

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกันมากขึ้น เพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยเหมาะกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป มีการนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะด้านอิเล็กทรอนิกส์เบงก์กิ้งรูปแบบต่างๆมาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการหารายได้ ขยายฐานลูกค้า รักษาส่วนแบ่งทางการตลาด ลดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ และเป็นการพัฒนาศักยภาพของธนาคารอีกด้วย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) ครั้งแรกในปี พ.ศ.2542 (ค.ศ.1999) ทาง [www.ktb.co.th](http://www.ktb.co.th) เพื่ออำนวยความสะดวกในการสอบถามหรือเรียกดูข้อมูลด้านบัญชี และข้อมูลด้านธุรกิจต่างๆ รวมทั้งการทำรายการด้านบัญชีและบริการอื่นๆ โดยมีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ส่งผลให้ธนาคารได้รับค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้น บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) ให้บริการทั้งบุคคลธรรมดา (Personal) และนิติบุคคล (Corporate) จนเดือนกุมภาพันธ์ 2549 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งให้มีความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น จึงแยกบริการที่ให้กับลูกค้ารายบุคคลธรรมดาผ่านทาง Internet ภายใต้อชื่อบริการ KTB Online โดยธนาคารได้ปรับปรุงลักษณะ Website ของธนาคารใหม่ให้ทันสมัย ใช้งานง่ายทั้งเพิ่มบริการต่างๆมากขึ้นกว่าเดิม ภายใต้อชื่อบริการ KTB Online โดยมีการพัฒนาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2550: ออนไลน์) โดยมีลักษณะบริการคือ 1. การจัดการทางด้านบัญชี สร้างข้อมูลบัญชี สามารถเรียกดูยอดคงเหลือ ดูรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (Statement) ย้อนหลัง 2 เดือนและเดือนปัจจุบัน ดาวน์โหลดรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (Statement) ได้ สามารถตั้งชื่อแทนบัญชี (Alias Name) เพิ่มบัญชีของตนเองได้โดยอัตโนมัติ 2.การโอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินภายในบัญชีตนเองได้ทุกบัญชีไม่จำกัดวงเงิน โอนเงินไปบัญชีบุคคลที่ 3 สามารถเพิ่มบัญชีบุคคลที่ 3 ด้วยตนเองได้สูงสุด 50 บัญชี โดยใช้ระบบยืนยันผ่านทาง SMS สามารถตั้งชื่อแทนบัญชีบุคคลอื่นได้ กำหนดวันโอนเงินล่วงหน้าได้ไม่ว่าจะโอนในบัญชีตนเองหรือบุคคลอื่น สามารถกำหนดการโอนเงินเป็นประจำโดยอัตโนมัติ (Recurring) ได้ ย้อนดูประวัติการโอนเงินรายการที่ทำผ่านบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ได้ในระยะเวลา 12 เดือน การโอนเงินระหว่างธนาคารจำนวนเงินสูงสุดขึ้นอยู่กับธนาคารเจ้าของบัญชีผู้โอน สูงสุด 50,000 บาทต่อครั้ง ปัจจุบันเปิดให้โอนเงินระหว่างธนาคารได้

8 ธนาคาร คือ บมจ.ธนาคารกรุงไทย บมจ.ธนาคารกรุงเทพ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา บมจ.ธนาคารทหารไทย บมจ.ธนาคารยูโอบี และบมจ.ธนาคารนครหลวงไทย 3. การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ สามารถเพิ่มหน่วยงานเพื่อชำระเงินค่าสินค้าและบริการได้ด้วยตนเอง สามารถกำหนดวันชำระเงินล่วงหน้าได้ กำหนดการชำระเงินแบบเป็นประจำโดยอัตโนมัติได้ เรียกดูประวัติการโอนเงินของรายการที่ทำผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ สามารถชำระแบบเร่งด่วนได้ ลงทะเบียน Direct Debit เพื่อตัดบัญชีอัตโนมัติได้ 4. การจัดการเช็ค สามารถทำการอายัดเช็คได้ด้วยตนเอง สั่งซื้อเช็คได้โดยผ่านระบบของธนาคาร 5. การจัดการบัตร ATM สามารถทำการอายัดบัตร ATM ได้ด้วยตนเอง เรียกดูสถานะบัตร ATM ได้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดให้ลูกค้าขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ได้ 3 ช่องทาง คือ ลูกค้าขอใช้บริการที่สาขาธนาคาร ผ่าน Website ของธนาคาร (www.ktb.co.th) และผ่านเครื่อง ATM ของธนาคาร โดยมีวงเงินควบคุมการทำรายการต่อวันอยู่ 4 ระดับ คือ Normal สามารถทำรายการต่อวันได้ในจำนวนไม่เกิน 100,000 บาท Gold สามารถทำรายการต่อวันได้ในจำนวนไม่เกิน 200,000 บาท VIP สามารถทำรายการต่อวันได้ในจำนวนไม่เกิน 500,000 บาท SVIP สามารถทำรายการต่อวันได้ในจำนวนไม่เกิน 5,000,000 บาท

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีสาขาในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 6 สาขา ลูกค้าผู้มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ รวมจำนวน 58,912 บัญชี (ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2550) (สาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2550: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) โดยมีลูกค้าที่สมัครเพื่อขอใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บริการ KTB Online) จำนวน 660 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.12 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2550: ออนไลน์)

ดังนั้น การศึกษาเรื่องนี้จะทำให้ทราบถึงทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรม ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานและวางแผนกลยุทธ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติของลูกค้าต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับธนาคารในการพัฒนาและปรับปรุงบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้ตรงความต้องการของลูกค้า

### นิยามศัพท์

**ทัศนคติ (Attitudes)** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น ความพึงพอใจและแนวโน้มพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าที่เป็นสมาชิกบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

**บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต** หมายถึง บริการการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร อาทิเช่น การจัดการด้านบัญชี การโอนเงินระหว่างบัญชี การชำระค่าสินค้าและบริการ อายัดเช็คและบัตรเอทีเอ็ม ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของธนาคาร ([www.ktb.co.th](http://www.ktb.co.th)) โดยบัญชีที่ใช้บริการเป็นบัญชีบุคคลธรรมดา ที่ฝากในประเภทออมทรัพย์หรือกระแสรายวันเท่านั้น

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้มีบัญชีเงินฝากบัญชีประเภทออมทรัพย์ หรือกระแสรายวันของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 5 สาขา ที่เป็นสมาชิกบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง