

บทคัดย่อ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับทุกธุรกิจ ซึ่งรวมทั้งภาคการเงิน และการธนาคาร การดำเนินธุรกิจ การธนาคารพาณิชย์ในยุคใหม่นี้จึงไม่ใช่เป็นเพียงแค่การฝาก ถอนและสินเชื่อ แต่หลายต่อหลายธนาคารได้เริ่มปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อสร้างอำนาจการแข่งขันให้เพิ่มมากขึ้น แน่ใจว่าเมื่อกระบวนการวิธีปฏิบัติงานหันมาใช้ เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งกฎเกณฑ์กติกา และการยอมรับ ของสังคมก็จะเปลี่ยนแปลงไป ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานแบบเดิมๆ ให้ต้องปรับตัวตาม

การให้บริการงานด้านสมุดบัญชีเงินฝาก ถือว่าเป็นงานที่มีขั้นตอนมากและเสียเวลา ในการให้บริการ ทั้งพนักงานปฏิบัติการปฏิบัติงานยากและลูกค้าก็ต้องเสียเวลาในการดำเนินการ มาก รวมทั้งยังมีปัญหาในด้านความปลอดภัยจากการปลอมแปลงสมุดบัญชีเงินฝาก ซึ่งถือว่าเป็น ปัญหาใหญ่ทั้งต่อตัวลูกค้าและชื่อเสียงของธนาคาร ดังนั้นการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามา ประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในส่วนนี้จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษา

งานให้คำปรึกษาฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานและลูกค้า นอกจากนี้ยังเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ ของเทคโนโลยีทดแทน และเพื่อหาแนวทางการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝากรูปแบบเดิม โดยใช้ กรณีศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ซึ่งจะใช้กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ ประชาชนทั่วไป พนักงาน และกลุ่มผู้บริหารธนาคาร

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาจากการใช้สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารในภาพรวม จัดอยู่ระดับ ปานกลาง ซึ่งการที่ต้องเปลี่ยนสมุดบัญชีเงินฝากทุกครั้งทั้งหมดเล่มเป็นปัญหาระดับสูงรองลงมา เป็นการเสียเวลา ในการนำสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารไปปรับปรุงตามการเคลื่อนไหวของบัญชี และในการศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้การ ยอมรับเทคโนโลยีทดแทนในภาพรวมจัดอยู่ระดับสูง โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ใหม่คือควรมีความถูกต้องน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเทคโนโลยีใหม่ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็น เทคโนโลยีทดแทนคือ สมาร์ทการ์ด จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ด้านต่างๆกับการยอมรับ เทคโนโลยีทดแทนนั้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ คือ การศึกษา อายุ และปัญหาจากการใช้สมุดบัญชี เงินฝากรูปแบบเดิม ดังนั้นในการที่จะพัฒนาและหาแนวทางที่เหมาะสมในการยกเลิกสมุดบัญชี เงินฝากรูปแบบเดิม จึงต้องมองถึงความสัมพันธ์เหล่านี้