

# บทที่ 1

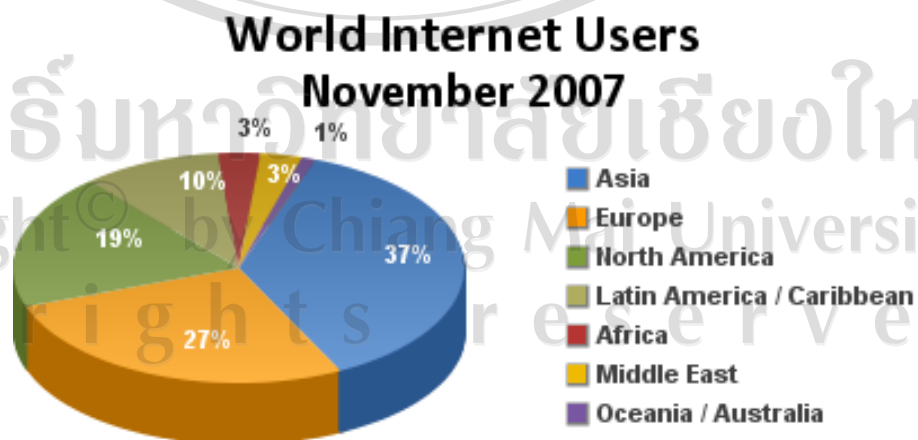
## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

อินเทอร์เน็ต คือ รูปแบบของการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่าย (Network System) โดยมีการเชื่อมต่อของคอมพิวเตอร์จากทุกมุมโลกเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานเดียวกันจนกลายเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในระบบเครือข่าย ซึ่งมาตรฐานที่ใช้เรียกว่า TCP/IP (Transmission Control protocol / Internet Protocol)

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งเริ่มก่อตั้งโดยกระทรวงกลาโหม ประเทศสหรัฐอเมริกา (Department of Defense) ได้สร้างขึ้นมาเพื่อการใช้งานในปี ค.ศ. 1969 โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นเครือข่ายทางการทหาร ในช่วงเริ่มต้นเป็นการนำคอมพิวเตอร์ไม่กี่เครื่องมาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน โดยสายส่งข้อมูล เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงานโครงการวิจัยขั้นสูง (Advanced Research Projects Agency) ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา โดยใช้ชื่อเครือข่ายว่าอาร์พานีต (ARPAnet) และได้ปรับปรุงพัฒนารูปแบบระบบเครือข่ายเรื่อยมาจนกลายเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่มีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุดในโลกจนถึงปัจจุบัน

รูปที่ 1.1 แสดงจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกปี 2550



Source: [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com)  
Copyright © 2008, Miniwatts Marketing Group

ที่มา : [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com)

## อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ประเทศไทยได้เริ่มเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 ซึ่งมีจุดกำเนิดมาจากการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ ระหว่างมหาวิทยาลัยด้วยกัน โดยได้รับการสนับสนุนจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือเรียกกันว่า เนคเทค (NECTEC) แรกเริ่มเดิมทีเป็นการใช้งานเฉพาะ E-mail หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยเริ่มต้นจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เมื่อปี พ.ศ. 2530 ต่อมาเป็นสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) ภายใต้วามร่วมมือระหว่างไทยกับออสเตรเลีย แต่ในขณะนั้นยังไม่มี การเชื่อมต่อกัน อย่างโดยตรง (Online) ในปีต่อมาก็ได้เชื่อมโยงกับสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้นมาอีก 4 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง และกระทรวงวิทยาศาสตร์ นับจากนั้นอีกไม่นานก็ได้เชื่อมต่อกับสถาบันอุดมศึกษาที่ เหลือ ซึ่งก็มีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 ได้มีการเปิดบริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์เป็นครั้งแรกและมีการขยายการให้บริการใน รูปแบบต่างๆมาจนถึงปัจจุบัน

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยถึงปี 2547

Year	Year A.D.	Users	Source
2534	1991	30	NECTEC
2535	1992	200	NECTEC
2536	1993	8,000	NECTEC
2537	1994	23,000	NECTEC
2538	1995	45,000	NECTEC
2539	1996	70,000	NECTEC
2540	1997	220,000	Internet Thailand/NECTEC
2541	1998	670,000	Internet Thailand/NECTEC
2542	1999	1,500,000	ISP Club/NECTEC
2543	2000	2,300,000	ISP Club/NECTEC
2544	2001	3,500,000	NSO/NECTEC (household survey)
2545	2002	4,800,000	NECTEC (estimate)
2546	2003	6,031,300	NSO/NECTEC (household survey)
2547	2004	6,971,500	NSO/NECTEC (household survey)

ที่มา : <http://www.ntl.nectec.or.th/internet/user-growth.html>

ปัจจุบันจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีมากขึ้นเรื่อยๆ จากตารางที่ 1 ที่แสดงถึงจำนวนประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2534 ถึงปี 2547 ทั้งนี้เนื่องมาจากอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญอย่างมากในการค้นคว้าข้อมูลด้านการศึกษา ธุรกิจและพาณิชย์บนอินเทอร์เน็ต หรือ Electronic Commerce รวมทั้งทางด้านความบันเทิง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมแพร่หลายเนื่องจาก การสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตไม่จำกัดระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะทางและไม่จำกัดรูปแบบของข้อมูล

รูปแบบการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)
2. การสืบค้นข้อมูลแบบเครือข่ายเวิลด์ไวด์ (World Wide Web:WWW)
3. การโอนย้ายข้อมูลด้วย FTP
4. การแลกเปลี่ยนข่าวสาร (USENET)
5. การเข้าใช้เครื่องระยะไกล (Telnet)
6. การสนทนาผ่านเครือข่าย (Talk หรือ Chat)
7. IRC (Internet Relay Chat)
8. E-commerce

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแบ่งตามรายกลุ่มหลักของปี พ.ศ.2549

กลุ่ม	เพจวิว(%)		การเปลี่ยนแปลง(%)	สมาชิก(%)
บันเทิง	34421084 (38.94 %)	▲	+5253750 (+18.01 %)	845 (8.40 %)
เกมส์	9508478 (10.76 %)	▼	-3908854 (-29.13 %)	233 (2.32 %)
บุคคล-สังคม	6244525 (7.06 %)	▲	+550639 (+9.67 %)	816 (8.11 %)
ข่าว-สื่อ	5831208 (6.60 %)	▲	+1923111 (+49.21 %)	306 (3.04 %)
อินเทอร์เน็ต	5539808 (6.27 %)	▲	+593917 (+12.01 %)	734 (7.30 %)
ข้อปิ้ง	5196079 (5.88 %)	▲	+560185 (+12.08 %)	801 (7.96 %)
ธุรกิจ	4478205 (5.07 %)	▲	+1984401 (+79.57 %)	1113 (11.07 %)
ยานยนต์	2800959 (3.17 %)	▲	+567448 (+25.41 %)	234 (2.33 %)

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

กลุ่ม	เพจวิว(%)		การเปลี่ยนแปลง(%)	สมาชิก(%)
ธนาคาร-การเงิน	2145349 (2.43 %)		+1762499 ( +460.36 % )	174 (1.73 %)
กีฬา	1949745 (2.21 %)		-157902 ( -7.49 % )	235 (2.34 %)
ศิลปะ-วัฒนธรรม	1882942 (2.13 %)		+427386 ( +29.36 % )	290 (2.88 %)
การศึกษา	1880479 (2.13 %)		+464411 ( +32.80 % )	1197 (11.90 %)
หน่วยงานราชการ และองค์กร	1426345 (1.61 %)		+828546 ( +138.60 % )	965 (9.59 %)
คอมพิวเตอร์	1280135 (1.45 %)		+186661 ( +17.07 % )	554 (5.51 %)
มือถือ-พีดีเอ	1232955 (1.39 %)		+215663 ( +21.20 % )	155 (1.54 %)
ท่องเที่ยว	1089145 (1.23 %)		+338699 ( +45.13 % )	772 (7.68 %)
บันเทิงสำหรับผู้ใหญ่	661039 (0.75 %)		+37963 ( +6.09 % )	53 (0.53 %)
อสังหาริมทรัพย์	524122 (0.59 %)		+194033 ( +58.78 % )	285 (2.83 %)
สุขภาพ	313254 (0.35 %)		+82111 ( +35.52 % )	296 (2.94 %)

ที่มา : <http://www.nectec.or.th/internet>

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแบ่งตามรายกลุ่มหลักของปี พ.ศ.2549 เห็นได้  
อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกลุ่มการเงิน-ธนาคารมีจำนวนเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจากเดิมถึง  
460.36% แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันมีประชากรใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น  
ดังนั้น ธนาคารต่างๆ สามารถที่จะนำข้อมูลนี้ไปใช้วางแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่  
หรือทำการส่งเสริมการตลาดในยุคของโลกไร้พรมแดนได้เป็นอย่างดี

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำโครงการสำรวจการใช้เครื่องมือ-อุปกรณ์เทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร (ครัวเรือน) พ.ศ.2549 พบว่า อัตราการใช้อินเทอร์เน็ต ในกลุ่มอายุ 15-24  
ปีเป็นกลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุด สัดส่วน 36.5% รองลงมาคือกลุ่มอายุ 6-14 ปี และกลุ่มอายุ  
25-34 ปี มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตใกล้เคียงกันคือ สัดส่วน 15.5% และ 15.2% ตามลำดับ จาก  
ประชากรกลุ่มอายุ 6-14 ปี ที่มีจำนวน 8.97 ล้านคน พบว่ามีเด็กที่ใช้คอมพิวเตอร์สูงถึง 5.11 ล้านคน  
และใช้อินเทอร์เน็ต 1.39 ล้านคน สำหรับกลุ่มอายุ 15-24 ปี จำนวน 10.55 ล้านคน มีจำนวนผู้ใช้

คอมพิวเตอร์ 5.32 ล้านคน และใช้อินเตอร์เน็ต 3.85 ล้านคน ขณะที่กลุ่มประชากรวัยทำงานที่มีอายุ 25-34 ปี จำนวน 10.79 ล้านคน มีสัดส่วนที่ใช้คอมพิวเตอร์เพียง 2.42 ล้านคน และใช้อินเตอร์เน็ต 1.64 ล้านคน โดยจากข้อมูลพบว่าสถานศึกษาเป็นแหล่งที่มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตสูงสุด คือ 48.3% และ 39.9% รองลงมาคือการใช้คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน 28.6% และ 25.9% ขณะที่การใช้คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตจากที่ทำงาน 20.5% และ 24.4% ตามลำดับ สำหรับการใช้อินเตอร์เน็ตจากร้านอินเตอร์เน็ตคิดเป็นสัดส่วน 8.6% และเมื่อพิจารณาตามรายภาค แล้วพบว่าจากการเก็บข้อมูลประชากรภาคกลางจำนวน 13.53 ล้านคน มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ร้อยละ 20.6 และอินเตอร์เน็ตร้อยละ 11.2 ส่วนกรุงเทพมหานครมีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 37.4 และอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 26.6 จากจำนวนประชากร 7.52 ล้านคน ส่วนภาคเหนือ มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 21.2 ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตร้อยละ 11.4 จากประชากร 10.60 ล้านคน ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ร้อยละ 16.3 และอินเตอร์เน็ตร้อยละ 7.7 จากจำนวนประชากร 19.32 ล้านคน สุดท้ายได้แก่ ภาคใต้ พบว่ามีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 20.2 และอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 9.9 จากจำนวนประชากร 7.63 ล้านคน

นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังได้สำรวจถึงการมีและการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในครัวเรือน โดยจากจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 18.06 ล้านครัวเรือน มีครัวเรือนที่มีเครื่องโทรศัพท์พื้นฐาน 4.22 ล้านครัวเรือน (23.4%) เครื่องโทรสาร 2.68 แสนครัวเรือน (1.5%) คอมพิวเตอร์ 3.08 ล้านครัวเรือน (17.1%) และครัวเรือนที่มีการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต 1.3 ล้านครัวเรือน (7.2%) โดยในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนครัวเรือนที่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนครัวเรือนที่มีอุปกรณ์รวมทุกประเภทน้อยที่สุด จากจำนวนครัวเรือนที่มีการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต 1.3 ล้านครัวเรือน พบว่าในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตสูงถึง 63% รองลงมา คือ ภาคใต้และภาคกลาง มีอัตราใกล้เคียงกันคือ 41.2% และ 39.9% ตามลำดับ ส่วนภาคเหนือมีครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต 35.7% และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตน้อยที่สุดคือ 24.5% โดยการสำรวจเก็บข้อมูลการมีการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ครัวเรือน) เป็นการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 79,560 ครัวเรือน ในช่วงเดือน สิงหาคม-กันยายน พ.ศ.2549 แต่จากข้อมูลอัตราการมีคอมพิวเตอร์ต่อครัวเรือนอยู่ที่ 17 เครื่อง/100 ครัวเรือนซึ่งถือว่าต่ำมาก นอกจากนี้สำนักงานสถิติก็เคยสำรวจสัดส่วนของผู้มีคอมพิวเตอร์ต่อประชากรของประเทศ ซึ่งจะอยู่ที่ 7-8% เท่านั้น คือ ประชากร 100 คน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้เพียง 7-8 คนเท่านั้น ซึ่งถือว่าต่ำมากเมื่อเทียบกับการมีโทรศัพท์มือถือ หรือเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากการเติบโตของตลาดไอทีภาคครัวเรือนของไทยยังเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป ไม่ได้รับการสนับสนุนหรือผลักดันจากภาครัฐเหมือนเช่น



ประเทศเพื่อนบ้าน อย่างไรก็ตามในแง่ธุรกิจก็ถือว่าตลาดเมืองไทยยังมีแนวโน้มและโอกาสในการเติบโตอีกมากโดยเฉพาะในตลาดต่างจังหวัด (เนรมิต ชนศักดิ์, 2550)

### ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

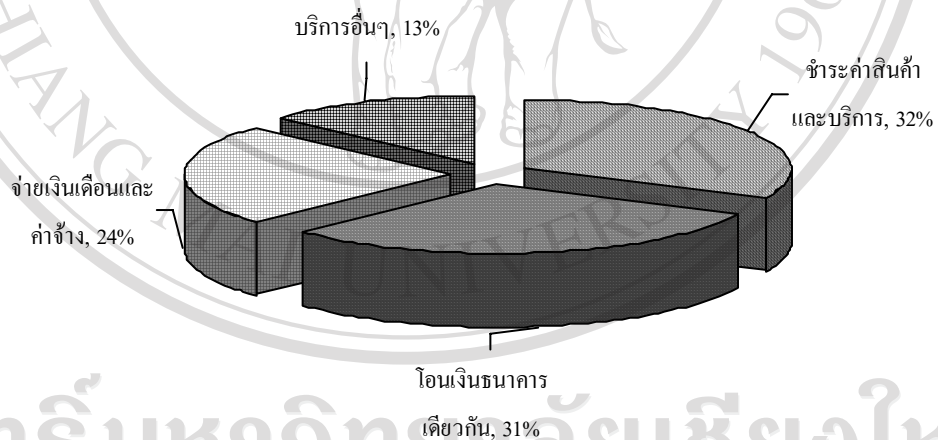
ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ผ่าน ยุคสมัยของระบบครอบครัวมาเป็นธนาคารพาณิชย์ระบบมหาชน มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนและเงินสำรองกองทุนภายหลังวิกฤติ การเงินเมื่อสิบปีที่ผ่านมา แต่ในวันนี้ ธนาคารพาณิชย์ของไทย นอกจากจะแข่งขันกันเองกับธนาคารพาณิชย์ยังต้องแข่งขันกับธนาคารของต่างประเทศที่มีพัฒนาการแข่งขันในเรื่องของผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลายประเภท และในเวลาเดียวกัน ทางธนาคารพาณิชย์เองก็มีความจำเป็นที่จะต้องหาแหล่ง เงินทุนเช่นเดียวกับธุรกิจประเภทอื่นๆ เพียง แตกต่างตรงที่แหล่งเงินทุนของธนาคารพาณิชย์ที่สำคัญก็คือ เงินฝากที่ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์นำมาฝากไว้กับธนาคารเพื่อหวังผลตอบแทนจากดอกเบี้ยเงินฝาก โดยธนาคารพาณิชย์ก็นำเงินที่ลูกค้ามาฝากนั้น ไปหาประโยชน์โดยการปล่อยกู้หรือการให้สินเชื่อทางการค้า นอกจากนี้การมีรายได้จากการเรียกเก็บดอกเบี้ยเงินกู้หรือสินเชื่อ ควบคู่กับการให้บริการด้านอื่นๆ หรือการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ การให้บริการด้านการลงทุน การให้บริการโอนเงินผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมไร้สายหรือ Internet Banking เป็นต้น

การให้บริการทางการเงินของธนาคาร พณิชย์ย่อมมีความเสี่ยงเช่นเดียวกับธุรกิจประเภทอื่นๆ จึงจำเป็นที่จะต้องมีความเสี่ยง เช่น สำรองตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่โลกการเงินวันนี้การประเมินปริมาณเงินสำรองเหมือนในอดีตอาจจะไม่เพียงพอจึงทำให้ระบบสถาบันการเงินใน โลกวันนี้จะต้องมีหลักเกณฑ์ที่เป็นสากลเพราะสถาบันการเงินในประเทศใด ได้รับผลกระทบจากการปิดกิจการอาจจะส่งผลกระทบต่อให้สถาบันการเงินในประเทศอื่นๆ ได้รับความเสียหาย ด้วยเหตุนี้ ธนาคารกลางหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ของประเทศมหาอำนาจร่วมกับธนาคาร โลกได้มีการพัฒนาระบบเงินทุน สำรองและการประเมินความเสี่ยงเพื่อกำหนดจำนวนเงินสำรองของสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์หรือ Basel II

การที่ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายในโลกการเงินต้องประเมินความเสี่ยงและจัดสรรเงินทุน สำรองให้เหมาะสมกับสภาพความเสี่ยงอันเป็นต้นทุนของธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นที่ทุกธนาคารพาณิชย์จะต้องคิดหาบริการรูปแบบต่างๆ ให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการและเพื่อเป็นช่องทางในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม เพราะการหารายได้จากดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมหรือสินเชื่อเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่สามารถสร้างรายได้เหมือนเช่นอดีต ทำให้รูปแบบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์พัฒนาอย่างต่อเนื่องและการบริการที่ทุกธนาคารพาณิชย์จะต้อง พัฒนาคือการให้บริการผ่านระบบสื่อสารโทรคมนาคมหรือ Internet Banking ซึ่งลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในหลายประเทศได้ให้ความนิยมใน

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบโทรคมนาคมมากขึ้น โดยรายงานจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) แสดงระบบการชำระเงินประจำปี 2549 พบว่า การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ทั้งในส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นร้อยละ 16 จาก 1,852,007 ราย ในปี 2548 เป็น 2,139,325 รายในปี 2549 และจำนวน มูลค่าการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 32 จากมูลค่า 2,722 พันล้านบาท ในปี 2548 เป็น 3,584 พันล้านบาท ในปี 2549 แสดงให้เห็นถึงความนิยมที่เพิ่มมากขึ้นของบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนหนึ่งสืบเนื่องมาจากความไว้วางใจในเรื่องระบบความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือมากขึ้น รวมถึงธนาคารพาณิชย์ได้มีการปรับรูปแบบให้บริการที่ง่ายสะดวกขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสัดส่วนปริมาณการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอันดับที่ 1 ได้แก่ การชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 32 อันดับที่ 2 ได้แก่ การโอนเงินธนาคารเดียวกัน มีสัดส่วนปริมาณการใช้บริการร้อยละ 31 รองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนค่าจ้างร้อยละ 24 ส่วนที่เหลือเป็นการใช้บริการอื่นๆ ร้อยละ 13 จากมูลค่าการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมด

รูปที่ 1.2 แสดงสัดส่วนปริมาณรายการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตปี 2549



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทยปี 2550

**ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่ได้พัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้กับกิจการธนาคาร ทั้งภายในองค์กร และการให้บริการกับลูกค้าทั่วประเทศ โดยธนาคารได้นำระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบงานภายใน และ

เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจกับธนาคารคู่แข่ง ซึ่งนั่นก็หมายถึง การดำเนินธุรกิจที่มีต้นทุนต่ำและได้กำไรสูงกว่า จากความสามารถและบทบาทของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่นำมาใช้ในธุรกิจธนาคารท่ามกลางการเติบโตอย่างต่อเนื่องของความนิยมในการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีในการขยายธุรกิจและขยายฐานลูกค้า กลยุทธ์อย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจซึ่งถือเป็นหัวใจของการธนาคาร คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย โดยที่ธนาคารจำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีและคิดค้นบริการใหม่ๆ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ฝ่ายบริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นตัวอย่างที่ดีของความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร เครื่องบริการเงินค่วนหรือเครื่องเอทีเอ็มเครื่องแรกของประเทศไทยก็เกิดขึ้นที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และได้แพร่หลายไปยังธนาคารต่าง ๆ ตามลำดับ

จากความสำเร็จที่ได้รับในการนำเครื่องบริการเงินค่วนหรือเครื่องเอทีเอ็มเข้ามาให้บริการ ทำให้ฝ่ายบริหารของธนาคารให้ความสนใจที่จะนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มเติมจากสิ่งที่มีอยู่เดิมเพื่อให้การบริการของธนาคารสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นมาโดยตลอด ระบบอินทราเน็ต (Intranet) และระบบเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เป็นเทคโนโลยีที่ธนาคารพัฒนาขึ้นมาให้บริการลูกค้าและเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น พร้อมทั้งยังเป็นพื้นฐานสำหรับธนาคารในการก้าวขึ้นเป็นธนาคารเพื่อการค้าปลีก (Retail Banking) ที่ใช้เครือข่ายเว็บเทคโนโลยีในการให้บริการในอนาคด

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาในประเทศไทย เมื่อเนคเทค (NECTEC) จัดตั้งบริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยขึ้น เพื่อเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นหน่วยงานแรก ๆ ที่ติดต่อขอเช่าใช้บริการ ขณะนั้น บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยยังไม่สามารถกำหนดรายละเอียดของค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการให้บริการได้ เนื่องจากต้องกำหนดราคาร่วมกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ร่วมทุน ทางธนาคารจึงขอใช้บริการก่อน และหากมีการกำหนดราคาได้แล้วจึงเรียกเก็บในภายหลัง สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความสนใจและมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีใหม่ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในองค์กร และธนาคารจึงเป็นบริษัทแรก ๆ ที่มีโฮมเพจ (Home page) เป็นของตนเอง การทำงานในเบื้องต้นบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทยเป็นผู้ช่วยเหลือในการเตรียมฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น และร่วมกันศึกษาการทำงานและการประยุกต์เพื่อไปใช้งานในธุรกิจ



จุดประสงค์ในการใช้อินเตอร์เน็ตของธนาคารในขณะนั้น เพื่อให้มีส่วนร่วมในการใช้อินเตอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ที่ต้องการจะเป็นลูกค้าของธนาคาร โดยเฉพาะลูกค้าที่อยู่ในต่างประเทศ เนื่องจากธนาคารทราบว่าอินเทอร์เน็ตสามารถนำสิ่งที่ธนาคารมีอยู่เผยแพร่สู่ลูกค้าได้ทั่วโลก ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญที่จะก้าวไปสู่การทำธุรกิจในอนาคต

ธนาคารมองเห็นว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพมากในอนาคต แต่การพัฒนามีอุปสรรคมาก เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งานจึงมุ่งหวังให้สาขาของธนาคารได้ใช้ประโยชน์ และขณะเดียวกันเป็นการพัฒนาความรู้ของบุคลากรของธนาคารด้วย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2539 ธนาคารได้นำระบบเครือข่ายข้อมูลที่สามารถส่งข่าวสารที่มีความเชื่อถือได้สูงไปยังสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ซึ่งธนาคารได้นำระบบเน็ตเวิร์กที่ใช้อยู่แล้วนั้นมาพัฒนาให้มีความสามารถใช้งานได้ทั้งงานบริการลูกค้า (Front office) และช่วยระบบงานภายใน (Back office) จากระบบที่สามารถทำงานได้อย่างอัตโนมัติ พื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงของข่าวสารข้อมูล เรียกว่าระบบอินทราเน็ต (Intranet) จุดมุ่งหมายในการใช้อินทราเน็ตของธนาคารมีอยู่ 3 ประการ คือ ให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น บริการสาขา และเชื่อมโยงสาขากับสำนักงานใหญ่

1. การให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยนที่ธนาคารสามารถแจ้งลูกค้าได้อย่างรวดเร็วขึ้น ลูกค้าสามารถตัดสินใจในการบริหารอัตราแลกเปลี่ยนของตนเองได้ดีขึ้น รวมถึงการขอทราบยอดคงเหลือของบัญชี และการขอรายการแสดงการเดินบัญชี (Statement) ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. การบริการพนักงานที่สาขา ได้แก่ การรายงานความเคลื่อนไหวในด้านต่างๆ ของสาขาที่ทางสำนักงานใหญ่ต้องการ ทำให้สามารถวางแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงงานด้านหนังสือเวียนภายในธนาคาร ระบบอินทราเน็ตสามารถส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์

3. การเชื่อมโยงสาขากับสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ต้องการสิ่งใดจากสาขาก็เพียงแค่กรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โดยทางสาขาเป็นผู้กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่สำนักงานใหญ่ต้องการเท่านั้นซึ่งเป็นประโยชน์มาก โดยเฉพาะในบางสถานการณ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องการรายงานด่วน สามารถรวบรวมข้อมูลจากทั่วประเทศได้อย่างรวดเร็วและส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ทันตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องการ

การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของลูกค้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร เพื่อสามารถใช้บริการทางการเงินกับธนาคารได้ เป็นระบบที่เรียกกันว่า เอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) จะมีลักษณะคล้ายกับอินเทอร์เน็ต เพียงแต่ต่างกันว่า เอ็กซ์ทราเน็ต ต้องมีรหัสผ่าน (Password) จึงจะสามารถ

ใช้งานได้ และขณะเดียวกันคนที่ไม่เกี่ยวข้องก็ไม่สามารถเข้ามายุ่งเกี่ยวหรือ ทำธุรกรรมต่างได้ ธนาคารได้แบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกันคือ

1. กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ เป็นการสร้างระบบที่ทั้ง 2 ฝ่ายต้องการร่วมกัน ลูกค้ากลุ่มนี้จะ เป็นบริษัทขนาดใหญ่ เช่น ปูนซิเมนต์ไทย สหพัฒนพิบูลย์ หรือ บุนรอดบิวเวอรี่ เป็นต้น ลูกค้า สามารถติดต่อกับธนาคารได้โดยผ่านคอมพิวเตอร์ของบริษัท และได้รับข้อมูลแบบเรียลไทม์ ทำให้ ลูกค้าได้รับความสะดวกมาก และธนาคารเองก็ได้ประโยชน์เช่นกัน

2. กลุ่มลูกค้าขนาดกลางและขนาดเล็ก เป็นระบบที่มีชื่อเรียกเฉพาะว่า SCB Cash Management เป็นบริการที่ธนาคารได้พัฒนาขึ้น เพื่อรองรับบริษัท หรือธุรกิจต่าง ๆ ที่สนใจใช้ บริการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารแบบเรียลไทม์ (Real Time) โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ของบริษัทเอง

จากการพัฒนาอินเทอร์เน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ตเป็นพื้นฐานของธนาคารในการนำไปสู่ ธนาคารอินเทอร์เน็ต เป็นการทำรีเทลแบงก์กิ้ง (Retail Banking) ที่ให้บริการโดยใช้เว็บ

จากนั้นในปี พ.ศ. 2542 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก็ได้เปิดให้บริการธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มรูปแบบมาจนถึงปัจจุบัน โดยข้อมูล ณ เดือนมกราคม พ.ศ.2551 มี ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์มากถึงกว่า 350,000 ราย และยังมีอัตรา การเจริญเติบโตถึง 9% ต่อปี และคาดว่าจะมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ รวมทั้งทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการใช้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางใน การปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบและวิธีการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และธนาคารยัง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ไปพัฒนางานแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่ม ผลิตกณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยใช้เทคโนโลยีของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตต่อไปได้อีกในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทย พาณิชย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2) เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ใช้เป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนาระบบ รูปแบบและวิธีการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด
- 4) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เป็นแนวทางสำหรับธนาคารนำไปพัฒนาวางแผน การตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทางธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

#### 1) ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้าน ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกายภาพ และ ปัจจัยด้านกระบวนการ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 2) ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ลูกค้านักธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 24 สาขา ๆ ละ 15 ราย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 360 ราย จากการสอบถามข้อมูลจาก ทีมผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มบริหารการเงินเพื่อธุรกิจ (Business Cash Management: BCM) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่ามีลูกค้าผู้ให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศไทยตั้งแต่เริ่มให้บริการในปี พ.ศ.2542 จนถึง ปัจจุบันปี พ.ศ. 2550 จำนวนทั้งสิ้นกว่า 350,000 ราย

## 1.5 นิยามศัพท์

**อินเทอร์เน็ต** หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากทั่วโลกเข้าด้วยกันทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่ใช้เครือข่ายนี้สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันในทุก ๆ ด้านได้อย่างรวดเร็วและในทุกรูปแบบ

**บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต** หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทต่าง ๆ ของธนาคารผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ พอใจหรือประทับใจของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกับธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved