

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน      นางสาวทิพย์สิริ ทิพย์พรหม

ปริญญา      เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.เดช กาญจนางกูร

ประธานกรรมการ

ผศ.กัญญา กุณฑิกาญจน์

กรรมการ

ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ

กรรมการ

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้ต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าส่วนบุคคลและลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการออกแบบสอบถามลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 สาขาที่เป็นลูกค้าส่วนบุคคลจำนวน 400 คน จาก 4 สาขา และที่เป็นองค์กรธุรกิจที่เลือกใช้เฉพาะบริการประเภท Corporate Banking จำนวน 4 ราย รวมทั้งองค์กรธุรกิจที่ไม่ได้เลือกใช้บริการ Corporate Banking อีกจำนวน 4 ราย

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนบุคคลผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย 18,675 บาทต่อเดือน มีการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาแล้วโดยเฉลี่ยประมาณ 4ปี ลูกค้าส่วนบุคคลทั้งหมดรู้จักใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จากการแนะนำการ

ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร และนิยมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท บัตรเอทีเอ็ม กรุงไทย เพื่อทำธุรกรรมโอนเงินสดมากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าส่วนบุคคลนั้น พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มากที่สุดคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เพราะมีเป็นจำนวนมากกระจายอยู่ทุกหนทุกแห่งทำให้สะดวกในการใช้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือสามารถใช้บริการทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความคุ้มครองพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มกรุงไทยตามลำดับ ส่วนปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าส่วนบุคคลของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบมากที่สุดได้แก่ ระบบอัตโนมัติของของธนาคารมีปัญหาบ่อยมาก บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทไม่สามารถสมัครใช้ในต่างสาขาได้ และพนักงานของธนาคารตอบปัญหาระบบการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ชัดเจน ตามลำดับ

ในส่วนของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ขององค์กรธุรกิจ พบว่าองค์กรธุรกิจที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทการให้บริการ มีการดำเนินงานอยู่ในรูปแบบของบริษัทจำกัด มีจำนวนแรงงานมากกว่า 150 คน มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมากกว่า 10 ปี และมีสาขาของธุรกิจมากกว่า 10 สาขา ธุรกรรมที่องค์กรธุรกิจใช้บริการกับธนาคารอยู่ในรูปของเงินฝากและเบิกเงินเกินบัญชี ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 5 ปี สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ขององค์กรธุรกิจ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการคือบริการ Corporate Banking สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาการทำงานของธุรกิจ และทำให้เกิดความคล่องตัวในการตรวจสอบสถานภาพทางการเงินตลอดจนประหยัดเวลาได้มากกว่าการไปใช้บริการที่ธนาคาร ส่วนปัญหาที่พบในการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ขององค์กรธุรกิจก็ได้แก่ธนาคารมีการระงับบัญชีที่ใช้ร่วมกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทได้น้อยเกินไป และปัญหาความยุ่งยากในการเข้า Web Site ของธนาคาร รวมทั้งความล่าช้าในการส่งข้อมูล ตามลำดับ

**Independent Study Title** Factors Affecting the Choice of Electronic Banking  
Service of a Commercial Bank in Mueang District,  
Chiang Mai Province

**Author** Miss Tipsiri Tipprom

**Degree** Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc.Prof.Dr.Decha Karnjanangkura Chairperson

Asst.Prof. Kanya Kunthikan Member

Asst.Prof. Thongchai Shusuwan Member

**ABSTRACT**

The main objective of this study is to identify the factors influencing individuals and juristic persons' choice of using the electronic banking services provided by Krung Thai Bank (PCL) in Chiang Mai city area, and the associated problems.

Data for the investigation were obtained from questionnaire interview of 400 individual clients of four branches of the Krung Thai Bank, as well four business firms using corporate banking system and another four not using corporate banking services.

The study found that the majority of individuals using electronic banking services were females, bachelor degree graduates, government employees, average income of 18,675 bath per month, having been the bank's clients average for 3.75 years, In most cases, they decided to use electronic banking system upon the advice of the bank workers and their most common usage was through Krung Thai ATM card for cash withdrawal. The most influential factor leading to the adoption of electronic banking utilization was found to be the prevalent and easily accessible service locations, Problem encountered in the use of Krung Thai electronic banking by individual clients was the frequent malfunctioning of the automatic system.

Those business firms which were users of corporate banking system could be characterized as service business company (Ltd.), employing over 150 workers, in this business for more than 10 years, and having more than 10 business branches. Their most common transactions through electronic banking services were money deposit and overdraft. They had been clients of this bank for over five years their main reasons for using electronic banking system in the nature of corporate banking was the 24-hour service access hence allowing the flexibility to check their financial status at all times as well as the saving of time in making transactions. . Meanwhile users of corporate banking system had the complaints about the limited allowance for types of account to be used in their electronic banking transactions, the difficulty visiting Web Site of the bank, and the time consuming information transmission process.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved