคุมวงเงินจึงขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการกำหนดวงเงินการใช้บริการ (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

**1.2.3 ค่าธรรมเนียม** การโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารกรุงไทยในเขตฟรี ค่าธรรมเนียม การโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารกรุงไทยนอกเขตผ่านรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ฟรีเดือนละ 15 ครั้ง ครั้งที่ 16 ครั้งละ 10บาทต่อรายการ การโอนเงินต่างธนาคาร ORFT (On-line Retail Funds Transfer) จำนวนเงินไม่เกิน 20,000บาท ค่าธรรมเนียม 25บาทต่อรายการ จำนวนเงินมากกว่า 20,000บาทขึ้นไปแต่ไม่เกิน 50,000บาท ค่าธรรมเนียม 35บาทต่อรายการ ส่วนโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารกรุงไทยนอกเขตผ่านรูปแบบบัตรเอทีเอ็ม ฟรีเดือนละ 1 ครั้ง ต่อไปครั้งละ 15 บาทต่อรายการ การโอนเงินต่างธนาคาร ORFT จำนวนเงินไม่เกิน 10,000บาท ค่าธรรมเนียม 25บาทต่อรายการ จำนวนเงินมากกว่า 10,000บาทขึ้นไปแต่ไม่เกิน 30,000บาท ค่าธรรมเนียม 35บาทต่อรายการ ส่วนการโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารกรุงไทยนอกเขตผ่านรูปแบบเทเลแบงก์ ค่าธรรมเนียมหมื่นละ 8บาท ส่วนเกินร้อยละ 0.08 การโอนเงินต่างธนาคาร ORFT ค่าธรรมเนียมเช่นเดียวกับโอนผ่านรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีอัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ

ส่วนรูปแบบบริการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์พร้อมเพย์จะมีอัตราค่าธรรมเนียมการโอนไม่เกิน 5,000บาทฟรีค่าธรรมเนียมทุกรายการ มากกว่าแต่ไม่เกิน 30,000บาท ค่าธรรมเนียม 2บาทต่อรายการ มากกว่าแต่ไม่เกิน 100,000บาท ค่าธรรมเนียม 5บาทต่อรายการ

มากกว่าตามวงเงินสูงสุดตามที่ธนาคารกำหนด ค่าธรรมเนียม 10บาทต่อรายการ ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันโมบาย เว็บไซต์ธนาคาร เครื่องอัตโนมัติ สาขาธนาคาร สามารถสอบถามได้ที่ธนาคารกรุงไทย หรือ Call Center หรือเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า รูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมมาพัฒนาจนสามารถขยายการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ อย่างกว้างขวาง โดยการนำอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาส่งเสริมการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารจากรูปแบบเก่าที่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ปริมาณเอกสารในการจัดเก็บเยอะเป็นรูปแบบผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องมาติดต่อทำธุรกรรมกับพนักงานธนาคารกรุงไทยสาขา แต่สามารถทำได้ด้วยตนเอง ด้วยขั้นตอนการใช้งานที่ครบถ้วนสมบูรณ์มีการเข้าใช้งานอย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว ลดต้นทุนต่างๆ รวมถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าจนเกิดคุณภาพการให้บริการทั้งในส่วนธนาคารกรุงไทยผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์

ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์ หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รู้จักกันมากที่สุด โดยคำจำกัดความมีความหมายค่อนข้างกว้าง ตัวอย่างดังต่อไปนี้

จรรยา ฐิธัมมสภา (2555) ได้ให้ความหมาย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการทำธุรกรรมทุกชนิด ซื้อขาย ประมูล แลกเปลี่ยนหรือถ่ายโอนสินค้าและบริการ ตลอดจนเนื้อหาที่เป็นดิจิทัลระหว่างองค์กรธุรกิจกับองค์กรธุรกิจด้วยกันหรือองค์กรธุรกิจกับผู้บริโภคผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยธุรกรรมทางการค้ำนั้นเป็นการแลกเปลี่ยนที่ก่อให้เกิดมูลค่ากับคู่ค้าทั้งสองฝ่าย

จิวิรส อินทร์บำรุง (2553) ได้ให้ความหมาย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้เป็นสื่อกลางสำหรับแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตัวบุคคล องค์กร หรือตัวบุคคลกับองค์กร ทั้งนี้ เพื่อช่วยสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2558) ได้ให้ความหมาย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การทำธุรกรรมเชิงธุรกิจ โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อาจจะกระทำผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เช่น โทรเลข โทรพิมพ์ โทรสารและรูปแบบต่างๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกิจทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ทั้งในระดับองค์กรและส่วนบุคคล โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การซื้อขาย การแลกเปลี่ยนข้อมูล การถ่ายโอนข้อมูล ดังนั้นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยธนาคารกรุงไทยรองรับการทำรายการทางการเงินในรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ในการรับชำระค่าสินค้าบริการต่างๆ ซึ่งเป็นสื่อกลางให้กับผู้ใช้บริการและหน่วยงานต่างๆ ในการตรวจสอบและอนุมัติบัตรเครดิตแบบ Payment gateway ในระบบทันทีหรือโอนให้กับรหัสหน่วยงาน ชื่อหน่วยงานที่ให้ธนาคารกรุงไทยเป็นสื่อกลางในการรับชำระค่าสินค้าบริการต่างๆ

### 2.1 ประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2546) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประเด็นสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องควรทราบดังนี้

**สำหรับผู้บริโภค** จะมีความสะดวกประหยัดเวลาในการซื้อสินค้าอย่างครบวงจรมีสินค้าบริการให้เลือกมากขึ้น โดยเลือกชมสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถเปรียบเทียบราคาของสินค้าบริการได้ สามารถดูความคิดเห็นของผู้ซื้อรายอื่นต่อสินค้าบริการนั้นๆ ผ่านทางเว็บไซต์ได้ก่อนตัดสินใจซื้อ สินค้ามีคุณภาพและราคายุติธรรม เพราะซื้อสินค้าโดยไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง ทำให้ได้รับสินค้าอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่สินค้านั้นสามารถส่งผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยตรง เช่น เพลง และซอฟต์แวร์ เป็นต้น ควรเลือกใช้บริการเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือมีชื่อเสียงและมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ควรพิจารณาตัวสินค้าบริการอย่างละเอียดรอบคอบ เนื่องจากผู้บริโภคไม่สามารถจับต้องสินค้าได้โดยตรง

**สำหรับผู้ประกอบการ** ช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าเข้าถึงลูกค้าทั่วโลก ลดต้นทุนบางประเภท โดยเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้เท่าเทียมกันระหว่างผู้ประกอบการรายเล็กกับผู้ประกอบการรายใหญ่ ลดภาระสินค้าคงคลังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการขายและการทำงานภายในสำนักงาน โดยนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในการจัดปัญหาเรื่องทำเลที่ตั้งของบริษัท

**สำหรับผู้ผลิต** ช่วยเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลผลิต โดยการเปิดตลาดใหม่เป็นการเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า ลดความผิดพลาดข้อมูลการซื้อขาย รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายและลดภาระสินค้าคงคลัง ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพดำเนินงานตั้งแต่การผลิตจนถึงการจัดส่งสินค้าและควร

พิจารณาถึงความเสี่ยงที่สูง เพราะการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการต้องมีความคิดริเริ่มที่แตกต่างจากผู้อื่น เนื่องจากการลงทุนเบื้องต้นสูงและควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก ผู้ผลิตสามารถติดต่อกับลูกค้าได้โดยตรงจึงต้องระมัดระวังในการทำธุรกรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าเทคโนโลยีปัจจุบันคนส่วนใหญ่เข้าไปมีบทบาทหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นส่วนผู้บริโภค ส่วนผู้ประกอบการ ส่วนผู้ผลิต ซึ่งต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่มากนักน้อย โดยรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกช่องทางหนึ่งให้ธุรกิจดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการบริการต่างๆ โดยส่วนผู้บริโภคใช้สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ และส่วนผู้ประกอบการที่มีร้านค้าหรือไม่มีร้านค้าใช้สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการขายสินค้าบริการต่างๆ และส่วนผู้ผลิตจำหน่ายใช้สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการนำเสนอขายสินค้าบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า แต่ก่อนทำธุรกรรมทางการเงินควรตรวจสอบเว็บไซต์ถึงความน่าเชื่อถือภาพลักษณ์ความเชื่อมั่น ความปลอดภัยได้มาตรฐานมีการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง

## 2.2 ประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2546) ได้กล่าวถึงประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามลักษณะของกิจกรรมที่ดำเนินงานระหว่างองค์กรและบุคคลออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

**2.2.1 Business-to-Business (B2B)** การทำธุรกรรมระหว่างองค์กรธุรกิจด้วยกันเอง เพื่อการค้าขาย การจัดการการผลิตหรือวัตถุดิบ เช่น การจัดซื้อ การจัดจ้าง การจัดการช่องทางการค้า การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการด้านการชำระเงิน การบริการหลังการขาย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุนลงได้ โดยส่วนใหญ่จะมีรูปแบบตั้งเป็นกลุ่ม เช่น กลุ่มธุรกิจค้าส่ง กลุ่มธุรกิจนำเข้าส่งออก เป็นต้น

**2.2.2 Business-to-Consumer (B2C)** การทำธุรกรรมระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคโดยตรง เป็นการซื้อขายสินค้าตามปกติเพียงแต่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามาแทนเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการทุกประเภทสามารถขยายฐานธุรกิจได้อย่างกว้างไกลมากขึ้น โดยรูปแบบการดำเนินงานและเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนคล้ายคลึงกับแบบ B2B เช่น สั่งซื้อสินค้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การค้าอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

**2.2.3 Business-to-Government (B2G)** การทำธุรกรรมระหว่างภาคธุรกิจกับภาครัฐ ส่วนใหญ่เป็นการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น กระทรวงกลาโหมของอเมริกา จัดซื้อครุภัณฑ์ด้วยระบบEDI เป็นต้น

**2.2.4 Consumer-to-Consumer (C2C)** การทำธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคด้วยกันตนเอง ส่วนมากพบในรูปของการประมูลสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลาง (นายหน้าหรือตัวแทน) นำผู้บริโภค 2 ฝ่ายมาเจอกัน โดยผู้บริโภคจะเป็นผู้ตกลงรูปแบบการชำระเงิน และวิธีการจัดส่งสินค้าเอง เช่น ประมูลสินค้า ขายสินค้ามือสอง การรับสมัครงาน เป็นต้น

**2.2.5 Government-to-Citizen (G2C)** การทำธุรกรรมระหว่างภาครัฐกับประชาชน โดยไม่ค้ำกำไร แต่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการแก่ประชาชน เช่น การชำระภาษี ตลอดจนพ้อคำ กลุ่มธุรกิจภาคเอกชนต่างๆ (จิวิรัส อินทร์บำรุง, 2553)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะ เป็นประเภทใดก็ตามถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจและเป็นเครื่องมือช่วยส่งเสริม และเพิ่มช่องทางให้กับธุรกิจ เช่นเดียวกับธนาคารกรุงไทยจะเน้นการใช้ประเภท Business-to-Consumer (B2C) การทำธุรกรรมระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคโดยตรง นั่นคือในส่วนของ การบริการต่อลูกค้าทั่วไปโดยตรงเป็นแอปพลิเคชันของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในการรับชำระค่าสินค้าบริการต่างๆ

## 2.3 การประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จิวิรัส อินทร์บำรุง (2553) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็นด้านต่างๆ ที่สำคัญ 6 ด้าน ดังนี้

**2.3.1. ด้านการค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ (E-Retailing)** การตลาดแบบค้าปลีกหรือขายตรงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือช่องทางการขายมาเป็นแบบอีคอมเมิร์ซผ่านทางเว็บไซต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการปฏิรูปโฉมใหม่ของการขายสินค้าและโฆษณา โดยไม่ต้องผ่านทางตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อิเล็กทรอนิกส์สโตร์ฟรอนท์ และอิเล็กทรอนิกส์มอลล์

**2.3.2 ด้านการโฆษณาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Advertisement)** การประชาสัมพันธ์ด้วยการโฆษณาเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตัวสินค้าบริการต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อ-ขายสินค้าบริการ ซึ่งการโฆษณาสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การโฆษณา



โดยใช้แผ่นป้าย การโฆษณาโดยผ่านทางอีเมล การโฆษณาผ่านทางยูอาร์แอล และการโฆษณาผ่านทางออนไลน์

**2.3.3 ด้านการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auctions)** เป็นวิธีการจัดซื้อจัดจ้างในรูปแบบใหม่ที่อาศัยตลาดกลาง หรือนายหน้าขายสินค้าบริการตามข้อตกลงการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายในลักษณะการประมูล รวมถึงกำหนดกฎเกณฑ์กติกาและมารยาทที่ใช้ในระหว่างประมูล เพื่อความราบรื่น บริสุทธิ์ ยุติธรรม

**2.3.4 ด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)** อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดแรงงานอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินทางออนไลน์

**2.3.5 ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)** หน่วยงานภาครัฐไม่หวังผลกำไร โดยวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานราชการสมัยใหม่จากการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสมบูรณ์

**2.3.6 ด้านโมบายคอมเมิร์ซ (M-Commerce)** พัฒนาการรูปแบบใหม่ของการนำอีคอมเมิร์ซมาประยุกต์ใช้ผ่านช่องทางติดต่อสื่อสารชนิดไร้สาย ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากการใช้โทรศัพท์มือถือหรือเครื่องพีดีเอมาเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อทำการซื้อ-ขายสินค้าบริการและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ โมบายบิลลิง โมบายเอ็นเตอร์เทนเมนต์ โมบายแมสเสจจิ้ง โมบายแบงก์กิ้ง เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องทันต่อเทคโนโลยีในธุรกิจปัจจุบัน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ได้ประโยชน์ตรงตามความเหมาะสมกับธุรกิจและช่วยส่งเสริมธุรกิจให้มีความสะดวก มีเสถียรภาพทางการเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารกรุงไทยได้ประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และด้านนโยบายคอมเมิร์ซในรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านต่างๆ เช่นแอปพลิเคชัน KTB net bank ผ่านโทรศัพท์มือถืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการโอนเงิน ชำระค่าสินค้าบริการต่างๆ ทำให้รูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความนิยมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการซื้อขาย ตรวจสอบรายการ ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และระบบรักษาความปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการ ดังนั้นการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้กับธนาคารพาณิชย์จึงเป็นที่นิยมในปัจจุบัน

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ปัญญา สุนทรปิยะพันธ์ (2552) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำมาเสนอให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ โดยมีลักษณะแบ่งออกเป็นสินค้าที่มีตัวตนไม่มีบริการติดมา แบบผสมผสานระหว่างสินค้าและบริการ แบบบริการเป็นส่วนใหญ่สินค้าเป็นส่วนน้อยและแบบบริการเพียงอย่างเดียว

ผ่องนภา ลีมรัตน์ (2553) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นๆ

ปิยพงศ์ พุทธิชัย (2556) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ การรับรู้ และความรู้สึกของลูกค้า โดยผู้บริโภครู้สึกประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภครอคาดหวัง เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจในการสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ลูกค้าตามมา

ผ่องนภา ลีมรัตน์ (2553) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้

Parasuraman และคณะ (1985) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้า ซึ่งจะทำให้การประเมินคุณภาพการบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริงและองค์กรจะต้องมีการบริการอยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินรวมถึงกระบวนการของบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือตอบสนองความต้องการต่อธุรกิจในส่วนส่วนของสินค้าและบริการ ซึ่งบางอย่างขึ้นอยู่กับเครื่องมือหรือบางอย่างขึ้นอยู่กับคนเป็นผู้ให้บริการ โดยตัวตุลประสงค์นั้นๆ เป็นหลัก ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ คุณภาพการบริการที่ดีนั้นก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการและยังช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ในทางกลับกันช่วยเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ ดังนั้นคุณภาพการ

บริการจึงอยู่บนพื้นฐานการประเมินหรือวัดคุณภาพการบริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติการปฏิบัติ ซึ่งไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของบริการที่ได้รับจริงและนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า

### 3.1 การประเมินคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1985) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ปัจจัย ดังนี้

**ปัจจัยที่ 1 ความเชื่อมั่น (Reliability)** เกี่ยวกับความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินงานและความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ซึ่งองค์กรสามารถปฏิบัติการด้านบริการได้ถูกต้องในครั้งแรกและทำได้ตามที่สัญญาไว้ เช่น จำนวนเรียกเก็บเงินมีความถูกต้อง ช่วงเวลาให้บริการตามกำหนด

**ปัจจัยที่ 2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)** เกี่ยวกับความพยายามหรือความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ มุ่งเน้นด้านการเกิดขึ้นของบริการตามระยะเวลาที่เหมาะสมเป็นการให้บริการอย่างทันท่วงที ข้อมูลในการรับส่งอย่างรวดเร็ว

**ปัจจัยที่ 3 ความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence)** มีความสามารถทักษะในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมถึงสามารถให้รายละเอียดการใช้งานได้อย่างดี

**ปัจจัยที่ 4 การเข้าถึง (Access)** เกี่ยวกับความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการติดต่อ รวมทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์ ระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นานจนเกินไป ระยะเวลาในการทำรายการในการให้บริการ สถานที่ติดต่อสะดวก

**ปัจจัยที่ 5 มารยาท (Courtesy)** เกี่ยวกับความสุภาพแก่ผู้รับบริการในการให้ความเคารพ การใส่ใจ เช่น ความเป็นมิตรของพนักงานที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ รวมถึงการใส่ใจต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ ความเรียบร้อยกิริยาท่าทางของพนักงานที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

**ปัจจัยที่ 6 การสื่อสาร (Communication)** เกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในภาษาที่สามารถเข้าใจและรับฟังได้ตามความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน โดยครอบคลุมถึงการอธิบายเกี่ยวกับบริการ ราคาค่าธรรมเนียมงานบริการและการให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

**ปัจจัยที่ 7** ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ใส่ใจ ต่อประโยชน์ผู้รับบริการด้วยใจ ซึ่งสามารถถ่ายทอดผ่านชื่อเสียงขององค์กร คุณลักษณะของผู้ให้บริการ ระดับความเข้มข้นต่อการนำเสนอบริการให้กับผู้รับบริการ

**ปัจจัยที่ 8** ความปลอดภัย (Security) ความปราศจากอันตราย ความเสี่ยงความสงสัย เกี่ยวกับความปลอดภัยทางกายภาพ ด้านความมั่นใจทางการเงิน การเก็บรักษาความลับ

**ปัจจัยที่ 9** ความเข้าใจ (Understanding) ความพยายามทำความเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นการเรียนรู้ความต้องการเฉพาะเจาะจงผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นประจำ

**ปัจจัยที่ 10** การจับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้จากสถานประกอบการให้บริการ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งก่อสร้าง คุณลักษณะภายนอกพนักงาน Parasuraman และคณະ (1988) ต่อมาได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการต่อในเชิงปริมาณทำให้คุณภาพการบริการลดเหลือ 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

**ปัจจัยที่ 1** ความเชื่อมั่น (Reliability) ความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินงาน โดยที่ องค์กรสามารถปฏิบัติการด้านบริการได้ถูกต้องในครั้งแรกและทำได้ตามที่สัญญาไว้

**ปัจจัยที่ 2** การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการและความพร้อมในการให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม รวมถึงความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย

**ปัจจัยที่ 3** การจับต้องได้ (Tangibles) งานบริการที่เป็นรูปธรรมสามารถสัมผัสจับต้องได้ มีคุณลักษณะของสิ่งก่อสร้างหรือสิ่งอำนวยความสะดวก คุณลักษณะภายนอกของพนักงาน เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการภายในอาคารแต่ละสาขา

**ปัจจัยที่ 4** การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ความใส่ใจสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่ายต่อการเข้าใจและความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นการนำเสนอบริการ แสดงถึงลูกค้าคือคนพิเศษ

**ปัจจัยที่ 5** การรับประกัน (Assurance) ความรู้ และมารยาทของผู้รับบริการและความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับการบริการที่รับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่ การประเมินผลอย่างชัดเจนรวมถึงความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นที่เกิดการจากเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

จากการศึกษาของ Steve and Cook (1995) เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์และความต้องการส่วนบุคคล ผู้รับบริการยังได้ใช้เกณฑ์พิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ 9 ปัจจัย ดังนี้

**ปัจจัยที่ 1** การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ

**ปัจจัยที่ 2** ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

**ปัจจัยที่ 3** ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

**ปัจจัยที่ 4** การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

**ปัจจัยที่ 5** ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

**ปัจจัยที่ 6** คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่าง และภายหลังจากเข้ารับบริการ

**ปัจจัยที่ 7** ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

**ปัจจัยที่ 8** ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

**ปัจจัยที่ 9** ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการศึกษาของ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2541, อ้างถึงในกองนโยบายและแผน, 2555: 8-9) เกี่ยวกับคุณภาพรูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ พบว่ามีการจำแนกคุณภาพที่ต้องมีและคุณภาพที่ประทับใจ โดยคุณภาพที่ต้องมี คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ และคุณภาพที่ประทับใจ คือ สิ่งที่เกิดความคาดหวังของลูกค้าหากไม่ได้รับจะไม่รู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรก ซึ่งมีการจำแนกคุณภาพบริการสุขภาพออกเป็น 8 ปัจจัย ดังนี้

**ปัจจัยที่ 1** ความรู้ความสามารถ (Competency) ของผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในรายละเอียดกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

**ปัจจัยที่ 2** ความเหมาะสม (Appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามข้อบ่งชี้หรือความสอดคล้องตามมาตรฐานวิชาชีพ

**ปัจจัยที่ 3** ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ของการให้บริการสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างราบรื่นมีการกลับมาใช้ซ้ำและบอกต่อผู้อื่น

**ปัจจัยที่ 4** ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการให้บริการการดูแลเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการแต่ละขั้นตอนให้เกิดความเข้าใจในการใช้งาน

**ปัจจัยที่ 5** ความปลอดภัย (Safety) ความเสี่ยงต่อข้อมูลของผู้รับบริการ

**ปัจจัยที่ 6** การเข้าถึงบริการ (Accessibility) สะดวกสบายต่อการให้บริการ

**ปัจจัยที่ 7** ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (Equity) ให้บริการตามกฎเกณฑ์ นโยบายธนาคารได้ครบถ้วนและเสมอภาคทุกระดับ

**ปัจจัยที่ 8** ความต่อเนื่อง (Continuity) มีการบริการที่ต่อเนื่อง

จากที่กล่าวมาข้างต้นของ Parasuraman และคณะ ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 10 ด้านและปัจจัย 5 ด้าน จากตัวแบบความพึงพอใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานนำไปสู่คุณภาพได้มาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการบริการ ทำให้ค่าผลต่างยิ่งมาก ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการก็ยิ่งมากขึ้นตามก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจ เมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น ส่วนแนวคิดของของ Steve and Cook คำนึงถึงภาพลักษณ์และความต้องการส่วนบุคคลออกมา 9 ปัจจัย ส่วนแนวคิดของอนูวัฒน์ ศุภชุติกุล อธิบายแนวคิดเรื่องคุณภาพรูปแบบสำหรับบริการสุขภาพจากความพึงพอใจ ความประทับใจ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าจำแนกเป็น 8 ปัจจัย โดยถ้ากล่าวถึงการให้บริการที่ดีนั้นต้องให้บริการได้อย่างดีตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการทำงานโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุและอุปกรณ์ลงหรือประหยัดทรัพยากรได้ เป็นการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าประหยัด ไม่เกิดการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคโนโลยีต่างๆ ที่เหมาะสมนำไปสู่ประสิทธิผลการดำเนินงาน เพื่อผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

จากการศึกษาของสำนักการพยาบาล กรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข (2551) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล เพื่อความคุ้มค่า คุ้มทุน พบว่าต้นทุนสามารถจำแนกได้หลายปัจจัยด้วยแนวคิดและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออก ซึ่งจำแนกเป็นต้นทุนกิจกรรมและต้นทุนคุณภาพ ดังนี้

**ปัจจัยที่ 1** ต้นทุนกิจกรรม เป็นการคิดต้นทุนเป็นตัวเงิน จากการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ ประกอบด้วย ต้นทุนค่าแรง ต้นทุนค่าลงทุนและต้นทุนวัสดุสิ้นเปลือง

**ปัจจัยที่ 2** ต้นทุนคุณภาพ เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายเพื่อการประกันคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบปัญหาด้านคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม

จากที่กล่าวมาข้างต้นของสำนักการพยาบาล กรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ในการประเมินความคุ้มค่า คุ้มทุน จึงเป็นการประเมินเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนของการดำเนินงาน

ก่อน หลังการพัฒนาหรือต้นทุนการดำเนินการระหว่างหน่วยงานเพื่อให้บริการ ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงทั้งต่อผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการและสังคม สิ่งแวดล้อม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำประเด็นที่เกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ มาปรับประยุกต์ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ออกมาเป็นปัจจัย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

**3.1.1 ด้านความปลอดภัย (Security)** (สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2556:16) ความปลอดภัยการใช้ระบบในแต่ละระดับจะมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอาจกำหนดความแตกต่างกันตามความจำเป็น ซึ่งมีการกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ โดยการสร้างความมั่นคงปลอดภัยด้านบริหารจัดการ การจัดโครงสร้างด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศทั้งภายในภายนอกหน่วยงานหรือองค์กร ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการ ด้านการสื่อสารการดำเนินงานของระบบเครือข่าย รวมถึงการจัดการ พัฒนา ตรวจสอบการควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย มาตรการ หลักเกณฑ์ต่างๆ (ธนาคารกรุงไทย, 2558) โดยนโยบายด้านความปลอดภัยได้ใช้เทคโนโลยีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานสูงในการป้องกันข้อมูลที่สำคัญซึ่งเป็นความลับของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลต่างๆ ให้มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่

**Secure Socket Layer (SSL)** สำหรับบริการทางการเงินผ่านใช้ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ถูกส่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ที่ดักจับข้อมูลระหว่างทางไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ โดยระบบที่ธนาคารใช้ ได้รับการตรวจสอบและรับรองจากบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีมาตรฐานในระดับสากล ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

**Data Encryption** ระบบของธนาคารจะนำข้อมูลที่มีความสำคัญมาก เช่น รหัสผ่านส่วนตัวผ่านกระบวนการเข้ารหัส โดยใช้อัลกอริทึมที่ซับซ้อนก่อนเก็บข้อมูลในระบบ โดยเป็นการเข้ารหัสข้อมูลทางเดียว เพื่อใช้เทียบเคียงข้อมูลที่ได้จากลูกค้าเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่สุจริต

**Firewall** ซึ่งทำหน้าที่ปกป้องข้อมูล เปรียบได้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหน้าประตูที่ไม่อนุญาตให้คนแปลกหน้าเข้า-ออกจากระบบจะทำการติดตั้งไว้หลายชั้น

**Auto Logout** หากลูกค้าที่ใช้บริการไม่ได้ออกจากระบบอิเล็กทรอนิกส์หลังจากใช้งานหรือเปิดหน้าจอทิ้งไว้ โดยไม่มีพิมพ์หรือการทำรายการใดๆ บนหน้าจอภายในระยะเวลาหนึ่งที่ธนาคารกำหนด ระบบจะทำการออกจากระบบให้โดยอัตโนมัติ เพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

**Intrusion Detection** เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อตรวจสอบและแจ้งข้อความเตือนทันทีที่มีความผิดปกติเกิดขึ้นในระบบ

**Scan Virus** เครื่องคอมพิวเตอร์รวมทั้งเครื่องเซิร์ฟเวอร์ทุกเครื่องของธนาคารได้มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสที่มีประสิทธิภาพสูงและได้รับการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ

**Cookies** คือ ไฟล์ข้อมูลเข้ารหัสขนาดเล็กที่ธนาคารสร้างขึ้นและส่งผ่านเว็บเบราว์เซอร์ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยในการติดต่อระหว่างธนาคารและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยสูงขึ้น โดยค่า Cookies จะไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีกหลังจากจากระบบหรือปิดเบราว์เซอร์

**Lock Password** กรณีที่มีการใส่รหัสผ่านส่วนตัว ผิด 3 ครั้ง ระบบจะระงับการให้บริการ เพื่อป้องกันการเข้ามาใช้บัญชีเข้ามาทำรายการทางการเงินโดยไม่สุจริต

**Captcha หรือ Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart** คือภาพแสดงข้อความหรือตัวเลขที่ธนาคารใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดให้ผู้ใช้บริการป้อนเข้าไปในหน้าจอให้ถูกต้องตรงกัน ระบบจึงจะอนุญาตให้ทำรายการในฟังก์ชันดังกล่าวได้ เพื่อแสดงตัวตนว่าเป็นผู้ทำรายการด้วยตนเองจริง ป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทดลองส่งข้อมูลเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น รหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน เลขบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจัยด้านความปลอดภัย ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1985) อนุวัฒน์ ศุภชุตikul (2541, อ้างถึงใน กองนโยบายและแผน, 2555: 8-9) ของ Steve and Cook (1995) กล่าวถึงความปลอดภัยที่ปราศจากอันตราย อันเกิดจากความเสี่ยงทางด้านต่างๆ ได้ตลอดเวลาตามเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทยในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ โดยเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ รวมถึงความเชื่อมั่น ความไว้วางใจต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย ดังนั้นการรักษาความปลอดภัยความลับของข้อมูลผู้รับบริการนั้น ธนาคารกรุงไทยมีระบบความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบจากบริการแจ้งเตือน SMS ในการทำ



รายการทางการเงินได้ แต่ความเสี่ยงข้อมูลมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นเทียบเท่ากับการป้องกันความปลอดภัย จากความเสี่ยงอันเกิดจากการแฮกซ์ข้อมูล โดยให้ผู้ใช้สามารถป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นได้ จากการเปลี่ยนรหัสประจำตัว รหัสผ่านประจำตัวอย่างสม่ำเสมอ ไม่คาดเดาได้ยาก ลิงค์อีเมลปลอม โดยอย่าเปิดไฟล์หรือข้อความลิงก์ที่ไม่รู้จัก ให้ทำการเก็บลิงก์ที่ถูกต้องไว้ในเมนู Favorites ในการ บันทึกไว้ หรือติดต่อ Call Center 02-111-1111

**3.1.2 ด้านความสะดวกสบาย (Convenience)** ช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการจัดการระบบทางการเงินของธุรกิจให้สามารถบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อธุรกิจไร้ขีดจำกัด โดยสามารถทำรายการทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง มีรูปแบบการใช้งานง่ายครอบคลุม รวมทั้งช่องสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่การให้บริการ โดยการบริการส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะการทำรายการพื้นฐานที่ลูกค้าสามารถใช้ได้สะดวกกว่าติดต่อกับธนาคารพาณิชย์โดยตรง แต่ทำการโต้ตอบกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แทนพนักงานในการให้บริการ และการเพิ่มช่องทางการขยายตลาดให้กับผู้ใช้บริการในการประกอบธุรกิจเชิงพาณิชย์ไม่ต้องไปทำรายการผ่านช่องทางอื่นให้ซับซ้อนยุ่งยากสามารถทำรายการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินด้วยตนเอง ส่งผลทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา (พิรภัทร ฝอยทอง 2553)

ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1985) อนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2541, อ้างถึงในกองนโยบายและแผน, 2555: 8-9) ของ Steve and Cook (1995) กล่าวถึงด้านการเข้าถึงบริการของความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทยในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ รวมถึงระยะเวลาการให้บริการ สถานที่ของธนาคารกรุงไทย ดังนั้นความสะดวกสบายจึงเปรียบเสมือนด่านหน้าในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ จนเกิดการใช้งานเป็นกิจวัตรประจำไม่ว่าจะเป็นรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของระบบการใช้งานต่างๆ ง่ายไม่ซับซ้อนหรือการให้บริการปฏิสัมพันธ์ในการบริการภายในธนาคาร เช่น สถานที่ติดต่อสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดเวลา ทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา

**3.1.3 ด้านต้นทุน (Cost)** ต้นทุนการใช้ระบบเป็นการสร้างคุณค่าทางธุรกิจ โดยเป็นการเปลี่ยนรูปแบบของธุรกรรมจากการใช้แรงงานคนให้น้อยลงเป็นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยให้การดำเนินงานภายในหน่วยงานหรือองค์กร

ให้ง่ายยิ่งขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารจากต้องเดินทางมาติดต่อผ่านธนาคารพาณิชย์โดยตรง หรือคู่ค้า โดยสามารถทำรายการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง ส่วนด้านต้นทุนลดค่าใช้จ่ายของธนาคารกรุงเทพจากการใช้กระดาษ เอกสารต่างๆ มาเป็นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทำให้ธนาคารกรุงเทพสามารถลดค่าใช้จ่ายในหลายๆ ด้าน เช่น ค่าจ้างแรงงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนค่าใช้จ่ายวัสดุต่างๆ โดยสามารถทำรายการทางการเงิน จัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แทน ไม่สิ้นเปลืองในการจัดเก็บเอกสารในปริมาณมากสามารถตรวจสอบรายการได้ทุกเวลา นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบว่าบริการที่จะนำมาเสนอแก่ผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นที่ยอมรับและอยู่ในความนิยมของผู้ใช้บริการนานแค่ไหน ค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ได้จำกัดเฉพาะค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงินเท่านั้น แต่รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ที่ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ต้องเสียไปในการพัฒนาบริการใหม่ๆ ด้วยการลงทุนในการพัฒนาคุณภาพระบบธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ (พิรภัทร ฝอยทอง 2553)

ปัจจัยด้านต้นทุน ตามแนวคิดของของ Steve and Cook (1995) กล่าวถึง ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารเป็นรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แทนและลดต้นทุนของทรัพยากรต่างๆ ดังนั้นการลดต้นทุนที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำธุรกรรมทางการเงินให้เกิดต้นทุนที่ต่ำหรือปราศจากค่าธรรมเนียมต่างๆ จึงเป็นที่นิยมใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยด้านต้นทุนเป็นสิ่งจำเป็นในปัจจุบัน เนื่องจากการแข่งขันธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ค่อนข้างสูง ผู้ใช้บริการจึงเห็นความสำคัญเบื้องต้นทางการเงินในการใช้บริการที่ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ หรือบริการอื่นๆ ธนาคารกรุงเทพจึงเน้นการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการลดต้นทุนต่างๆ จนเกิดความประทับใจกับคุณภาพการบริการ

**3.1.4 ด้านความเร็ว (Speed)** ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ทั้งข้อมูล การรับ-การส่ง และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นการทำงานระบบแบบ Real time ทันทีทันใดในการทำรายการต่างๆ ผ่านสื่อหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดการทางการเงินบางประเภท ขึ้นอยู่กับความเร็วในการตอบสนองความต้องการ เช่น การเช็คยอดเงินคงเหลือระหว่างวัน การเช็คสถานะทางการเงินทั้งปัจจุบันหรือย้อนหลัง เป็นการลดระยะเวลาขั้นตอนต่างๆ ในการจัดเก็บเอกสารเป็นการจัดเก็บในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ เมื่อเทียบกับรูปแบบเดิมในการจัดเก็บ

ที่สิ้นเปลืองเวลา ส่วนด้านความรวดเร็วของสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที ทั้งการเข้าใช้งานหรือการทำธุรกรรมต่างๆ เพียงแค่มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broad band, Wi-Fi, 3G) แต่กรณีบางช่วงของช่องสัญญาณต่ำนั้นเกิดจากเครือข่ายธนาคารมีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมากระบบการใช้งานจึงไม่เสถียรพออาจทำให้เกิดความล่าช้าของข้อมูลบางช่วง

ปัจจัยด้านความรวดเร็ว (Responsiveness) ตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1985) ของ Steve and Cook (1995) กล่าวถึงความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทยในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความรวดเร็วทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการของระบบเครือข่ายธนาคาร โดยแต่ละขั้นตอนสามารถทำได้แบบ Real time ทันทีทันใดในการทำรายการต่างๆ เนื่องจากธนาคารมีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถลดขั้นตอนระยะเวลาในการติดต่อสาขาโดยตรงเสมือนไปทำการทางการเงินด้วยตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยด้านความรวดเร็วทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการในการเข้าใช้ระบบงานปัจจุบัน ซึ่งอาจส่งผลบางช่วงของช่องสัญญาณที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากจนระบบขัดข้อง ข้อมูลล่าช้า ทำให้การตอบสนองความต้องการไม่สมบูรณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยด้านความปลอดภัยศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลและความเสี่ยงทางการเงินได้ในเบื้องต้นจากภัยคุกคามหรือมิจฉาชีพ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้ระบบบริการทางการเงินธนาคารกรุงไทยยิ่งขึ้น ด้านความสะดวกสบายศึกษาเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานได้ง่ายตลอดเวลา ด้านต้นทุนศึกษาเพื่อลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นในการยกเว้นค่าธรรมเนียมลดค่าใช้จ่ายต่างๆ แต่เป็นการสร้างมูลค่าให้กับเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เติบโตมากยิ่งขึ้น โดยไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ด้านความรวดเร็วศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการให้ลูกค้าได้อย่างดี เนื่องการปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงธนาคารกรุงไทยจึงมีการศึกษาคุณภาพในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ ซึ่งคุณภาพการบริการที่ดีนั้นก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการได้รับบริการที่ดีและความไว้วางใจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับธนาคารกรุงไทย

#### 4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชฎาภรณ์ เตชะเสถียร (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ KTB net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ KTB net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากการเลือกตัวอย่างใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากผู้ใช้บริการ KTB net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-33 ปี ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ สะดวกในการทำธุรกรรม โดยใช้บริการ KTB net bank ทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ และในอนาคตจะใช้บริการ KTB net bank มากขึ้น ผลการศึกษาพบว่ารายด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านราคา ค่าบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการและด้านส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบปัจจัยด้านยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB net bank ในเขตกรุงเทพมหานครและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB net bank ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิภาสิริ สติระเจริญกุล (2557) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์บัตรเดบิตที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์บัตรเดบิตที่มีต่อการรับรู้คุณภาพบริการ เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์บัตรเดบิตที่มีต่อความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์ เพื่อศึกษาลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของการรับรู้คุณภาพบริการ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากการเลือกตัวอย่างใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิตยูโอบี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย จากการศึกษาพบว่าภาพลักษณ์บัตรเดบิตมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพบริการ การรับรู้คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์บัตรเดบิตมีอิทธิพล

ทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์ การรับรู้คุณภาพบริการเป็นตัวแปรกลางระหว่างภาพลักษณ์  
 บัตรเดบิตและความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์ อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 แบบ Partial mediator  
 โดยผลการวิจัยนี้สามารถนำผลใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงภาพลักษณ์บัตรเดบิตและพัฒนา  
 คุณภาพการให้บริการของธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน)

กุลนา ปรุงธัญญพฤกษ์ (2556) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบการใช้บริการเจ้าหน้าที่  
 อำนวยบริการ เครื่องบริการอัตโนมัติและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด  
 (มหาชน) สาขาจักร โดยมิตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าและเพื่อ  
 เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า การใช้บริการเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เครื่องบริการ  
 อัตโนมัติ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาจักร เป็นเงินวิจัยเชิงปริมาณ เก็บ  
 ข้อมูลจากการเลือกกลุ่มประชากรเป้าหมายไม่น้อยกว่า 450 คน ในแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ  
 วิจัย ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มี  
 ความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการธุรกรรม 2 ประเภท ส่วนพฤติกรรมการใช้  
 บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เหตุผลที่ใช้บริการมีความรู้สึกต่อกระบวนการให้บริการทันเวลา มี  
 ความรู้ความชำนาญอย่างดี เครื่องอัตโนมัติเหตุผลที่ใช้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง อินเทอร์เน็ต  
 แบงก์กิ้งเหตุผลที่ใช้บริการรู้จักบริการจากพนักงานธนาคาร ใช้โอนเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ส่วน  
 ประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจ 7 ด้าน พนักงานานผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางจัด  
 จำหน่าย เรียงตามลำดับ ส่วนรูปแบบการให้บริการประชาชนที่มีผลต่อการตัดสินใจทั้งหมด 4  
 รูปแบบ การเข้าถึงแหล่งบริการสำคัญมากที่สุด ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ไม่  
 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปิยพงศ์ พุฒินิชย์ (2556) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับรู้  
 คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีผลต่อความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน  
 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารออมสิน การรับรู้คุณภาพการบริการ  
 ความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสินและ  
 แต่ละข้อส่งผลอย่างไรต่อกันเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 3 แบบ  
 แบบอย่างง่าย แบบโควต้า แบบตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากลูกค้า  
 ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 ราย การศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง  
 เฉลี่ยระหว่าง 26-35 ปี ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและมี

สถานภาพโสด การกำกับดูแลกิจการที่ดี การรับรู้คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจของลูกค้า ความจงรักภักดีของลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจในด้านสภาพแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีในด้านสภาพแวดล้อม ส่วนความไว้วางใจในมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ช่วงความมั่นใจเท่ากับ 0.95

วงศ์กร มโนศุภางค์ (2555) ศึกษาเรื่องแนวทางการแก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ให้สอดคล้องกับอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการใช้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับประเด็นการใช้การสื่อสารด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาระหว่างประเทศ เป็นงานเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ รวมถึงข้อมูลทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ โดยนำข้อมูลที่ได้นมาเปรียบเทียบกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทย เพื่อปรับใช้กับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาคุสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 เพื่อแก้ไขให้พระราชบัญญัติให้สอดคล้องกับกฎหมายแม่แบบมากขึ้น รวมถึงเพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันกับอนุสัญญาสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการใช้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาระหว่างประเทศ ค.ศ.2005 ทั้งนี้เพื่อให้กฎหมายของประเทศไทยมีความเป็นมาตรฐาน ทันสมัยและสอดคล้องกับหลักกฎหมายของนานาประเทศ

อรรรรณ คำปาน (2555) ศึกษาเรื่องศึกษาการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารผ่านระบบเครือข่าย อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเครือข่ายของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร และศึกษาการรับรู้คุณภาพการได้รับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเครือข่ายของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้เก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 384 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 25-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดย

มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมากกว่า 12 เดือน พฤติกรรมผู้ใช้งานน้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดและประเภทการทำธุรกรรมเน้นการเช็คยอดบัญชีคงค้างการบริการโอนเงิน การรับรู้คุณภาพการได้รับบริการธุรกรรมพบว่าด้านการใช้งานและความรวดเร็วในการเข้าถึงผู้ให้บริการมีความคาดหวังในระดับคุณภาพมากที่สุดและด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความปลอดภัยของปัจจัยการเลือกใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและความถูกต้องระบบ ตามลำดับ พบว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายมีระดับการรับรู้เรื่องคุณภาพการบริการธุรกรรมทางการเงินดีกว่าเพศหญิง

เพ็ญธิษา สถิติธีรานนท์ (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการ เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้เก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เงินเดือนช่วง 45,000 บาท ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านบริการนำเสนอมากที่สุด ร้อยละ 44.0 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากที่สุด ความภักดีของผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการบอกต่อมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง

ปวริศร แสงเพชร (2554) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2554 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบ เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากลูกจ้างประจำ พนักงานชั่วคราวและพนักงาน

ประจำมหาวิทยาลัย จำนวน 102 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เพศหญิง อายุช่วง 31-50 ปี ไม่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 55 และการประเมินผลพบว่าการประหยัดเวลาช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ร้อยละ 4.24 รองลงมาสามารถลดขั้นตอนความซ้ำซ้อนของการทำงานได้ ร้อยละ 3.94 และมีการเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะเครือข่ายระหว่างเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 3.92 ปัญหาอุปสรรคหรือแนวทางแก้ไขพบว่าควรจัดอบรมให้ความรู้และปรับปรุงพัฒนาโปรแกรม อุปกรณ์ ให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ

จิวิรัส อินทร์บำรุง (2553) ศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดและทัศนคติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง บมจ.กรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งของลูกค้าและศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ทางการตลาดของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากการสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งและผู้ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีความพึงพอใจในบริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพราชการ รองลงมาพนักงานรัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุดอาชีพอื่นๆ และประเภทการใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการถอนเงินมากที่สุด รองลงมาใช้บริการฝากเงิน และทัศนคติพบว่ามีความเชื่อถือไว้วางใจในการใช้บริการและส่วนประสมทางการตลาดพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ได้รับความนิยมในการใช้บริการ มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ด้านราคาทางธนาคารกรุงไทยไม่เก็บค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีการเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ด้านการส่งเสริมการตลาดมีพนักงานธนาคารคอยแนะนำการใช้และการสมัครผลิตภัณฑ์ บริการต่างๆ รวมทั้งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย

พีรภัทร ฝอยทอง (2553) ศึกษาเรื่องปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจกรม



อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าส่วนใหญ่ที่ไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงมาตรฐานความปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละธนาคารและผลทางกฎหมายของการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นำมาใช้ประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานบริการ การลดค่าใช้จ่ายจึงตระหนักว่าการทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น ยังคงมีอัตราส่วนที่น้อยอยู่ เมื่อเทียบกับปริมาณการใช้บริการและการทำธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับธุรกรรมทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่ยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้มากพอ

ปัญญา สุนทรปิยะพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและการนำเสนอบริการเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารต่างๆ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากการสำรวจแบบวัดครั้งเดียว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากผู้ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวน 372 ราย การศึกษาพบว่าไม่สามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ชัดเจน เนื่องจากการศึกษางานวิจัยนี้แยกพฤติกรรมออกเป็นหลายประเภท โดยส่วนใหญ่เพศหญิง อายุช่วง 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโทเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ด้านพฤติกรรมประเภทธุรกรรมเป็นการสอบถามยอดบัญชีใช้งานบริการผ่านคอมฯ ส่วนสาเหตุผู้ไม่ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เนื่องจากไม่มั่นใจความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นจำนวน 131 คน สะดวกเข้าไปทำธุรกรรมที่สาขาธนาคารด้วยตนเอง รู้สึกว่าการเข้าใช้งานมีความยุ่งยากไม่สะดวก ไม่มีบริการที่ต้องการทำธุรกรรม ไม่ได้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำ ตามลำดับมากไปน้อยสุดและทัศนคติหรือความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งพบว่าการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ร้อยละ 3.67 ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีความปลอดภัย ความน่าสนใจ ความง่ายและความสะดวก การยอมรับนำไปใช้ ความปลอดภัย ตามลำดับมากไปน้อยสุด

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีงานวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ที่มีเนื้อหาที่ทำการศึกษากี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์และระบบการใช้งานอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการวิจัยจะพบว่าคุณภาพการให้บริการมีผลต่อภาพลักษณ์องค์กรในการสร้าง

ความน่าเชื่อถือและพบว่าระบบการใช้งานอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์กับงานบริการให้เกิดคุณภาพที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยได้ศึกษา งานวิจัยต่างๆ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนี้

ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ทราบถึงแนวทางวิธีการใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องจากการศึกษางานวิจัยเรื่องการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้านาคาผ่านระบบเครือข่าย อ.คลองขลุง จ.กำแพงเพชร การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์และการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ทำให้ทราบถึงการให้บริการที่เป็นรูปธรรมเชื่อมโยงการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้านความรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการ ด้านการลดค่าใช้จ่ายประหยัดเวลาในการดำเนินงานต่างๆ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ผู้วิจัยจึงนำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นมาเป็นประเด็น เพื่อเพิ่มประเด็นจากงานวิจัยที่มีอยู่ ซึ่งจะช่วยให้ทราบปัญหาอุปสรรค หลักเกณฑ์ วิธีการต่างๆ และการประเมินผล เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงระบบ คุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ที่ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth-Interviews) ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. การเลือกพื้นที่วิจัย
3. ผู้ให้ข้อมูลหลัก และเกณฑ์การคัดเลือก
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
5. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
8. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล
9. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล โดยใช้แนวคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสารเป็นส่วนประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเรียบเรียงจัดหมวดหมู่ เพื่อนำมาวิเคราะห์และดำเนินการศึกษาเป็นลำดับต่อไป

#### 2. การเลือกพื้นที่วิจัย

การเลือกพื้นที่การวิจัยครั้งนี้เลือกแบบเจาะจง คือ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีสำนักงานบริษัทจำนวนมาก รวมถึงมีบัญชีเงินเดือนผ่าน

ธนาคารกรุงไทยเป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายในการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ผู้ให้ข้อมูลหลัก และเกณฑ์การคัดเลือก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากประสบการณ์ในการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

3.1 ผู้จัดการสาขา และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 3 คน โดยพิจารณาจากตำแหน่งงานสูงสุดภายในสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์บริหารสาขามาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี ในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

3.2 พนักงานสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ จำนวน 3 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ 3 คน โดยพิจารณาจากประสบการณ์ความรู้ในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยตรงกับผู้ให้บริการ เนื่องจากทำให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ กับผู้ให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างดี และครบถ้วน

3.3 พนักงานสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 คน โดยพิจารณาจากพนักงานที่มีประสบการณ์ความรู้ที่สะสมมาในการให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ธนาคารกรุงไทยและความพร้อมความสะดวกจากการแนะนำต่อๆ กันไป

3.4 ผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ โดยพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์จะเป็นแบบเจาะจงหัวข้อเรื่องที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการใช้งานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นกิจวัตรประจำวัน โดยสอบถามการใช้งานในเบื้องต้นและคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านต่างๆ

### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi Structured Interview) เพื่อใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์และวิเคราะห์จากเอกสารคู่มือการใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

## 5. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ แนวคำถามในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการต่างๆ จากตำรา หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์

5.2 กำหนดประเด็นหลัก และประเด็นย่อยของแนวคำถาม เพื่อให้ข้อคำถามมีประเด็นที่ครอบคลุมได้รายละเอียดที่สอดคล้องและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์

5.3 ปรับปรุง และพัฒนาข้อคำถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ คือ

6.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ โดยใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) คำถามที่แน่นอน ซึ่งไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แต่ละขั้นตอนด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการบันทึกเสียง จดรายละเอียด รวมถึงภาพนิ่งในการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ซึ่งการสัมภาษณ์เป็นในลักษณะการพูดคุย เพื่อป้องกันมิให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดกังวลใจในการให้คำตอบ จึงค่อยๆ เข้าแต่ละประเด็น และข้อคำถามต่างๆ ตามลำดับตามความเหมาะสม

6.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเอกสารต่างๆ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ หนังสือ การวิจัย เอกสารคู่มือธนาคารกรุงไทย ตลอดจนข้อมูลจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

## 7. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัยและผู้พิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูล จนกระทั่งนำเสนอผลงานการวิจัย ดังนี้

7.1 ผู้วิจัยแนะนำตัวแก่ผู้ให้ข้อมูล เพื่อทราบว่าเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรฯ รวมทั้งแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

7.2 ผู้วิจัยของความร่วมมือในการให้ข้อมูลผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย รวมทั้งขออนุญาตบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วน

7.3 ผู้วิจัยได้กล่าวขอบคุณ และแจ้งผู้ให้ข้อมูลให้ทราบว่า การนำเสนอข้อมูลของผู้วิจัยจะไม่ส่งผลกระทบต่อทางลบหรือสร้างความเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งต่อตัวบุคคลและต่อองค์กร

## 8. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือไม่ โดยเป็นการตรวจสอบแหล่งข้อมูลการสัมภาษณ์ การใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและค่านับบุคคล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการสาขาและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา กลุ่มที่ 2 พนักงานสาขา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ กลุ่มที่ 3 พนักงานฝ่ายสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มที่ 4 ผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่มมาประมวลผลและวิเคราะห์ว่าสอดคล้องหรือขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือไม่ กรณีข้อมูลที่ได้มีความขัดแย้งไม่ตรงกันจากผู้ให้ข้อมูลคนใดคนหนึ่ง ผู้วิจัยจะนำประเด็นดังกล่าวไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลคนอื่นแทน ส่วนข้อมูลที่ขาดความน่าเชื่อถือผู้วิจัยจะไม่นำมาใช้ในการศึกษาและหากข้อมูลไม่เพียงพอผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้สมบูรณ์อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือมากที่สุด ก่อนนำไปวิเคราะห์สรุปผลและอภิปรายผลต่อไป

## 9. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้ในแต่ละครั้งมาลำดับเหตุการณ์ เรียบเรียงวิเคราะห์และพรรณนา ดังนี้

8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะทำการวิเคราะห์ไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก การถอดเทปบันทึกเสียงมาแยกเป็นประเด็นต่างๆ พิจารณาว่าข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์เพียงพอหรือไม่และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

8.2 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทและวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิด เพื่อหาข้อสรุป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มโพรวเวอร์ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 13 คน เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย จากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาดังนี้

#### 1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

##### 1.1 ระบบ KTB net Bank

ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ผ่านการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ซึ่งระบบบริการรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าใช้บริการได้ 2 ทาง ทางเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย ทางแอปพลิเคชันโมบายชื่อว่า KTB net Bank โดยการสมัครเข้าใช้บริการรับรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านก่อน แบ่งออกเป็นลูกค้าไม่มีบัตรเอทีเอ็มต้องสมัครบริการผ่านสาขาธนาคารเท่านั้นและลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็มสามารถสมัครผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เว็บไซต์ธนาคารหรือแอปพลิเคชันธนาคาร ซึ่งระบบจะแสดงข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการให้กับลูกค้ายินยอมก่อนลงทะเบียนลูกค้าใหม่ในการใช้งาน โดยระบบให้ลูกค้าตั้งรหัสผ่านตัวอักษรตัวเลขความยาวตั้งแต่ 8-20 ตัวอักษร จากนั้นระบบจะทำการสร้าง TEMP รหัสผู้ใช้ในการเข้าใช้งานครั้งแรกและสมัครรหัสผ่านพิเศษ TOP (Time Out Password) เบอร์มือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยทางเครื่องเอทีเอ็มหรือติดต่อสาขานาคร หรือ Talk to net officer อย่างไม่อย่างหนึ่ง เพื่อเป็นการแสดงตนเพิ่มสิทธิการใช้งาน (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2556)

ลักษณะการใช้งานจะมีภาษาปรับเปลี่ยนได้ โดยเข้าใช้งานครั้งแรก (First login) ระบบจะบังคับเปลี่ยนรหัสผู้ใช้ รหัสผ่านใหม่ มิฉะนั้นจะไม่สามารถทำรายการได้ โดยผู้ใช้บริการต้องรักษาเป็นความลับเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการเท่านั้น หากเกิดความเสียหายประการใดจากการสูญหาย หรือเปิดเผยรหัสต่างๆ ธนาคารไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น การเข้าใช้งานมีทั้งรายการบัญชี ส่วนตัวในการเช็คยอดเงินคงเหลือ เรียกดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังแต่ละบัญชีได้ การโอนเงิน การชำระค่าผลิตภัณฑ์บริการ ส่วนขั้นตอนการเพิ่มบัญชีบุคคลที่ 3 หรือบัญชีต่างธนาคาร ชำระค่าบริการ ต่างๆ ระบบจะทำการส่งรหัสผ่านพิเศษ TOP 6 หลักแจ้งเตือนข้อความเข้าเบอร์โทรศัพท์มือถือที่ลูกค้าได้ลงทะเบียนไว้ครั้งแรก จากนั้นนำรหัสผ่านพิเศษ TOP 6 หลักมาใส่ให้ถูกต้อง การทำรายการ จึงสมบูรณ์ ทั้งนี้รหัสผ่านพิเศษ TOP 6 มีอายุการใช้งาน 5 นาทีหลังจากได้รับ หากเกินกว่าเวลาดำหนด สามารถขอรหัสใหม่ได้ที่หน้าจอทำรายการ เนื่องจากลูกค้าทำรายการเดิมเป็นประจำสามารถทำ รายการจากบู๊คมาร์ค กำหนดชื่อเองได้เป็นการบันทึกรายการโอนเงินหรือชำระเงินบอ้ยได้และ สามารถตั้งการโอนเงินล่วงหน้าหรือทำซ้ำ จากนั้นเมื่อสิ้นสุดการโอนเงินระบบจะทำการ Capture หน้าจอเข้าคลังภาพให้กับลูกค้า รวมถึงบริการแจ้งเตือนทางข้อความ อีเมลในการทำรายการทางการเงินให้กับลูกค้า (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2556)

การแก้ไขข้อมูลหรือกดรหัสผ่านผิดเกิน 3 ครั้งระบบจะระงับบริการชั่วคราว ลูกค้าสามารถรีเซตผ่านเครื่องเอทีเอ็ม แอปพลิเคชันธนาคาร เว็บไซต์ธนาคารได้ด้วยตนเอง แต่ถ้าลืมรหัส ผู้ใช้ต้องติดต่อสาขานานาชาติเท่านั้น ส่วนระบบการใช้งานของ Web Browser ควรรองรับ Internet Explorer 8up Firefox 22up Google Chrome 28up Safari 5up และโทรศัพท์มือถือ IOS V.6up Android V.4up ในการใช้งาน เพื่อการแสดงผลที่สมบูรณ์ (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2556)

## 1.2 ระบบเครื่องอัตโนมัติ

ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายธนาคารกรุงไทย บนอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ปัจจุบันนี้ระบบเครื่องอัตโนมัติจะเป็นเครื่องทั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติในเครื่องเดียวกัน ลูกค้าสามารถฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอด คงเหลือ สมัครบริการต่างๆ และชำระค่าบริการต่างๆ กับบาร์โค้ดสแกน และบริการโอนเงินไปยังกลุ่ม ประเทศอาเซียน ด้วยสกุลเงินประเทศผู้รับโอน โดยมีประเทศพม่าเป็น Phase แรก เพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนเงินให้กับบริษัทที่มีการจ้างแรงงานในต่างประเทศ (การโอนเงินเดือนให้



ลูกค้า) บริษัทที่ทำการค้าขายกับลูกค้าในต่างประเทศและแรงงานต่างด้าวที่ทำงานในประเทศที่มีความประสงค์จะโอนเงินให้ครอบครัวในประเทศ ซึ่งผู้โอนสามารถเลือกว่าจะให้ผู้รับโอนรับเงินเป็นสด หรือรับเป็นเงินโอนเงินเข้าบัญชีสาขาธนาคารปลายทาง โดยมีธนาคารพันธมิตรเข้าร่วมบริการในประเทศพม่า 3 ธนาคารได้แก่ KANBAWZA BANK (KBZ) COOPERATIVE BANK (CB) UNITED AMARA BANK (UAB) นอกจากนี้ธนาคารยังเชื่อมโยงเครือข่ายกับเอทีเอ็มพลูเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการกับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารอื่น ๆ ภายในประเทศได้ ในทางกลับกันบัตรเอทีเอ็มของธนาคารอื่น ๆ ในกลุ่มเอทีเอ็มพลูยังสามารถใช้บริการที่เครื่องเงินด่วนอัตโนมัติ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติของธนาคารได้เช่นกัน โดยเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยยังให้บริการร่วมกับเครือข่ายต่าง ๆ และรองรับการทำรายการได้หลากหลายภาษา ไม่ว่าจะเป็นภาษาไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น พม่า เป็นต้น ส่วนเครื่องฝากเงินอัตโนมัติจะรับเฉพาะธนบัตรใบละ 100บาท 500บาท 1,000บาท ครั้งละไม่เกิน 100 ฉบับ การทำรายการทางการเงินระบบจะยืนยันเลขที่บัญชีชื่อ นามสกุล จำนวนเงิน ทุกครั้งเป็นการตรวจสอบความถูกต้องก่อนกดยืนยันการทำรายการ เมื่อสิ้นสุดเครื่องจะทำการพิมพ์ใบบันทึกรายการให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐานแล้วสามารถพิมพ์รายการสมุดบัญชีผ่านเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติในการตรวจสอบรายการได้ทันทีที่มีรายการเกิดขึ้น (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยร่วมพัฒนาระบบชำระเงินของประเทศ โดยช่วยส่งเสริมการใช้ e-Payment ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น ทางธนาคารกรุงไทยจึงได้ออกบัตรเดบิตแบบชิปการ์ด เพื่อป้องกันปัญหาบัตรถูกสำเนาข้อมูลออกไปถอนเงิน (skimming) เป็นการเพิ่มความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นในการใช้บริการ มีชิปการ์ดให้ลูกค้าเลือกตามความต้องการรวม 4 ประเภทตามสิทธิประโยชน์ของบัตรแต่ละประเภท ธนาคารกรุงไทยเริ่มทยอยอัปเดตเครื่องอัตโนมัติให้รองรับชิปการ์ดทั้งประเทศภายในปี 2559 ซึ่งเป็นการเปลี่ยนระบบการเก็บข้อมูลจากแถบแม่เหล็กมาเก็บข้อมูลไว้ในชิปขนาดจิ๋ว โดยเทคโนโลยีชิปการ์ดเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในเรื่องความปลอดภัย

### 1.3 ระบบเทลแบงก์

ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทยผ่านช่องทางโทรศัพท์ในการติดต่อระหว่างลูกค้าของธนาคารกับผู้ให้บริการ โดยใช้หมายเลข 02 111 1111 ได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นรูปแบบบริการที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง โอนเงินบัญชีตนเอง บุคคลอื่นต่างธนาคาร ชำระค่าสินค้าบริการ อายัดเช็ค สิ้นเชื่อเงินกู้ธนาคาร สมัครผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ และข้อมูลทั่วไป เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งระบบเทลแบงก์จะเป็นบริการเครื่องตอบรับอัตโนมัติ ถ้าลูกค้าต้องการทำธุรกรรมทางการเงินด้านบัญชีผ่านบัญชีตนเอง ลูกค้าต้องทำการสมัครใช้บริการเทลแบงก์ที่สาขาธนาคารกรุงไทยก่อน โดยการกรอกแบบฟอร์มใบคำขอใช้บริการแล้วเลือกรหัส

ประจำตัวทะเลแบงก์ 4 หลักด้วยตนเอง เนื่องจากแต่ละขั้นตอนระบบจะถามรหัสทะเลแบงก์ของลูกค้า ก่อนยืนยันรายการทางการเงินของลูกค้า เพื่อตรวจสอบความปลอดภัยในการใช้บริการหรือกรณีลูกค้าสอบถามข้อมูลทั่วไป แจ้งข้อขัดข้องในการใช้บริการและไม่มีรหัสทะเลแบงก์สามารถติดต่อพนักงานได้โดยตรงเช่นกัน แต่ไม่สามารถทำรายการทางการเงินระดับบัญชีลูกค้าได้ (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้กล่าวในข้างต้น อ้างอิงเอกสารคู่มือวิธีการใช้ระบบแต่ละรูปแบบของธนาคารกรุงไทย โดยจะกล่าวถึง 3 รูปแบบที่เกี่ยวกับงานวิจัยจากผลการสัมภาษณ์ เพื่อข้อสรุปที่ตรงประเด็นและใช้ในการประกอบการอธิบายความเข้าใจในระบบการใช้งาน ทำให้เข้าถึงประสิทธิภาพของการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

### 2.1 ความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพที่ดีทางการเงินมาควบคู่กับความปลอดภัยทางการเงินเช่นกัน โดยการรักษาความลับข้อมูลลูกค้า ทั้งรหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน รหัสผ่านพิเศษ TOP เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวทางธนาคารมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ โดยระบบการใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ด้วยตนเองหรือป้องกันผลจากความเสียหายทางการเงินในเบื้องต้น จากการสื่อสารข้อมูลกับทางธนาคาร เว็บไซต์หรือ Call Center ได้เช่นกัน ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

#### 2.1.1 การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการจัดการทางการเงินต่างๆ ซึ่งการเข้าจัดการบัญชีตนเองนั้นต้องมีการลงทะเบียนเพื่อรับรหัสในการเข้าใช้งานก่อน โดยรูปแบบการรับรหัสบัตรอิเล็กทรอนิกส์และรับรหัสทะเลแบงก์ครั้งแรกต้องติดต่อที่สาขาธนาคารกรุงไทย โดยพนักงานจะให้ลูกค้าเป็นผู้กำหนดรหัสผ่านเองเท่านั้น ส่วนรูปแบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ KTB net bank จะต้องลงทะเบียนรับรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน ทางสาขาธนาคารเครื่องเอทีเอ็ม เว็บไซต์ธนาคาร แอปพลิเคชันธนาคาร ซึ่งต้องมีบัญชีธนาคารกรุงไทย และหมายเลขมือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยไว้ใช้เป็นรหัสผ่านพิเศษ TOP (Time Out Password) ใช้ในการ

ยืนยันการทำรายการเพิ่มบัญชีบุคคลที่ 3 บัญชีต่างธนาคารและชำระบัตรเครดิตต่างๆ เพื่อใช้ในการตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัญชีในการทำธุรกรรมและเพิ่มความมั่นใจในระบบความปลอดภัยขึ้นอีกระดับ ผู้ทำรายการจะต้องใส่รหัสผ่านพิเศษ TOP ที่ได้รับผ่านมือถือตามหมายเลขของผู้ใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนไว้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ส่วน KTB net bank รหัสผ่านที่ตั้งครั้งแรกจะเป็นแบบชั่วคราว ถ้า Login ครั้งแรกระบบจะทำการบังคับให้ลูกค้าเปลี่ยนใหม่ และตั้งเองทั้งรหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน อย่างน้อย 8 ตัวอักษรผสมตัวเลข” (ชนิษฐา, 2559)

“เข้าใช้บริการ KTB net bank ครั้งแรก ก่อนทำรายการระบบจะให้ลูกค้าเปลี่ยนรหัสผู้ใช้ รหัสผ่านใหม่ โดยตั้งไม่ต่ำกว่า 8 ตัวอักษรผสมตัวเลข” (นิตยา, 2559)

“รหัสผ่านของลูกค้าทางธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย โดยไม่สามารถเช็ครหัสของลูกค้าได้ ลูกค้าเท่านั้นที่รู้” (อรรระพี, 2559)

“การเพิ่มบัญชีผู้รับโอนเงินระหว่างบัญชีจะต้องมีการใส่รหัสผ่านพิเศษ TOP ก่อนการทำรายการ ซึ่งรหัสนั้นจะแจ้ง SMS เตือนไปที่มีมือถือลูกค้าที่แจ้งไว้ทุกครั้ง” (ศิริวรรณ, 2559)

“มีการแจ้งเตือนทุกครั้งก่อนทำรายการต่างๆ โดยรหัสผ่านพิเศษ TOP เป็นการส่งรหัสเข้าข้อความโทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นการยืนยันการทำรายการ” (ณภัทร, 2559)

“มีรหัสผู้ใช้ รหัสผ่านให้และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันทีในการเข้าใช้บริการในครั้งแรกหรือครั้งต่อไปและไม่สามารถล่วงรู้ข้อมูลได้” (ปรกรณ์, 2559)

เมื่อได้รับรหัสในการเข้าใช้งานธุรกรรมทางการเงิน ลูกค้าสามารถเปลี่ยนรหัสการเข้าใช้งานใหม่ได้ด้วยตนเอง หากลูกค้าใส่รหัสผิด 3 ครั้งธนาคารจะระงับการบริการชั่วคราว ระบบ KTB net bank สามารถรีเซตยกเลิกการบริการชั่วคราวและสมัครเปลี่ยนรหัสผ่านพิเศษ TOP เบอร์โทรศัพท์มือถือ ลืมรหัสผ่านได้กับเครื่องอัตโนมัติเอทีเอ็มที่เชื่อมโยงกับบัญชีที่สมัครบริการครั้งแรกได้ด้วยตนเอง แต่ถ้าลืมรหัสเลขแวงก์และรหัสผ่านเอทีเอ็มต้องติดต่อสาขาธนาคารกรุงไทยเท่านั้น ซึ่งบัตรเอทีเอ็มนั้นควรเป็นบัตรที่มีชิปการ์ด เพื่อเป็นการป้องกันมิฉ้อฉลมาเป็นเจ้าของบัญชีและคัดลอกข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อลูกค้ามาสมัครใช้บริการส่วนของรหัสประจำตัว รหัสผ่านจะเป็นข้อมูลที่ลูกค้าทราบเพียงคนเดียว ถ้ามีการกดรหัสผิด 3 ครั้ง ลูกค้าจะต้องมาปลดล็อกรหัสที่สาขาของธนาคารหรือผ่านตู้เอทีเอ็มเท่านั้น” (ศิริวรรณ, 2559)

“กำหนดให้การเข้ารหัสของหน้าจอการเข้าถึงระบบของผู้ดูแลให้มีความแข็งแรง และแนะนำให้ลูกค้าออกบัตรเอทีเอ็มที่มีชิปการ์ด เพื่อป้องกันการปลอมแปลงบัตรในการคัดลอกข้อมูลของลูกค้า (สนับสนุน, 2559)

“ลูกค้าจะทราบรหัสผ่านอยู่คนเดียว ถ้าเกิดจำรหัสผ่านไม่ได้ต้องเปลี่ยนบัตรเอทีเอ็มอย่างเดียวไม่สามารถใช้บัตรเดิมได้ ส่วน Net bank มีการเซฟความปลอดภัยโดยจะมีการส่งรหัสผ่านพิเศษ TOP เข้ามือถือก่อนเพิ่มบัญชีอื่น แต่จะมีกรณีลูกค้าอยู่ต่างประเทศจะมีปัญหาเรื่องการส่งรหัสผ่านพิเศษ TOP เหมือนกัน เพราะต้องใช้เบอร์มือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทย หรือต้องเปิดรูมมิ่ง ซึ่งจะมีลูกค้าหลายคนยังติดปัญหาตรงนี้อยู่” (ชนิษฐา, 2559)

“ถ้าเป็นกรณีถูกแฮกซ์ข้อมูล เงินในบัญชีถูกโอนไปให้คนอื่นต้องมีรหัสผ่านพิเศษ TOP ยืนยันการโอนเงินให้คนนี้ชั่วคราวหรือเปล่า โดยเอารหัสที่ข้อความส่งเข้าโทรศัพท์มือถือจำนวน 6 หลักใส่เพื่อยืนยัน ซึ่งวิธีนี้จะปลอดภัยมาก” (วรรณวิสา, 2559)

### 2.1.2 ระบบรักษาความปลอดภัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มโพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่เชื่อถือในระบบความปลอดภัยของธนาคาร เนื่องจากระบบธนาคารไม่มีการเก็บข้อมูลในการเข้าใช้งานหรือข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีไว้ในโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลที่สำคัญอันเป็นความลับของลูกค้า ธนาคารและมีการรักษาความปลอดภัยต่างๆ ตามมาตรฐานสากล เช่น การเข้ารหัสข้อมูลสำหรับการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย SSL 128 bits Data Encryption ประกอบกับการทำรายการที่สำคัญจะมีการใช้ 2 Factor Authentication ในการยืนยันการทำรายการ ดังนั้นลูกค้าจึงมั่นใจว่าสามารถใช้บริการระบบธนาคารได้อย่างปลอดภัย ไม่ว่าจะใช้บริการผ่านช่องทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องเอทีเอ็มหรือช่องทางไหนก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“มีระบบรักษาความปลอดภัยของลูกค้า โดยยึดหลักจากรหัสต่างๆ ของลูกค้าและข้อมูลบัตรประชาชน ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้และทำให้เกิดความปลอดภัยอย่างแน่นนอน” (วิภาวี, 2559)

“ระบบธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยอยู่แล้ว จะมี Software Anti-Virus อัปเดตเสมอ ข้อมูลลูกค้าจึงรั่วไหลยากมาก ดูจากข่าวโฆษณาของธนาคารกรุงไทยที่ผ่านมาจะพบว่าไม่มีข้อมูลรั่วไหลเกิดขึ้น” (อรรระพี, 2559)

“การพัฒนาระบบทำให้ระบบงานดีขึ้น แต่บางครั้งอาจมีผลกระทบต่อระบบงานอื่นบ้าง ส่วนในตัวระบบจะมีการติดตั้งโปรแกรม Anti-virus ให้ครอบคลุมทุกระบบและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยไม่สามารถปรับค่าใดๆ ได้จากผู้ใช้งาน ทางฝ่ายสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีการทดสอบระบบและกระบวนการรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ” (สนับสนุน, 2559)

“มีการกำหนดระยะเวลา หากเข้าระบบโดยไม่มีการใช้งานนานๆ ระบบก็จะหลุดออกอัตโนมัติ ทำให้ไม่ต้องกลัวว่าเงินในบัญชีจะหาย” (ชาวพร, 2559)

แต่บางช่วงของการใช้งานระบบมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ระบบทำงานล่าช้าเกิดเหตุขัดข้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น ยอดเงินในบัญชีหายไปขณะทำรายการ เนื่องจากระบบขัดข้องหรือขณะช่วงเวลาเร่งด่วนเกี่ยวกับธุรกิจต่างๆ ซึ่งทำให้ระบบ Net bank ยังไม่เป็นที่นิยมในเรื่องความปลอดภัยที่ไม่เสถียรของระบบการใช้งาน ดังนั้นธนาคารได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลาและป้องกันความปลอดภัยในการใช้บริการแต่ละขั้นตอน โดยระบบจะมีการแจ้งการทำรายการทางการเงินทุกครั้ง ทั้งส่งข้อความแจ้งเตือน อีเมลเป็นการยืนยันการทำรายการแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ถ้าเป็น Net bank บอกรตรงๆ บางทีระบบก็มี ERROR บ้าง อาจมีพนักงานหลายสาขาเข้าใช้งานจนทำให้ระบบช้า โดยจะทำการโทรไปฝ่ายสนับสนุนงานสาขาที่สำนักงานใหญ่สอบถามว่าเพราะอะไรระบบถึงขัดข้อง เพื่อแก้ไขข้อมูลในเบื้องต้น เนื่องจากลูกค้ารอทำรายการอยู่” (วรรณวิสา, 2559)

“ลูกค้ายังคงกังวลเรื่องความปลอดภัย ทั้งๆ ที่ธนาคารกรุงไทยมีระบบป้องกันความปลอดภัยที่ดี” (นิตยา, 2559)

“กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในช่วงเวลาสั้นเดือนที่เกิดจากระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ระบบจะทำการคืนเงินเข้าบัญชีลูกค้าอัตโนมัติทันที” (ศิริวรรณ, 2559)

“บางครั้งระบบก็ขัดข้อง ทำให้เกิดความผิดพลาดในการกดเงินออกจากตู้เอทีเอ็ม แต่ดึงเงินออกมาไม่ทันช่องจ่ายเงินปิดเอาเงินกลับเข้าตู้ๆ ที่มีระบบเซ็นเซอร์และควรปรับปรุงที่ตัวบัตรหรือตู้เอทีเอ็มให้ป้องกัน skimming จากพวกมิจฉาชีพต่างๆ” (วันวิสาข์, 2559)

### 2.1.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (กรณีฉุกเฉิน)

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ข้อมูลหลัก พบว่าความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่จะมีปัญหาเรื่องทำความเข้าใจในการใช้งาน ทำให้การใช้บริการบางรายการผิดจนทำให้เกิดความเสี่ยงของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยมีหลายประเภทรายละเอียดค่อนข้างมาก การชี้แจง

การใช้งาน และแนวทางแก้ปัญหาในเบื้องต้นของผลิตภัณฑ์บริการอาจไม่ครอบคลุม ส่งผลทางการสื่อสารข้อมูลมีความเข้าใจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ต้องกลับมาแก้ไขที่สาขาธนาคาร เมื่อเกิดข้อข้องใจหรือการสื่อสารขัดข้องในการใช้งานระบบ นอกจากนี้ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นความสำคัญในการทำความเข้าใจให้ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายช่องทาง โดยสามารถดาวน์โหลดวิธีการใช้งานผ่านเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย หรือโทรสอบถาม 02 111 1111 หรือสาขาธนาคารกรุงไทย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ระบบล๊อค และปลดล๊อคจากตู้เอทีเอ็มไม่ได้ อาจจะเป็นเรื่องการทำ ความเข้าใจให้ถูกต้องถึงวิธีการอย่างไร แต่ละขั้นตอนให้ลูกค้า เพื่อนำไปทำเองได้ในคราวหน้า” (ชนิษฐา, 2559)

“มีการอธิบายขั้นตอนทุกครั้งที่มีการเปิดบัญชีพร้อมทั้งทำบัตรเอทีเอ็ม สมัครบริการ Net bank ทุกครั้ง โดยพนักงานจะมีการอธิบายการใช้งานให้กับลูกค้าทุกครั้ง” (อรรณี, 2559)

“ลูกค้าบางรายยังไม่ทราบด้วยว่าธนาคารกรุงไทยมีบริการ Net bank อาจเป็นเพราะขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์” (นิตยา, 2559)

“พนักงานสามารถอธิบายแนะนำได้อย่างถูกต้องและแม่นยำทุกครั้งให้กับแต่ละสาขาธนาคาร ถ้าข้อมูลที่ได้รับมาถูกต้องและครบถ้วน” (สนับสนุน, 2559)

#### 2.1.4 ตรวจสอบข้อผิดพลาดพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ สามารถตรวจสอบความถูกต้องทั้งของธนาคารและผู้ใช้บริการ โดยการตรวจสอบความถูกต้องนั้น จะคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นต้องเป็นหลักฐานที่ลูกค้านำมายืนยันตัวตนความเป็นเจ้าของบัญชีลูกค้าเอง ทางธนาคารจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงหลักฐานนั้นๆ หากพบข้อผิดพลาดจริงจะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที กรณีการตรวจสอบใดๆ ไม่อาจล่วงรู้ข้อมูลที่แท้จริงได้ ทางสาขาธนาคารกรุงไทยจะทำการประสานงานไปยังสำนักงานใหญ่หน่วยงานเกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“การแก้ไขข้อมูลที่สาขา ไม่ว่าจะกรณีใดลูกค้าบางรายยังไม่ทราบว่า การแก้ไขข้อมูลยังต้องใช้สมุดบัญชีธนาคาร และบัตรประชาชน เพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของข้อมูลของลูกค้าจริง ถ้าไม่ได้นำบัตรประชาชนมาจะแนะนำบางรายการ สามารถเปลี่ยนที่ตู้เอทีเอ็มหรือ Call Center ได้ด้วยตนเอง” (วรรณวิสา, 2559)

“พนักงานสาขาทุกคนมีการ Cross Check การทำรายการกับลูกค้าทุกครั้ง เพื่อป้องกัน และลดข้อผิดพลาด แต่กรณีทำการตรวจสอบการทำธุรกรรมหากพบสิ่งผิดปกติจะมีการแจ้งลูกค้าให้ทราบโดยทันที” (นิตยา, 2559)

“พนักงานได้ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าปัญหาเหล่านั้นจะได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน” (ปกรณ์, 2559)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าการตรวจสอบความถูกต้องแต่ละขั้นตอนมีการชี้แจงรายละเอียดทุกครั้ง ทางธนาคารจะเรียกดูบัญชีย้อนหลังการทำรายการของลูกค้าเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นและแนะนำให้ลูกค้าติดต่อสาขาเจ้าของบัญชีปลายทางขอคืนเงิน หากติดต่อหรือขอคืนไม่ได้จะแนะนำให้ลูกค้าไปแจ้งความพร้อมนำหลักฐานมาติดต่อที่สาขาเจ้าของบัญชีลูกค้าและให้สาขานั้นดำเนินการ ในกรณีโอนผิดบัญชีสาขาจะทำการประสานงานกับสาขาเจ้าของบัญชีปลายทาง ส่งหลักฐานแจ้งความการโอนผิดบัญชี ใบคำร้องขอคืนเงินให้ติดต่อบัญชีปลายทาง เพื่อยินยอมตรวจสอบข้อเท็จจริง จึงดำเนินการปรับปรุงเงินคืนกลับไปให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง เช่นเดียวกับโอนชำระเงินค่าผลิตภัณฑ์บริการผิดหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“เมื่อพบข้อผิดพลาด ทางพนักงานจะถามหาสาเหตุลูกค้าในเบื้องต้นว่าเกิดจากอะไร เพราะอะไร พยายามหาวิธีการแก้ไขให้ลูกค้า แต่ถ้าเกินขอบเขตความสามารถจะทำการติดต่อกับสำนักงานใหญ่ในการแก้ไขปัญหาโดยตรงให้กับลูกค้าได้อย่างแท้จริง” (วิภาวี, 2559)

“จะสอบถามข้อมูลในเบื้องต้นของลูกค้า แต่กรณีโดนหลอกให้โอนเงินลูกค้าต้องมีใบแจ้งความมาก่อนจะไปลือคบัญชีนั้นเลยไม่ได้ ถ้ามีใบแจ้งความจะทำการตรวจสอบว่าจริงไหม จึงทำการลือคยอดนั้นโดยถอนไม่ได้ แต่ยังสามารถโอนเงินเข้าบัญชีได้อยู่” (ชนิษฐา, 2559)

“ทางธนาคารจะทำการตรวจสอบบัญชีต้นทาง และปลายทางว่ามีการโอนเงินผิดบัญชีจริงไหม ถ้าผิดบัญชีจะแนะนำให้ลูกค้าไปแจ้งความ เพื่อนำมาเป็นหลักฐานในการอายัดยอดเงินนั้นหรือติดต่อบัญชีปลายทางเพื่อเจรจาเมื่อพบข้อเท็จจริงตามที่แจ้งก็ให้ปลายทางโอนเงินยอดนั้นๆ กลับคืนให้บัญชีต้นทางเช่นเดิม” (อรรระพี, 2559)

“ยอดเงินในบัญชีถูกหักไปเรียบร้อยแล้ว จึงต้องติดต่อ Call Center ถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้วตรวจสอบให้โอนเงินกลับคืนมา” (วันวิสาข์, 2559)

“มีการอธิบายรายละเอียดขั้นตอนทุกครั้ง โดยการส่งรายการประวัติการทำธุรกรรมทางอีเมลล์แจ้งเตือน ส่ง SMS ยืนยันรายการ ส่งไฟล์ภาพรายการที่โอนสำเร็จเข้าคลังภาพ เพื่อตรวจสอบการทำรายการได้อย่างถูกต้อง” (ศิวัช, 2559)

“ธนาคารจะแจ้งเตือนก่อนการปิดระบบงานทุกครั้งที่มีการปรับปรุง เคยมีกรณีที่กดเงินผ่านตู้แล้วเงินไม่ออก ทางธนาคารจะเช็คให้ว่าบัญชีไม่ออกจริงไหม เงินในบัญชีถูกตัดไปจริงไหม ถ้าตรวจสอบแล้วจริงทางธนาคารจะปรับปรุงเงินคืนเข้าบัญชีให้ค่ะ” (ณภัทร, 2559)

## 2.2 ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร พบว่าสิ่งที่อำนวยความสะดวกสบายในการจัดการทางการเงินให้กับลูกค้าได้นั้นต้องเป็นวิธีที่ง่ายใช้ได้ครอบคลุม เสมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่สถานที่ไหนก็ได้และระยะเวลาการใช้บริการ โดยสามารถทำรายการเวลาไหนก็ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ โดยทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องอัตโนมัติ เทเลแบงก์ ซึ่งการทำรายการนั้นต้องมีรูปแบบในการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนมีขั้นตอนบอกอย่างชัดเจนมีการเข้าถึงข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวก ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

### 2.2.1 บริการได้ทุกที่ทุกเวลา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าความสะดวกในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่เน้นความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปธนาคาร แต่สามารถใช้บริการได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมส่วนตัวอย่างครบวงจรได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นว่าการเพิ่มความสะดวกคล่องตัวทางการเงินให้กับลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ลูกค้ามาเปิดบัญชีก็อยากใช้สะดวกไม่ต้องมาฝาก ถอน โอนที่เคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย แต่สามารถทำได้เองตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นวันเสาร์-วันอาทิตย์หรือวันหยุดก็ตาม” (วรรณวิสา, 2559)

“ถ้าแลกกับความสะดวกสบาย กังวลว่าจะลืมชำระรีเปล่า ลูกค้าทำงานยุ่งๆ แล้วลืมชำระค่าบริการต่างๆ จะไม่คุ้มกัน แต่ Net bank สามารถทำรายการได้ทุกที่ไม่ต้องเสียเวลาไปชำระค่าบริการที่ธนาคาร” (ชนิษฐา, 2559)

“ประหยัดเวลารอคิวหน้าเคาน์เตอร์สะดวก เพราะสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา แม้นอกเวลาทำการ” (ปกรณ, 2559)



“ช่วยให้สะดวกขึ้น ไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร สามารถเช็คบัญชีตนเองได้บ่อยครั้ง” (ชาวพร, 2559)

## 2.2.2 การใช้งานง่าย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าความสะดวกในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่ให้ความสนใจการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนมีขั้นตอนบอกอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้การใช้งานเป็นเรื่องง่ายในการเข้าถึงข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงิน การสมัคร แก่ไข ยกเลิกผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ มากมายด้วยตนเองได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น มีทั้ง 2 ภาษาให้เลือกใช้งาน โดยทางธนาคารจะเพิ่มช่องทางให้ความสะดวกแก่ลูกค้าผ่านเว็บไซต์ในการจองสลากกินแบ่งรัฐบาลโดยเฉพาะแอปพลิเคชัน KTB net bank เว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย เครื่องอัตโนมัติ เทเลแบงก์ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนความยุ่งยากในการใช้งาน อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในเข้าใช้งานผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ ของธนาคารกรุงไทยได้อย่างง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ส่วนมากลูกค้าเล่นแอปพลิเคชันโมบายอยู่แล้ว ถ้าเป็นแอปพลิเคชัน KTB net bank ลองเข้าไปใช้ดูจะเป็นอะไรที่เข้าใจง่ายจะมีเมนูบอกว่าอันนี้โอนเงิน เมนูอันนี้ทำรายการอะไรได้บ้าง” (วรรณวิสา, 2559)

“มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ถ้าลูกค้าต้องการทำบัตรเอทีเอ็ม หรือ Net bank มาติดต่อที่สาขาได้เลยแล้วนำไปใช้ได้ไม่ยาก เนื่องจากระบบมีทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษสามารถดูเข้าใจได้ง่าย” (วิภาวี, 2559)

“การใช้งานไม่ซับซ้อน ส่วนใหญ่เมนูใช้งานไม่ยากจะมีเมนูแยกย่อยๆ ออกไปให้เข้าใจได้ง่าย เมนูโอนเงินบัญชีตนเอง บุคคลที่ 3 ต่างธนาคาร ชำระค่าบริการต่างๆ บอกรายละเอียดทั้งหมดทำให้การใช้งานเป็นเรื่องที่เข้าถึงง่ายขึ้นในปัจจุบัน” (ชนิษฐา, 2559)

“ปัจจุบันขั้นตอนในการทำธุรกรรมกับธนาคารไม่ว่าจะเป็นช่องทางไหน จะเน้นการลดขั้นตอนความยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการใช้งานในภาวะการณ์แข่งขันที่มีมากขึ้นทุกวัน” (นิตยา, 2559)

“ไม่มีความยุ่งยากและซับซ้อน การให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทจะมีการอธิบายขั้นตอนในการใช้งานและเว็บไซต์ของธนาคารอย่างละเอียด ระบบการใช้งานสามารถเข้าใจได้ง่าย ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น” (ศิริวรรณ, 2559)

“การเข้าใช้ Net bank ในช่วงก่อนในเวลาที่เปิดให้จองสลากกินแบ่งรัฐบาลไม่สามารถเข้าระบบได้อย่างสะดวก ทำให้กลุ่มลูกค้าที่ไม่ได้เข้าเพื่อทำการจองต้องใช้บริการไม่ได้ไปด้วย แต่ตอนนี้สามารถเข้าถึงได้สะดวกขึ้น เพราะมีการเปลี่ยนช่องทางสำหรับผู้จองสลากโดยตรง” (ชวพร, 2559)

### 2.3 การลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร พบว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการทางการเงินนั้น ทำให้เกิดต้นทุนที่ต่ำลงเป็นที่นิยมนมากกว่าทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ เห็นถึงความสำคัญที่ช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้เป็นจำนวนมากและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารผ่านสาขาธนาคารโดยตรง ซึ่งการลดต้นทุนยังครอบคลุมค่าใช้จ่ายของธนาคารในหลายๆ ด้าน ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับการลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

#### 2.3.1 ยกเว้นค่าธรรมเนียม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าการลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่เน้นโอนเงินไปต่างจังหวัดตรวจสอบยอดเงินบัญชีย้อนหลังพร้อมพิมพ์รายการและชำระค่าบริการบัตรเครดิตเคทีซี อีกมากมาย เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการบริการแต่ละครั้งฟรี เมื่อเทียบกับการโอนผ่านเคาน์เตอร์สาขาธนาคารแต่กรณีโอนผ่านตู้เอทีเอ็มข้ามเขตฟรีเดือนละครั้งและผ่าน KTB net bank ฟรีเดือนละ 15 ครั้ง สามารถเช็ครายการบันทึกการโอนย้อนหลังได้ด้วยตนเอง ซึ่งการชำระค่าผลิตภัณฑ์บริการบางหน่วยงานฟรี บางหน่วยงานขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างธนาคารกับหน่วยงานรับชำระและการสมัครบริการอีกมากมาย เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้าในการใช้บริการผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นว่าการสนับสนุนให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์นั้นๆ เป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้าและธนาคารเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“อัตราค่าธรรมเนียมทั่วไปที่ใช้ระหว่างธนาคารด้วยกัน แต่อัตราค่าธรรมเนียมภายในธนาคารโอนไปต่างจังหวัดจะฟรี 15 ครั้งต่อเดือน เช็คสดเจม้านท์ได้ด้วยตนเองฟรีและชำระบัตรเครดิต KTC ฟรี” (วิภาวี, 2559)

“ธนาคารไม่ได้คิดค่าธรรมเนียมทุกอย่างบางผลิตภัณฑ์ บริการต่างๆ ก็ฟรี จำพวกโอนเงินไปต่างจังหวัดด้วยบัตรเอทีเอ็มฟรีเดือนละครั้ง ผ่าน Net bank ฟรีเดือนละ 15 ครั้งและสามารถ

ชำระค่าบริการเงินกู้ ชำระบัตรเครดิตกรุงไทยได้อีกมากมายหรือผ่านช่องทาง Call Center ก็ได้” (อรรถะพี, 2559)

“ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินไปยังบัญชีธนาคารกรุงไทยต่างจังหวัดได้ฟรี โดยทันที ไม่มีค่าธรรมเนียมใดๆ ทำให้ลดต้นทุนเป็นอย่างมาก” (ชวพร, 2559)

อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามประกาศของธนาคารแห่งชาติกำหนดเป็นมาตรฐานไม่เกินที่กำหนด ส่วนอัตราค่าธรรมเนียมที่ธนาคารกรุงไทยประกาศนั้นๆ ขึ้นอยู่กับธนาคารกรุงไทยกำหนดตามคำสั่งประกาศของสำนักงานใหญ่เป็นมติ เช่น ค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านระบบ Net bank ผ่านระบบเทคโนโลยีผ่านเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมแตกต่างกันไป ทำให้เป็นทางเลือกในการใช้บริการให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ค่าธรรมเนียมจะเป็นการเก็บตามที่แบงก์ชาติกำหนดตามมาตรฐานอยู่แล้ว ซึ่งถ้าโอนผ่านหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารจะแพงกว่าการโอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์” (ชนิษฐา, 2559)

“ธนาคารกรุงไทยจะมีระเบียบต่างๆ ให้อ่าน เพื่อจะได้แนะนำลูกค้าถึงสิทธิประโยชน์อย่างไร เงื่อนไขการใช้อย่างไร ค่าธรรมเนียมเป็นอย่างไรรู้ได้อย่างถูกต้อง” (ชนิษฐา, 2559)

“อัตราค่าบริการของแต่ละธนาคาร โดยเฉพาะธนาคารที่มีขนาดเดียวกัน ค่าธรรมเนียมจะใกล้เคียงกันบางผลิตภัณฑ์ บริการต่างๆ ก็อาจจะแพงกว่าหรือถูกกว่าเฉลี่ยกันไป” (นิตยา, 2559)

“การทำรายการโอนเงินผ่านธนาคารเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียม โอนไปต่างจังหวัดก็ฟรี” (วันวิสาข์, 2559)

### 2.3.2 ประหยัดค่าใช้จ่าย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าการลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในการเคลื่อนย้ายทางการเงิน และค่าบริการต่างๆ ซึ่งการใช้บริการรูปแบบนี้ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งค่าใช้จ่ายการเดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคารสาขาด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเสียเวลา แต่สามารถทำรายการได้ทุกที่ที่พบเจอตู้เอทีเอ็มหรือผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้าในการใช้บริการผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นว่าการสนับสนุนให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์นั้นๆ เป็นการลดต้นทุนทั้งลูกค้าและธนาคารเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“มีประโยชน์กับธนาคาร เพราะเป็นการช่วยลดต้นทุนให้กับธนาคาร ทำให้การทำงาน Flow ขึ้นด้วย” (อรรถพิ, 2559)

“ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา ในการเดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคาร ไม่ต้องเสียเวลา ออกจากบ้านไปชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ เมื่อเทียบกับบางรายการที่มีค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปธนาคารเอง” (ปวีณา, 2559)

“ตู้เอทีเอ็มช่วยลดค่าใช้จ่ายในระดับหนึ่ง ช่วยลดระยะเวลาและค่าเดินทางไป ทำรายการที่สาขาธนาคาร” (วันวิสาข์, 2559)

## 2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร พบว่าการตอบสนองความต้องการ ผู้ใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลทางการเงินได้อย่างทันทีทันใดในการ ใช้บริการต่างๆ เสมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาเป็นการลด ขั้นตอนในการติดต่อสาขาธนาคารและลดขั้นตอนในบันทึกข้อมูลเป็นการบันทึกด้วยข้อมูลของรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติแทน ซึ่งขั้นตอนต่างๆ เป็นการทำงานตอบสนองความต้องการแบบ Real time ทันทีทันใด ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

### 2.4.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าความรวดเร็วในการให้บริการ ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ส่วนใหญ่การตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงเวลาตั้งแต่ปัจจัยภายนอกที่ช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมต่างๆ เพียงเปลี่ยนรูปแบบในการจัดการทางการเงินเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB net bank เครื่อง อัดโนมัติ เทเลแบงก์และปัจจัยภายในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตอบสนองความ ต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วกว่าไปทำรายการผ่านสาขาธนาคารทั้งการโอนเงิน ชำระค่าบริการ สมัครงานผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ โดยไม่ต้องเสียเวลากรอกเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ มากมาย นอกจากนี้ ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นว่าความต้องการของลูกค้าเกิดจากการตอบสนองโดยทันทีของการใช้งาน ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที ไม่ต้องรอในแต่ละครั้งที่ใช้บริการ” (วิภาวี, 2559)

“อาจตอบสนองไม่ได้ทั้งหมด เพราะลูกค้าบางรายบอกว่าไม่ชอบการ LOGIN เข้าใช้งานระบบของธนาคารกรุงไทย เนื่องจากต้องใส่รหัสประจำตัวและรหัสผ่านจำนวน 8 ตัวขึ้น ทำให้รู้สึกว่าช้าเสียเวลาต้องมานั่งกด” (ชนิษฐา, 2559)

“ตอบสนองความต้องการลูกค้าเป็นอย่างมาก สำหรับลูกค้าที่มีเวลาน้อยต้องการความรวดเร็ว” (อรรถพี, 2559)

“ข้อดีของออนไลน์ใช้ในการชำระเงินค่าสินค้าได้ง่าย บางครั้งก็จะใช้ชำระค่าโทรศัพท์ ค่าบัตรเครดิต เพราะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องต่อคิวที่สาขา” (ปริมา, 2559)

#### 2.4.2 เทคโนโลยีในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มโพรเวทาวเวอร์ ส่วนใหญ่ระบบตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากธนาคารได้ดำเนินการอัปเดตระบบให้ทันสมัยและปรับปรุงเว็บไซต์แอปพลิเคชันของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธนาคารอาจจะใช้อุปกรณ์ (Hardware) หรือซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมความเสี่ยงข้อมูลของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของธนาคารได้ ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุงระบบให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นการรวบรวมข้อมูลในด้าน วัน และเวลาในการเข้าใช้งาน ประเภทของการสืบค้น ผู้ให้บริการ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้งานเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของธนาคาร เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการใช้งานระบบ นอกจากนี้ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นว่าความต้องการของลูกค้าเกิดจากการตอบสนองการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ธนาคารมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน เพื่อให้ทันสมัยเข้ากับ Life Style ของลูกค้าแต่ละระดับอาชีพ และมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร โดยไม่ต้องใช้สลิป ผาก-ถอน สามารถเซ็นลายชื่อบนหน้าจอไอแพดได้เลย เรียกว่าระบบ Paperless” (นิตยา, 2559)

“ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยใช้ระบบที่ทันสมัยเป็นพื้นฐานเหมือนธนาคารต่างๆ ไปด้วยต่อการใช้งานตามยุคสมัย” (อรรถพี, 2559)

“ตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่ให้บริการประชาชน เช่นระบบงานประกันสังคม เงินกู้ การจองสลากกินแบ่งรัฐบาล KTB ON THE MOVE เป็นต้น” (สนับสนุน, 2559)

“ระบบมีความทันสมัยดีค่ะ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วมีการ  
อัปเดตการใช้งาน เพื่อให้ตรงความต้องการกับลูกค้าในระยะยาว แต่บางรายการระบบไม่สามารถตอบสนอง  
ได้ถ่วงหนั เช่น เข้าใช้งานปริมาณมากทำให้ระบบล่ม” (ชวพร, 2559)



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกด้วยแนวคำถามการวิจัยที่มีรายละเอียดของคำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

###### 1.1 ระบบ KTB net bank

ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายธนาคารกรุงไทยบนอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ซึ่งระบบบริการรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าใช้บริการได้ 2 ทาง ทางเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทย ทางแอปพลิเคชันโมบายชื่อว่า KTB net bank โดยการสมัครเข้าใช้บริการก่อน แบ่งออกเป็นลูกค้าไม่มีบัตรเอทีเอ็มต้องสมัครบริการผ่านสาขานาการเท่านั้น และลูกค้าที่มีบัตรเอทีเอ็มสามารถสมัครผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เว็บไซต์ธนาคาร หรือแอปพลิเคชันธนาคารได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งสมัครรหัส TOP (Time Out Password) เบอร์มือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยทางเครื่องอัตโนมัติเอทีเอ็ม หรือติดต่อสาขานาการหรือ Talk to net officer อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อเป็นการแสดงตนเพิ่มสิทธิ์การใช้งาน (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 2556)

ลักษณะการใช้งานจะมีภาษาปรับเปลี่ยนได้ โดยเข้าใช้งานครั้งแรก (First login) ระบบจะบังคับเปลี่ยนรหัสผู้ใช้ รหัสผ่านใหม่ มิฉะนั้นจะไม่สามารถทำรายการได้และสามารถทำรายการจากบู๊ตมาร์คกำหนดชื่อเองได้เป็นการบันทึกรายการโอนเงินหรือชำระเงินบอายเป็นประจำ และสามารถตั้งการโอนเงินล่วงหน้าหรือทำซ้ำ จากนั้นเมื่อสิ้นสุดการโอนเงินระบบจะทำการ Capture หน้าจอเข้าคลังภาพให้กับลูกค้า รวมถึงบริการแจ้งเตือนทางข้อความ อีเมลในการทำรายการทางการเงินให้กับลูกค้า กรณีการแก้ไขข้อมูลหรือกรรหัสผ่านผิดเกิน 3 ครั้งระบบจะระงับบริการชั่วคราว ลูกค้าสามารถรีเซตผ่านเครื่องเอทีเอ็ม แอปพลิเคชันธนาคาร เว็บไซต์ธนาคารได้ด้วยตนเอง แต่ถ้าลืมรหัสผู้ใช้ต้องติดต่อสาขาธนาคารเท่านั้น (ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, 2556)

## 1.2 ระบบเครื่องอัตโนมัติ

ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทย ผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายธนาคารกรุงไทย บนอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ซึ่งระบบเครื่องอัตโนมัติปัจจุบันนี้จะเป็นเครื่องทั้งเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติในเครื่องเดียวกัน ลูกค้าสามารถฝาก ถอน โอนเงิน สอบถามยอดคงเหลือ สมัครบริการต่างๆ และชำระค่าบริการต่างๆ กับบาร์โค้ดสแกน ส่วนการฝากธนบัตรรับเฉพาะบัตรใบละ 100บาท 500บาท 1,000บาท ครั้งละไม่เกิน 100 ฉบับ เมื่อสิ้นสุดเครื่องจะทำการพิมพ์ใบบันทึกรายการให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐานแล้วสามารถพิมพ์รายการสมุดบัญชีผ่านเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติในการตรวจสอบรายการได้ทันทีที่มีรายการเกิดขึ้น (ธนาคารกรุงไทย, 2558)

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยร่วมพัฒนาระบบชำระเงินของประเทศ โดยช่วยส่งเสริมการใช้ e-Payment ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น ทางธนาคารกรุงไทยจึงได้ออกบัตรเดบิตแบบชิปการ์ด เพื่อป้องกันปัญหาบัตรถูกสำเนาข้อมูลออกไปถอนเงิน (skimming) เป็นการเพิ่มความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นในการใช้บริการ โดยเทคโนโลยีชิปการ์ดเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในเรื่องความปลอดภัย

## 1.3 ระบบเทเลแบงก์

ระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทยผ่านระบบโทรศัพท์ โดยใช้หมายเลข 02 111 1111 ได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งระบบเทเลแบงก์จะเป็นบริการเครื่องตอบรับอัตโนมัติ ลูกค้าต้องทำการสมัครใช้บริการเทเลแบงก์ที่สาขาธนาคารกรุงไทยก่อนใช้บริการด้านบัญชีตนเอง เพื่อกำหนดรหัสประจำตัวเทเลแบงก์ 4 หลักด้วยตนเอง กรณีลูกค้าสอบถามข้อมูลทั่วไป แจ้งข้อขัดข้อง และไม่มีรหัสเทเลแบงก์ก็สามารถติดต่อพนักงานได้โดยตรงเช่นกัน แต่ไม่สามารถทำรายการทางการเงินระดับบัญชีลูกค้าได้ (ธนาคารกรุงไทย 2558)



## 2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

### 2.1 ความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพที่ดีทางการเงินมาควบคู่กับความปลอดภัยทางการเงินเช่นกัน โดยการรักษาความลับข้อมูลลูกค้า ทั้งรหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน รหัสTOP รหัสเทเลแบงก์ เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งทางธนาคารมีการพัฒนาระบบการใช้งานอย่างสม่ำเสมอและระบบการใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทุกขั้นตอนจากการสื่อสารข้อมูลทางธนาคาร เว็บไซต์ หรือ Call Center ได้เช่นกัน

#### 2.1.1 การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน

ส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการจัดการทางการเงินต่างๆ ซึ่งการเข้าจัดการบัญชีตนเองนั้นต้องมีการลงทะเบียนเพื่อรับรหัสในการเข้าใช้งานก่อน โดยรูปแบบการรับรหัสบัตรอิเล็กทรอนิกส์และรับรหัสเทเลแบงก์ครั้งแรกต้องติดต่อที่สาขาธนาคารกรุงไทย ส่วนรูปแบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ KTB net bank จะต้องลงทะเบียนรับรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน ผ่านทางสาขาธนาคาร เครื่องเอทีเอ็ม เว็บไซต์ธนาคาร แอปพลิเคชันธนาคาร ซึ่งต้องมีบัญชีธนาคารกรุงไทย และหมายเลขมือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยไว้ใช้เป็นรหัสผ่านพิเศษ TOP (Time Out Password) เพื่อใช้ในยืนยัน และตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัญชีในการทำธุรกรรมทางการเงิน กรณีลืมรหัสผ่าน รหัสผ่านพิเศษ TOP สามารถรีเซตผ่านเครื่องเอทีเอ็มบัตรเอทีเอ็มที่เชื่อมโยงกับบัญชีที่สมัครบริการครั้งแรกได้ด้วยตนเอง แต่ถ้าลืมรหัสเทเลแบงก์และรหัสเอทีเอ็มต้องติดต่อสาขาธนาคารกรุงไทยเท่านั้น ซึ่งบัตรเอทีเอ็มนั้นควรเป็นบัตรที่มีชิปการ์ด เพื่อเป็นการป้องกันมิฉ้อฉลมาเป็นเจ้าของบัญชีและคัดลอกข้อมูล

#### 2.1.2 ระบบรักษาความปลอดภัย

ระบบของธนาคารจะไม่มีเก็บข้อมูลในการเข้าใช้งานหรือข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีไว้ในโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลที่สำคัญอันเป็นความลับของลูกค้า และมีการรักษาความปลอดภัยต่างๆ ตามมาตรฐานสากล ดังนั้นลูกค้าจึงมั่นใจว่าสามารถใช้บริการระบบธนาคารได้อย่างปลอดภัย ไม่ว่าจะใช้บริการผ่านช่องทางไหนก็ตาม แต่บางช่วงของการใช้งานระบบมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ระบบทำงานเกิดเหตุขัดข้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน บางช่วง ซึ่งธนาคารจะมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธนาคารจะส่งข้อความแจ้งเตือนให้ทราบทาง SMS หรือ E-Mail ทุกครั้งที่มีการเข้าใช้บริการ

### 2.1.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (กรณีฉุกเฉิน)

ส่วนใหญ่จะมีปัญหาเรื่องทำความเข้าใจในการใช้งาน ทำให้การใช้บริการบางรายการผิดจนทำให้เกิดความเสี่ยงของข้อมูล อาจมีการชี้แจงการใช้งานและแนวทางแก้ปัญหาในเบื้องต้นของผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ อาจไม่ครอบคลุม ส่งผลทางการสื่อสารข้อมูลมีความเข้าใจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นความสำคัญในการทำความเข้าใจให้ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

### 2.1.4 ตรวจสอบข้อผิดพลาดพื้นฐาน

สามารถตรวจสอบความถูกต้องทั้งของธนาคารและผู้ให้บริการ จากหลักฐานที่ลูกค้านำมาแสดงในการยืนยันตัวตน ทางธนาคารจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบข้อผิดพลาดจริงจะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที กรณีการตรวจสอบใดๆ ไม่อาจล่วงรู้ข้อมูลที่แท้จริงได้ทางสาขาธนาคารจะทำการประสานงานไปยังสำนักงานใหญ่หน่วยงานเกี่ยวข้องต่อไป

## 2.2 ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากศึกษาพบว่า สิ่งที่อำนวยความสะดวกสบายในการจัดการทางการเงินให้กับลูกค้าได้นั้น ต้องเป็นวิธีที่ง่ายใช้ได้ครอบคลุมเหมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่สถานที่ไหนก็ได้และระยะเวลาไหนก็ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ

### 2.2.1 บริการทุกที่ทุกเวลา

เน้นความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปธนาคาร แต่สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมส่วนตัวอย่างครบวงจรได้ทุกที่

### 2.2.2 การใช้งานง่าย

การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ซับซ้อนมีขั้นตอนบอกอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้การใช้งานในการทำธุรกรรมทางการเงิน สมัคร แก่ใจและยกเลิกผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ มากมายด้วยตนเองได้ อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนความยุ่งยากในการใช้งาน

## 2.3 การลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการทางการเงินนั้น ทำให้เกิดต้นทุนที่ต่ำจึงเป็นที่นิยมมากกว่าทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโอน

เงิน ชำระค่าบริการต่างๆ เห็นถึงความสำคัญที่ช่วยประหยัดค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้เป็นจำนวนมาก และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารผ่านสาขาธนาคารโดยตรงและค่าใช้จ่ายต่างๆ ของธนาคาร

### 2.3.1 ยกเว้นค่าธรรมเนียม

ส่วนใหญ่เน้นโอนเงินไปต่างจังหวัด ดูสะดวกแม่นยำย้อนหลังพร้อมพิมพ์รายการ และชำระค่าบริการบัตรเครดิตเคทีซี อีกมากมาย เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการบริการแต่ละครั้งฟรี เมื่อเทียบกับการโอนผ่านเคาเตอร์สาขาธนาคาร และสามารถเช็ครายการบันทึกการโอนย้อนหลังได้ด้วยตนเองและบริการอื่นๆ อีกมากมายตามประกาศของธนาคาร เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้า

### 2.3.2 ประหยัดค่าใช้จ่าย

การใช้บริการรูปแบบนี้ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งค่าใช้จ่ายการเดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคารสาขาด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเสียเวลา แต่สามารถทำรายการได้ทุกที่ที่พบเจอตู้เอทีเอ็มหรือผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้า

## 2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า การตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลทางการเงินได้อย่างทันทีทันใดในการใช้บริการต่างๆ เสมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาเป็นการลดขั้นตอนในการติดต่อธนาคารและลดขั้นตอนในบันทึกข้อมูลเป็นการบันทึกด้วยข้อมูลรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทน การตอบสนองได้รวดเร็ว นั้นต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมีระบบการส่งรับข้อมูลที่รวดเร็วในการใช้งาน

### 2.4.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วนั้น โดยคำนึงถึงเวลาตั้งแต่ปัจจัยภายนอกที่ช่วยลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมต่างๆ และปัจจัยภายในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่เข้าใช้งานระบบ Net bank ระบบเครื่องอัตโนมัติ ระบบ텔레แบงก์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วกว่าไปทำรายการผ่านสาขาธนาคารทั้งการโอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ

### 2.4.2 เทคโนโลยีในการให้บริการ

การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วนั้น เนื่องจากธนาคารได้ดำเนินการอัปเดตระบบให้ทันสมัยและปรับปรุงเว็บไซต์ แอปพลิเคชันของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธนาคารอาจจะใช้อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมในด้าน วัน และเวลา

ในการเข้าใช้งาน ประเภทของการสืบค้น ผู้ให้บริการ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้งานเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของธนาคาร เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการใช้งานระบบ ทำให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

## การอภิปรายผล

### 1. ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

#### 1.1 ระบบ KTB net bank

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบ KTB net bank เป็นระบบการให้บริการของธนาคารกรุงไทยผ่านการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ใช้บริการได้ 2 ช่องทาง ทางเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชันโมบายในการใช้งานต่างๆ โดยระบบงานภายในจะมีฟังก์ชันต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการโอนเงิน ชำระค่าบริการ ตรวจสอบยอดคงเหลือ สมัครบริการต่างๆ และใช้เทคโนโลยี SMS บริการแจ้งเตือนในการให้บริการ โดยการส่งรหัสผ่านพิเศษ TOP หรืออีเมลแจ้งเตือนเป็นการป้องกันความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้รับบริการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การใช้ระบบงานผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันโมบายในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ยังคงมีความกังวลในการใช้บริการระบบบ้างช่วง ระบบขัดข้องขณะทำรายการ และมาตรฐานการตั้งรหัสผู้ใช้รหัสผ่านซับซ้อนมากเกินไป ทำให้การใช้งานยุ่งยาก ทำให้ไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลณา ประทุมฤกษ์ (2556) ส่วนมากรู้จักบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งจากพนักงานธนาคาร หลักๆ จะใช้บริการด้านการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง บัญชีบุคคลอื่น สาเหตุที่ใช้บริการเพราะระบบมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ แต่การใช้บริการยังคงมีความปลอดภัยปานกลางและความรวดเร็วในการประมวลผลปานกลางเช่นกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรภัทร ฝอยทอง (2553) ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นปัญหาหลักของการใช้หรือให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นระบบเปิด มาตรฐานความปลอดภัยถูกกำหนดและออกแบบระบบโดยใช้การเข้ารหัสของข้อมูลเป็นเทคโนโลยีที่ถูกลำนำไปใช้ในการให้บริการของธนาคาร อย่างไรก็ตามการทำธุรกรรมผ่านระบบ KTB net bank ยังเป็นที่นิยมไม่แพร่หลาย เนื่องจากไม่เชื่อมั่นในระบบการใช้งานถึงความปลอดภัยในการทำรายการทางการเงินธนาคารจึงพัฒนาระบบงานให้เป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

## 1.2 ระบบเครื่องอัตโนมัติ

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบเครื่องอัตโนมัติมีให้บริการบริเวณรอบธนาคาร หรือนอกพื้นที่ธนาคาร โดยมุ่งเน้นการลดต้นทุนการให้บริการของธนาคารในการให้บริการที่สาขา เพื่อที่ไม่ต้องรอคิวในการใช้บริการนานเกินไปและเป็นเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า เนื่องจากส่วนมากลูกค้าจะทำธุรกรรมทางการเงินโดยการฝากบัญชีตนเอง หรือคนอื่นโดยไม่ต้องมีบัญชีก็โอนเป็นเงินสดได้ ซึ่งระบบเครื่องอัตโนมัติปัจจุบันนี้จะเป็นเครื่องทั้งเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติในเครื่องเดียวกัน ลูกค้าสามารถถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอดคงเหลือ ชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านตู้เอทีเอ็มในการใช้รหัสผ่านเอทีเอ็มให้การทำรายการ หรือถ้าฝากเงินอย่างเดียวก็ได้พร้อมใบบันทึกการทำรายการและเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติพิมพ์รายการบัญชีเคลื่อนไหวได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระบบเครื่องอัตโนมัติเป็นสิ่งจำเป็นในปัจจุบันอย่างมากช่วยอำนวยความสะดวกสบายได้ทุกที่ทุกเวลา 24 ชั่วโมงในพื้นที่ที่มีเครื่องอัตโนมัติในการให้บริการและมีระบบกล้องวงจร การป้องกันการคัดลอกข้อมูลบัตรเอทีเอ็มต่างๆ มากมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวงศกร มโนศุภางค์ (2555) เอทีเอ็มเป็นระบบที่ให้มีการโอนเงินระหว่างบัญชีของลูกค้ากับธนาคารโดยผ่านรหัสอิเล็กทรอนิกส์ตามคำสั่งของลูกค้าซึ่งเป็นผู้ถือบัตรต่อมาได้พัฒนาเป็นระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ อีกและสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรภัทร ฝอยทอง (2553) เครื่องฝากเงิน ถอนเงินอัตโนมัติจะใช้เวลาในการทำรายการสะดวก รวดเร็วกว่าเมื่อเทียบกับการไปถอนที่สาขาของธนาคาร โดยทำการได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด ไม่ต้องเดือนร้อนในการที่จะต้องรีบไปธนาคารในระหว่างวันเวลาทำงาน อย่างไรก็ตามการทำธุรกรรมผ่านระบบเครื่องอัตโนมัติเป็นที่นิยมในการใช้บริการอย่างมากมีอัตราการจัดตั้งเครื่องอัตโนมัติของธนาคารในหลายๆ พื้นที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

## 1.3 ระบบเทเลแบงก์

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบเทเลแบงก์ เป็นระบบบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ในการติดต่อระหว่างลูกค้าของธนาคารกับผู้ให้บริการ โดยใช้หมายเลข 02 111 1111 ได้ทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมง ในการใช้บริการจัดการทางการเงินโดยใช้รหัสประจำตัวเทเลแบงก์ในการทำธุรกรรมทางการเงินในบัญชีตนเองผ่านเครื่องให้บริการตอบรับอัตโนมัติหรือสอบถามข้อมูลทั่วไปในการให้บริการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระบบเทเลแบงก์ลดขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงินในช่วงเร่งด่วนหรือไม่สะดวกติดต่อสาขาธนาคาร แต่การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติ

ซึ่งเป็นการกระทำของลูกค้าหรือเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นโดยบุคคลอื่นจากระหัสประจำตัวทะเลแบงก์ถือว่าการทำรายการถูกต้องสมบูรณ์ ถ้ามีบุคคลอื่นแอบอ้างบัญชีในการทำธุรกรรมทางการเงินอาจทำให้เกิดความเสียหายทางการเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรภัทร ฝอยทอง (2553) หากผู้ใช้บริการกดหมายเลขต่างๆ ถูกต้อง ศูนย์คอมพิวเตอร์กลางจะตอบข้อมูลต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์จะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องรับรู้หรือรับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามการทำธุรกรรมผ่านระบบทะเลแบงก์บางประเภทบริการช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้อย่างมาก แต่บางประเภทบริการในการโอนเงิน ชำระต่างๆ ลูกค้าควรเช็ครายการย้อนหลังบัญชีตนเองเป็นประจำหรือสมัครบริการแจ้งเตือน SMS หรืออีเมล เมื่อบัญชีมีการเคลื่อนไหว

## 2. คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

### 2.1 ความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่า คุณภาพที่ดีทางการเงินมาควบคู่กับความปลอดภัยทางการเงินเช่นกัน โดยการรักษาความลับข้อมูลลูกค้า ทั้งรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน โดยลูกค้าเท่านั้นที่รู้ จากการสมัครครั้งแรกเมื่อแสดงตนเพิ่มสิทธิ์การใช้งานและรหัสผ่านพิเศษ TOP รหัสทะเลแบงก์ใช้ในการยืนยันการทำรายการ เพื่อใช้ในการตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัญชี ซึ่งต้องมีบัญชีธนาคารกรุงไทยและหมายเลขมือถือที่จดทะเบียนในประเทศไทยเท่านั้น รหัสเหล่านี้เป็นการป้องกันความเสี่ยงอีกระดับหนึ่งในการเข้าใช้งาน เนื่องจากระบบการใช้งานนั้นจะไม่มีการเก็บข้อมูลใดๆ ในการเข้าใช้งานของลูกค้าไว้ในโทรศัพท์มือถือคอมพิวเตอร์และมีการรักษาความปลอดภัยต่างๆ ตามมาตรฐานสากล แต่ยังมีบ้างในบางช่วงระบบขัดข้องจากจำนวนผู้เข้าใช้ระบบช่วงนั้นจำนวนมาก ระบบ SMS gateway ไม่เสถียรในการส่งรหัสผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ธนาคาร ยังถือว่ามียุทธินานที่น้อยมากเมื่อเทียบสัดส่วนกับปริมาณการทำธุรกรรมผ่านสาขานาคาร เนื่องจากลูกค้ายังไม่ค่อยเชื่อมั่นในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยมากนัก ที่ผ่านมาระบบธนาคารขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้การทำธุรกรรมผ่านสาขานาคารปลอดภัยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรภัทร ฝอยทอง (2553) ที่กล่าวว่า ส่วนใหญ่ที่ไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงมาตรฐานความปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละธนาคารและผลทางกฎหมายของการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา สุนทรปิยะพันธ์ (2552) ที่กล่าวว่า ความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญใน

การให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบกึ่งของธนาคาร โดยภัยคุกคามต่างๆ ถ้าไม่มีระบบการป้องกันที่ดีจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งในส่วนของการให้บริการ ชื่อเสียงของธนาคารผู้ให้บริการและการตัดสินใจในการใช้งานของผู้รับบริการ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยตลอดเวลา

การนำเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับธนาคาร เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าทำงานง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งการใช้งานระบบแต่ละขั้นตอนอาจไม่ครอบคลุมต่อการทำความเข้าใจจนเกิดปัญหาในการใช้งานและข้อร้องเรียนในภายหลัง ทางธนาคารกรุงไทยจึงเห็นความสำคัญในการทำความเข้าใจให้ถูกต้องเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีหลายประเภทบริการ ไม่สามารถอธิบายได้ทั้งหมดทุกประเภทบริการ ดังนั้นควรมีช่องทางวิธีการใช้งานระบบในการช่วยเหลือให้แก่ลูกค้า บริเวณหน้าจอเครื่องเอทีเอ็ม หน้าจอแอปพลิเคชันธนาคารและการติดต่อสอบถามข้อมูลได้หลากหลายช่องทางด้วยวิธีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางป้องกันความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างมั่นใจ กรณีรูปแบบ Net bank จะมีการส่งบริการข้อความแจ้งเตือนให้ทราบทาง SMS หรือ อีเมล ทุกครั้งที่มีการใช้บริการ ส่วนการโอนเงินระบบจะ Capture หน้าจอเข้าคลังภาพให้อัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิวิรัส อินทร์บำรุง(2553) ที่กล่าวว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีพนักงานธนาคารคอยแนะนำการใช้งานและการสมัครผลิตภัณฑ์ บริการต่างๆ รวมทั้งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย อย่างไรก็ตามการป้องกันความเสี่ยงอันเกิดจากการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความเชื่อถือ ไว้วางใจ ในภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยให้ก้าวสู่เทคโนโลยีตามยุคสมัยของผู้ใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น

## 2.2 ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการผลการวิจัยพบว่า ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าคุณภาพการให้บริการนั้น ต้องไม่จำกัดสถานที่หรือเวลา ทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการจัดการทางการเงินให้แก่ลูกค้าเสมือนทำรายการผ่านสาขาธนาคารด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเสียเวลาก็สามารถทำรายการได้อย่างง่าย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การจัดการทางการเงินของผู้ใช้บริการสามารถทำด้วยตนเองได้ง่ายผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องอัตโนมัติ เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมส่วนตัวอย่างครบวงจรได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชัชฎาภรณ์ เตชะเสถียร (2557) ที่กล่าวว่า

เหตุผลที่เลือกใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสะดวกในการทำธุรกรรมสามารถใช้บริการที่บ้านได้ ช่วง 12.00-17.59 น. ได้ โดยการใช้บริการ KTB net bank ทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ด้วยตนเอง ในอนาคตส่งผลให้ปริมาณการจัดทางการเงินผ่าน KTB net bank มากขึ้น

การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่าย ไม่ซับซ้อนมีขั้นตอนบอกอย่างชัดเจน ทำให้การจัดการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้น แต่บางรูปแบบแบบยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความนิยมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์และวิธีการในการเข้าถึงข้อมูลในการใช้บริการเป็นเรื่องง่าย ทำให้ลูกค้ายังเข้ามาใช้บริการสาขาธนาคารด้วยตนเองอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิวิรัส อินทร์บำรุง (2553) ที่กล่าวว่า ด้านผลิตภัณฑ์ได้รับความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีรูปแบบการใช้งานง่าย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล องค์กรที่ดีในการใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านรูปแบบต่างๆ สามารถเพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก

### 2.3 การลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา การลดต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าคุณภาพการให้บริการนั้น หลีกเสี่ยงไม่ได้กับค่าใช้จ่าย อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกิดจากการโอนเงินต่างจังหวัด ต่างธนาคาร ชำระค่าบริการต่างๆ ทางธนาคารจึงนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการทางการเงินนั้น ทำให้เกิดต้นทุนที่ต่ำจึงเป็นที่นิยมมากกว่าทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร ประหยัดค่าธรรมเนียมการโอนเงินไปต่างจังหวัด 15 ครั้งต่อเดือน การพิมพ์รายการบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน ชำระค่าสินค้าบริการบางประเภทฟรี โอนซื้อขายหุ้น กองทุน เป็นต้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อัตราค่าธรรมเนียมปัจจุบันมีการปรับปรุงให้รองรับลูกค้าในด้านค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น เช่น แต่เดิมโอนไปต่างจังหวัดเดือนละ 5 ครั้งปัจจุบันสามารถโอนได้เดือนละ 15 ครั้ง เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าใช้บริการรูปแบบ Net bank มากยิ่งขึ้นเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปโอนที่สาขาธนาคารหรือชำระค่าบริการต่างๆ ให้เสียเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิวิรัส อินทร์บำรุง(2553) ที่กล่าวว่า ด้านราคาทางธนาคารกรุงไทยไม่เก็บค่าธรรมเนียมรายปีเป็นสาเหตุหลักในการเลือกใช้บริการ อัตราค่าธรรมเนียมการชำระเงินและโอนเงินมีอัตราที่ถูกกว่าการไปทำธุรกรรมที่อื่น องค์กรที่ดีการประหยัดค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งของผู้ใช้บริการและธนาคารผู้ให้บริการ ด้านการลด Operation ในการจัดการส่วนหนึ่งในทางอ้อมก็ช่วยขยายฐานลูกค้าและเกิดการทำธุรกรรมที่สูงขึ้น



## 2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า คุณภาพการให้บริการนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเป็นเรื่องจำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งช่วยลดงานของสาขาธนาคารในแง่ของการบริการลูกค้ารายย่อยและลดเวลาในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในการเข้าใช้งานได้อย่างรวดเร็วกว่าทำรายการผ่านสาขาธนาคารทั้งการโอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ ระบบมีการอัปเดตปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความรวดเร็วในการใช้งานควรตอบสนองความต้องการได้ทันทีทั้งการรับส่งข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะช่วงเวลาไหนก็ตามและเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อการใช้งานปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา สุนทรปิยะพันธ์ (2552) ที่กล่าวว่า ธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงระบบให้บริการที่ดีมีคุณภาพสามารถตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าธนาคารที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งและสอดคล้องกับงานวิจัยของภาควิชาการศึกษารัฐศาสตร์ (2558) ที่กล่าวว่า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันทีเข้าถึงได้ง่าย ติดต่อกันตลอดเวลาโดยต้องอาศัยความพร้อมทั้ง 2 ด้าน ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ รวมทั้งรับรู้ถึงเงื่อนไข รู้ขีดความสามารถความเป็นไปได้และสามารถวิเคราะห์สรุปผลได้อย่างตรงประเด็นในการให้บริการ อย่างไรก็ตามความรวดเร็วในการให้บริการช่วยลดขั้นตอนต่างๆ มากมายในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างหลากหลาย

### ประโยชน์จากการวิจัย

#### 1.ประโยชน์เชิงการจัดการ

1.1 ระบบ KTB net bank สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการใช้งานให้ตรงวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่สนใจได้รู้จักการใช้งานระบบอย่างกว้างขวางและสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบมากยิ่งขึ้น

1.2 ระบบเครื่องอัตโนมัติ สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางร่วมมือธนาคารในการพัฒนาโปรแกรมการใช้งาน เพื่อเป็นการป้องกันการคัดลอกข้อมูลและรองรับกับปัญหาอุปสรรคในเรื่องระบบขัดข้องบ่อยครั้ง

1.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนกระบวนการใช้งานให้มีการติดต่อสื่อสารได้ง่ายไม่ซับซ้อน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันทีไม่ต้องรอทำตามขั้นตอนแต่สามารถข้ามขั้นตอนในการใช้งานได้ด้วยตนเองจนเสร็จสิ้น

1.4 ความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เหมาะสม เพื่อป้องกันความลับของข้อมูล ผู้รับบริการและความเสี่ยงในการทำธุรกรรมต่างๆ

1.5 ความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์กระบวนการในการเข้าใช้งานให้เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้มากขึ้น

1.6 ต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพิจารณาเกณฑ์ค่าธรรมเนียมเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการ อันเกิดจากการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ เป็นการปรับปรุงกลยุทธ์กระบวนการให้รองรับกับสถานการณ์ปัจจุบันได้มากที่สุด

1.7 ความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันทีทันใด

## 2.ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้ออาทิ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย แนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย และขอบเขตในการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครบถ้วนรอบด้านทั้งระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย ออกมาเป็นประเด็น 3 ระบบ ระบบ KTB net bank ระบบเครื่องอัตโนมัติ ระบบเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย ออกมาเป็นประเด็น 4 ด้าน ด้านความปลอดภัยในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสะดวกสบายในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านต้นทุนในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการสร้างทฤษฎีในการวิจัยครั้งนี้ จึงสามารถเป็นตัวอย่างเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้สัมภาษณ์พนักงานสาขา และลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาเอ็มไพร์ทาว

เวอร์ ข้อมูลที่ได้ครั้งนี้จึงเป็นข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ศึกษาหรือนำไปใช้ประโยชน์ ควรศึกษาร่วมกับงานวิจัยเชิงปริมาณในกลุ่มประชากรที่เพิ่มมากขึ้น

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร ควรมีการศึกษาพื้นที่ธนาคารกรุงไทยเขตพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีความแตกต่างหรือไม่ อย่างไร โดยไม่จำกัดพื้นที่การให้บริการ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทยในภาวะแข่งขันของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในปัจจุบัน



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กุลนา ปรงธัญญพฤษ (2556). “การเปรียบเทียบการใช้บริการเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เครื่องบริการอัตโนมัติและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาจักร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กองนโยบายและแผน (2555). “คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555.” ทุนสนับสนุนงานวิจัยสถาบัน กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- จิราภรณ์ สุธัมมสภา. (2555). **พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และการจัดการธุรกิจนำเข้า-ส่งออก.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิวิรส อินทร์บำรุง. (2553). “ส่วนประสมทางการตลาดและทัศนคติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง บมจ.กรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัชฎาภรณ์ เตชะเสถียร. (2557). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขตกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารกรุงไทย. (2559). **ผลิตภัณฑ์และบริการ.** เข้าถึงเมื่อ 27 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/PromptPay.html>
- \_\_\_\_\_. (2558). **ผลิตภัณฑ์และบริการ.** เข้าถึงเมื่อ 29 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/product-precious.aspx>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). **พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544.** เข้าถึงเมื่อ 29 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th>
- ปัญญา สุนทรปิยะพันธ์. (2552). “พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์.” การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปิยพงศ์ พุฒนิขย์. (2556). “อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีผลต่อความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปวีตร แสงเพชร. (2555). “การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปี พ.ศ.2554.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ผ่องนภา ลีมรัตน. (2553). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาโคกกลอย จังหวัดพังงา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ฝ่ายผลิตภัณฑ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และผลิตภัณฑ์จัดการทางการเงิน สายงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และบริการจัดการทางการเงิน. (2556). **การสมัครบริการและปรับปรุงข้อมูล**. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).
- \_\_\_\_\_. (2558). **สรุปการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆบน KTB net bank (Merge Internet Banking)**. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).
- เพ็ญธิชา สติธรรมานนท์ (2555). “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักนานาเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พีรภัทร ฝอยทอง. (2553). “ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ ปริญญา นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาคภูมิ รักเกียรติยศ. (2558). “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัย บริษัท ซันป์ (ประเทศไทย) จำกัด.” **Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร** 8, ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2558): 7.
- วงศกร มโนศุภางค์. (2555). “แนวทางการแก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ให้สอดคล้องกับอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการใช้การสื่อสารทาง

อิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาณระหว่างประเทศ.” วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภาสิริ สติระเจริญกุล (2557). “ภาพลักษณ์บัตรเดบิตที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (2546). E-Commerce FAQ คำถามนี้มีคำตอบ. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

สำนักงานพยาบาล กรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข. (2551). การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล เพื่อความคุ้มค่า คุ้มทุน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บริษัท สามเจริญพาณิชย์ จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). รวมกฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ : บริษัท ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์ จำกัด.

อรรวรรณ คำปาน. (2555). “ศึกษาการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคาร ผ่านระบบเครือข่ายอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร.” ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

#### ภาษาอังกฤษ

Parasuraman,A,Zeithaml,V.A. and Berry,L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. Journal of Morketing.

\_\_\_\_\_. (1988). SERQUAL : A multiple Item Scale for measuring customer perception of service quality. Journal of retailing.

Steve Macaulay and Sarch Cook. (1995). Practical teamwork for customer service. Team Performance Management.



ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์

**แนวคำถามในการสัมภาษณ์ (Research Guideline)**  
**คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย**  
**สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร**  
 (สำหรับผู้ข้อมูลหลัก – พนักงานธนาคารกรุงไทย)

วันที่ให้สัมภาษณ์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เวลา .....

สถานที่สนทนา .....

ข้อมูลทั่วไป .....

ประเด็นคำถามมีดังนี้

**คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์**

1. รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านต่างๆ
2. ระบบการใช้งาน
3. การสื่อสารทำความเข้าใจ
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
5. สถานที่ และระยะเวลา
6. การเข้าถึงข้อมูล
7. การจัดการต้นทุนต่างๆ
8. ความรวดเร็วในการตอบสนองทันที
9. ความทันสมัยของเทคโนโลยี



**แนวคำถามในการสัมภาษณ์ (Research Guideline)**  
**คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย**  
**สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร**  
**(สำหรับผู้ข้อมูลหลัก - ผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์)**

วันที่ให้สัมภาษณ์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เวลา .....

สถานที่สนทนา .....

ข้อมูลทั่วไป .....

ประเด็นคำถามมีดังนี้

**คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์**

1. รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านต่างๆ
2. ระบบการใช้งาน
3. การสื่อสารทำความเข้าใจ
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
5. สถานที่ และระยะเวลา
6. การเข้าถึงข้อมูล
7. ความพึงพอใจต่ออัตราค่าธรรมเนียม
8. ค่าใช้จ่ายต่างๆ
9. ความรวดเร็วในการตอบสนองทันที
10. ความทันสมัยของเทคโนโลยี

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวหนึ่งนุช อีระรุจินนท์
วัน เดือน ปีเกิด	19 ตุลาคม 2528
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คณะพาณิชยกรรม สาขาพาณิชยการ วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี
พ.ศ. 2548	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
พ.ศ. 2550	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2551	พนักงานการตลาด บริษัท AC Excellent จำกัด
ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ธุรกิจเงินฝาก ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์