

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ในยุคปัจจุบันทำให้เกิดความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และทำให้สังคมโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อิทธิพลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ รวมถึงความต้องการทำธุรกรรมที่ไม่มีวันหยุด จนสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน และตลอด 7 วันต่อสัปดาห์เป็นต้น สำหรับประเทศไทยนั้นก็นับว่าได้รับอิทธิพลจากกระแสโลกาภิวัตน์ไม่น้อยทีเดียว ดังจะเห็นได้ว่านับตั้งแต่ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ทำให้ระบบสถาบันการเงินไทยต้องประสบกับปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loans:NPLs) เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากมาจนทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยต้องมีการเข้มงวดกับการปล่อยสินเชื่อมากขึ้นทั้งนี้เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากหนี้เสียที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงมีแนวโน้มในการหารายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยให้มากขึ้น (Income non-interest) ปัจจุบันวงการการเงินธนาคารในประเทศต่างๆ ก่อนข้างตื่นตัว และให้ความสนใจกับการเสนอบริการในรูปแบบใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการอยู่เสมอ หนึ่งในจำนวนบริการรูปแบบใหม่ๆ ของธนาคารดังกล่าวที่น่าจับตามอง และได้รับการกล่าวถึงกันค่อนข้างมากก็คือ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรืออีแบงก์กิ้ง (E-Banking) สำหรับในประเทศไทยนั้นในช่วงเวลาที่ผ่านมามีธนาคารหลายแห่งได้เตรียมพร้อมสู่การเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หมายถึงธนาคารที่ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เป็นการให้บริการของธนาคารที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างหลากหลาย เช่นการตรวจสอบยอดบัญชี การโอนเงิน การสั่งชำระค่าสินค้าและบริการ การตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต การสั่งซื้อและอายัดเช็ค การจ่ายเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา และการชำระภาษีเป็นต้น สำหรับการให้บริการระบบชำระเงินค่าสินค้าและบริการแบบออนไลน์ก็เป็นอีกบริการหนึ่งซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากกระแสความนิยมของการทำการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ทั่วโลก ที่จำเป็นต้องมีองค์กรกลางที่น่าเชื่อถือซึ่งก็คือธนาคารพาณิชย์นั่นเอง เพื่อให้เข้าไปมีบทบาทในเรื่องของการชำระ

เงินแบบออนไลน์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายด้วยความเชื่อมั่นและเชื่อถือว่าระบบนี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการเป็นอย่างมาก

สำหรับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นั้นก็ได้กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องพัฒนาให้เป็นธนาคารสะดวกใช้ (Convenience Bank) ด้วยการนำรูปแบบของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เข้ามานำเสนอให้ลูกค้าใช้บริการเพื่อตอบสนองต่อวิถีชีวิตและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนมองเห็นว่าผู้บริโภคยุคปัจจุบันให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นกับเรื่องของการให้บริการที่มีความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและประหยัดเวลาจากการใช้บริการต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งเปรียบเสมือนกับการมีธนาคารอยู่ในบ้าน หรือมีธนาคารในองค์กรธุรกิจของตนเอง รวมถึงการให้ลูกค้าได้เข้ามาบริหารการเงินของตนเองได้อย่างง่ายๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อการดำเนินธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคารแต่อย่างใด สำหรับประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับจากการที่ลูกค้าใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คือการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในระยะยาวที่ไม่ต้องใช้บุคลากรและลดการขยายสาขา รวมทั้งเป็นการหารายได้จากค่าธรรมเนียมซึ่งค่าธรรมเนียมในการที่ลูกค้าใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวนี้จะเป็นรายได้ที่ทดแทนจากการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันการปล่อยสินเชื่อมักจะมีความเสี่ยงมากและมีต้นทุนสูงมากในการสำรองหนี้สูญ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2543)

ในยุคนี พ.ศ.2546 คนรุ่นใหม่มีความต้องการบริการที่หลากหลายมีความซับซ้อน ไม่ยึดติด/จงรักภักดีต่อสถาบันเดิมที่ใช้บริการ พร้อมทั้งจะเปลี่ยนหันไปใช้บริการอื่นที่พึงพอใจกว่า คนรุ่นใหม่ใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เช่นคอมพิวเตอร์ , อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะต้องการความสะดวกสบาย และที่สำคัญไฮเทคโนโลยี มีปุ่มบนโทรศัพท์ มีคีย์บอร์ดอินเทอร์เน็ต ก็สามารถใช้บริการของธนาคารได้ ดังนั้นธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีแนวคิดของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยใช้แนวความคิด 5E เน้นกลยุทธ์ ที่ทำให้เกิดความเป็นอิเล็กทรอนิกส์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (Efficient) ความสะดวกในการใช้งาน (Easy) การให้บริการที่รวดเร็ว (Express) และการบริการได้ทุกวัน (Every day) ซึ่งในรูปแบบของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีทั้งให้บริการส่วนบุคคลและองค์กรธุรกิจ ซึ่งการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลมี 4 ประเภท และให้บริการสำหรับองค์กรธุรกิจ มี 1 ประเภท (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2546) ซึ่งมีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

### 1. การบริการฝากและถอนเงินโดยเครื่องอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM)

เป็นการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลโดยการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาให้บริการในด้านการฝาก-ถอนและโอนเงินอัตโนมัติ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ต่อวันและตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ สามารถใช้โอนเงินระหว่างบัญชีภายในธนาคารเอง และการโอนระหว่างธนาคารอื่น และยังสามารถใช้ชำระค่าโทรศัพท์ ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต และค่าบริการอื่นๆ ใช้ซื้อขายหน่วยลงทุนกองทุนเปิดได้ถึง 5,000,000 บาท การขายคืนหน่วยลงทุนกองทุนเปิด (ตามยอดคงเหลือในบัญชี) ใช้เบิกเงินได้ทั้งบัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน และบัญชีกรุงไทยทวีคูณ โดยการใช้บริการดังกล่าวลูกค้าสามารถทำรายการได้ที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย หรือธนาคารอื่นที่ตั้งอยู่ทุกแห่งทั่วประเทศ

### 2. การให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ (Telephone Banking)

เป็นการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ซึ่งลูกค้าผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยหมายเลขโทรศัพท์ 1551 ไม่ว่าจะเป็นการทำรายการสอบถามข้อมูลด้านบัญชี ข้อมูลทางธุรกิจ ข้อมูลธนาคาร และยังสามารถทำรายการโอนเงินหรือหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้อีกด้วย โดยการใช้บริการดังกล่าวลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะหรือโทรศัพท์ที่บ้าน หรือสำนักงานได้โดยเสียค่าโทรครั้งละ 3 บาท

### 3. การให้บริการทางด้านธุรกรรมในการซื้อ-ขายสินค้า (E-Commerce)

เป็นการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินด้านการซื้อ-ขายสินค้าและบริการนั้นๆ ผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ซึ่งมีบทบาทในการเป็นช่องทางในการชำระเงิน มีหน้าที่ตรวจสอบวงเงิน และอนุมัติวงเงินเมื่อมีการทำรายการสั่งซื้อบนระบบอินเทอร์เน็ตและทำการ โอนเงินค่าสินค้าเข้าบัญชีร้านค้าสมาชิกการใช้บริการดังกล่าวลูกค้าจะต้องใช้บริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อ โมเด็มและสายโทรศัพท์และลูกค้าที่ใช้บริการจะต้องสมัครเป็นสมาชิกของธนาคารตามขั้นตอนของการสมัครก่อน

### 4. การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

เป็นการให้บริการธนาคารธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคลโดยผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ภายใต้เว็บไซต์ <http://www.ktb.co.th> ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้บริการด้านบัญชีในการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีออมทรัพย์ หรือกระแสรายวันสูงสุด 9 บัญชี สอบถามการเคลื่อนไหว

ในบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวันสูงสุด 9 บัญชี ด้านการโอนเงินระหว่างบัญชีได้สูงสุด 9 บัญชี ไม่จำกัดสาขา สามารถโอนเงินไปยังบัญชีเงินฝากของบุคคลอื่น และ/หรือเพื่อชำระบัตรเครดิตที่ระบุไว้ในใบคำขอใช้บริการได้สูงสุด 9 บัญชี ด้านการชำระเงิน สามารถชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต สอบถามรายการชำระเงิน สอบถามประวัติการชำระ ด้านเช็ค สามารถสอบถามสถานะเช็ค รายการอาัยเช็ครวมทั้งยังให้บริการข้อมูลทางการเงินอื่น ๆ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/สินเชื่อ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฯลฯ เป็นต้น ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อโมเด็มและสายโทรศัพท์ภายในบ้านได้

#### 5. การให้บริการข้อมูลทางการเงินสำหรับองค์กรธุรกิจ (Corporate Banking)

เป็นการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงานหรือห้างร้าน ซึ่งเป็นการให้บริการแบบสายตรงของธนาคารสู่องค์กรธุรกิจ เพื่อให้สามารถติดต่อตรวจสอบและรับส่งข้อมูลต่าง ๆ หรือให้บริการทางด้านบัญชีได้เป็นการเฉพาะได้อย่างปลอดภัย ด้วยระบบการรักษาความปลอดภัยของชั้นข้อมูลความลับสูงสุดตามมาตรฐานของธนาคาร โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โมเด็ม และสายโทรศัพท์สำหรับการ On-line เท่านั้น ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการติดต่อกับธนาคาร สามารถตรวจสอบสถานะทางการเงินและข้อมูลทางบัญชีของบริษัทในเครือได้ทุกบริษัท ตรวจสอบข้อมูล Balance ของ Statement ย้อนหลังได้ 90 วัน โดยสามารถเรียกดูบัญชีได้ทุกสาขาทั่วประเทศ สำหรับประเภทของการให้บริการนอกเหนือจากการเรียกดูข้อมูลด้านบัญชี ได้แก่ การโอนเงินระหว่างบัญชี การโอนเงินเข้าบัญชีพนักงานของบริษัท การโอนเงินชำระค่าบริการต่าง ๆ การโอนเงินชำระค่าสาธารณูปโภค การขอดูรายการเดินบัญชี เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การให้บริการในรูปแบบของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังคงมีปริมาณลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภทของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวคาดว่าจะมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ธนาคาร ได้เห็นถึงโอกาสและข้อจำกัดในการแข่งขันเพื่อที่ธนาคารจะได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าส่วนบุคคลและองค์กรธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าส่วนบุคคลและองค์กรธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้

1.3.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อส่งเสริมการตลาดรวมถึงการพัฒนารูปแบบการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.2 ผลของการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงรวมถึงการวางแผน และปรับกลยุทธ์ เพื่อการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า และการลดปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้การบริการลูกค้าเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา

การศึกษานี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าส่วนบุคคล ที่ได้สมัครใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่ซึ่งมีจำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขานนทบุรี สาขาช่วงสิงห์ สาขาเชียงใหม่ และสาขาท่าแพ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้ง 400 ตัวอย่าง สำหรับลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Corporate Banking ได้ทำการศึกษาผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 4 ตัวอย่าง และเปรียบเทียบกับ องค์กรธุรกิจที่มีศักยภาพในการใช้บริการแต่ไม่ได้ใช้บริการจำนวน 4 ตัวอย่าง

## 1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการให้บริการแก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมกับธนาคาร โดยผ่านระบบอัตโนมัติบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย บัตร ATM, Telephone Banking, E – Commerce, Internet Banking ,Corporate Banking

Automatic Teller Machine (ATM) หมายถึงการให้บริการส่วนบุคคล โดยการให้บริการผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติจากตู้ ATM Pool ทั่วประเทศ และสามารถโอนเงินระหว่างบัญชี ภายในธนาคารเองและการ โอนระหว่างธนาคารอื่น ๆ ได้ด้วย



Telephone Banking หมายถึงการให้บริการส่วนบุคคล โดยเป็นบริการที่ลูกค้าสามารถทำรายการสอบถามข้อมูลด้านบัญชี และข้อมูลด้านธุรกิจต่างๆ ด้วยตนเอง โดยผ่านโทรศัพท์ชนิดกดปุ่ม โดยใช้หมายเลข 1551 ได้ทั่วประเทศในเวลาและเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด

E - Commerce หมายถึงการให้บริการส่วนบุคคล โดยใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการของร้านค้าที่มีการซื้อขายบน Internet รวมทั้งการชำระค่าสาธารณูปโภคที่ตกลงกับธนาคาร

Internet Banking หมายถึงการให้บริการส่วนบุคคล โดยใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางคอมพิวเตอร์ โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ที่ <http://www.ktb.co.th>

Corporate Banking หมายถึงการให้บริการแก่องค์กร หน่วยงาน ธุรกิจ ต่างๆ ซึ่งการใช้บริการของธนาคารในส่วนดังกล่าวต้องมีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานเข้ากับระบบของธนาคารผ่านทางคู่สายโทรศัพท์

ลูกค้าส่วนบุคคล หมายถึงลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นลูกค้าส่วนบุคคลโดยใช้บริการในส่วนของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนของการใช้ ATM, Telephone Banking, E – Commerce, Internet Banking

ลูกค้าองค์กรธุรกิจ หมายถึงลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นหน่วยงาน, องค์กรธุรกิจ, บริษัทหรือห้างร้านที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะในส่วนของ Corporate Banking