

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจทุกชนิดจะมีลักษณะพลวัต คือจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมที่รายรอบธุรกิจชนิดนั้นอยู่ การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญยุคปัจจุบัน คงหนีไม่พ้นเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างที่มีอยู่อย่างมากมายมหาศาล (เจริญ เจษฎาวัดภัย, 2548, น.13)

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารในประเทศไทยต่างชูภาพลักษณ์ของตนเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่แตกต่าง (Product Differentiation) จากผู้ประกอบการรายอื่นๆ และกระแสในยุคนี้ได้แก่ การให้บริการที่โดดเด่นทางด้านเทคโนโลยี สิ่งที่เห็นได้ชัดคือการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทต่างๆมีอัตราขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนั่นอาจหมายความว่าลูกค้าธนาคารได้ให้ความสนใจและพึงพอใจกับการให้บริการด้านนี้เพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

การนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานธนาคารในด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งประเภทได้ดังต่อไปนี้ (พรนพ พุกกะพันธ์ และ ประเสริฐชัย ไตรเสถียรพงศ์, 2544, น.246)

1. บริการเงินด่วน ATM (Automatic Teller Machine) เป็นการให้บริการผ่านเครื่องบริการเงินด่วน ATM ซึ่งผู้ใช้บริการต้องใช้บัตร ATM ทำรายการผ่านเครื่อง ATM สามารถใช้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถทำรายการสอบถามยอดเงินในบัญชี ถอนเงินสด ผากเงินสด

2. บริการธนาคารทางโทรศัพท์ หรือ Phone Banking ผู้ใช้บริการสามารถใช้โทรศัพท์ในการติดต่อใช้บริการกับคอมพิวเตอร์ของธนาคารเพื่อสอบถามยอดเงินในบัญชี โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินจากบัญชีตนเองไปยังบุคคลอื่น อายัดเช็คส่งจ่ายเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือขอ statement สำหรับบัญชีกระแสรายวัน เป็นต้น

3. บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หรือ Internet Banking เป็นการติดต่อการใช้บริการโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเชื่อมโยงกับศูนย์ข้อมูลของธนาคารโดยผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาใช้บริการต่างๆ เสมือนหนึ่งมีธนาคารอยู่ที่บ้าน เช่น สอบถามยอดคงเหลือ การโอนเงินระหว่างบัญชีการอายัดเช็คส่งจ่ายเงินการขอสมุดเช็ค เป็นต้น

การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปี พ.ศ.2550 ในด้านบริการการเงินพื้นฐานจะไม่รุนแรงมาก และจะเป็นปีที่ธนาคารต่างมุ่งปรับปรุงคุณภาพของการบริการมากกว่าแข่งขันด้านราคา ธนาคารกรุงเทพมีการพัฒนาด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าบุคคลทั่วไป ในการทำธุรกรรมทางการเงิน บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องดังจะเห็นได้จากปริมาณการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอในปี พ.ศ.2549 เทียบกับปีก่อนหน้า ดังนี้ (รายงานประจำปี ธนาคารกรุงเทพ, 2549)

- ปริมาณธุรกรรมผ่านเครือข่าย “บัวหลวงเอทีเอ็ม” เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 และเครื่องเอทีเอ็มมีจำนวนกว่า 3,100 เครื่องหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.7
- ปริมาณธุรกรรมผ่าน “บัวหลวงโฟน” เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.5
- ปริมาณธุรกรรมผ่าน “บัวหลวงไอแบงก์กิ้ง” เพิ่มขึ้นร้อยละ 49.2
- ปริมาณธุรกรรมผ่าน “เครื่องบัวหลวงเงินฝากฉบับไว” เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.1

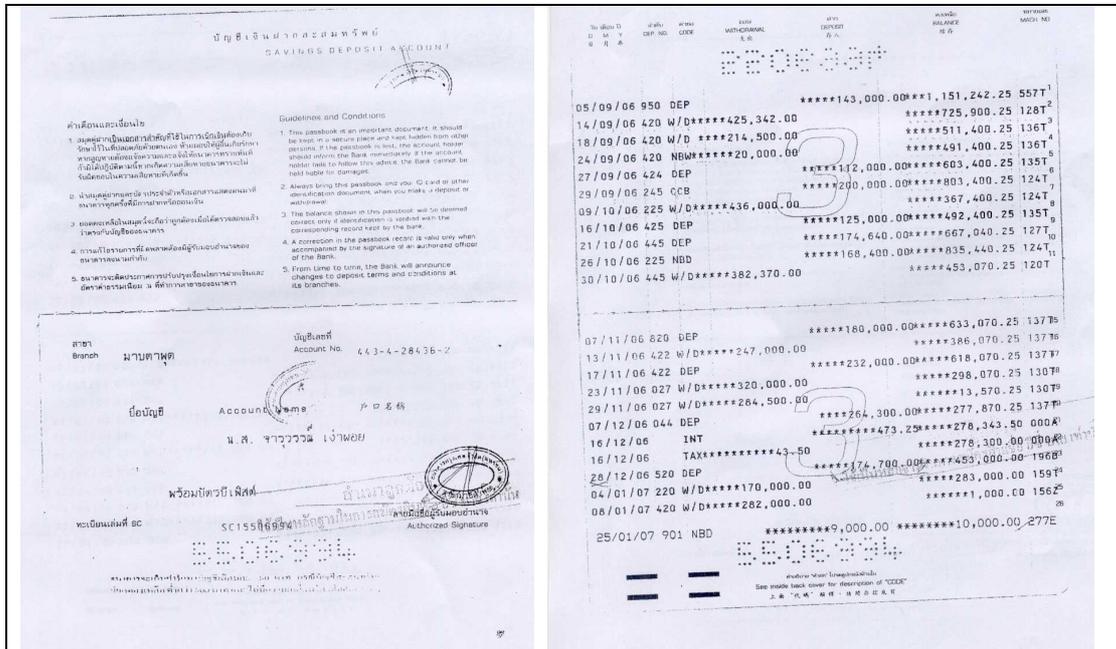
จากสภาพแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของการบริการของธนาคารในยุคนี้มันจะเห็นว่าการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

จากการเปลี่ยนแปลงมาสู่ความเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น สิ่งที่ถูกลดบทบาทลงคือ “สมุดคู่ฝาก” สมุดคู่ฝากหรือสมุดบัญชีเงินฝากนี้ ธนาคารจะออกให้เพื่อเป็นหลักฐานการเปิดบัญชีสำหรับบัญชีบางประเภท เช่น เงินฝากออมทรัพย์ และ เงินฝากประจำ สมุดคู่ฝากนี้มีประโยชน์ในการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝากและยังใช้เป็นใบแจ้งรายการบัญชีที่ยอมรับกันแพร่หลาย แต่จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากสมุดคู่ฝากจะถูกลดความสำคัญแล้วยังเป็นจุดที่ทำให้เกิดปัญหาสืบเนื่องอีกด้วย เช่น ลูกค้าบางรายอาจจะทำธุรกรรมผ่านทางเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) เป็นจำนวนหลายรายการโดยไม่ได้มีการนำสมุดบัญชีเงินฝากไปปรับปรุงรายการ (Update Passbook) แต่เมื่อลูกค้าคนนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องทำธุรกรรมผ่านทางหน้าเคาเตอร์ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงรายการลงบนสมุดบัญชีเงินฝาก รายการต่างๆที่ได้ทำผ่านทางเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จะถูกพิมพ์ลงสมุดคู่ฝากทั้งหมดทั้งรายการที่ลูกค้าสนใจ และรายการที่ลูกค้าไม่ได้สนใจ ดังนั้นอาจจะจินตนาการได้ว่ารายการที่อยู่ในสมุดคู่ฝากทั้งหมดอาจมีเพียงไม่กี่รายการที่เป็นรายการที่เราสนใจจริงๆ แต่ประโยชน์ของสมุดคู่ฝากไม่ได้มีเพียงแค่นี้ใช้ในการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของบัญชี แต่ยังนำมาใช้เป็นหลักฐานในการรับรองพฤติกรรมทางการเงินของเจ้าของบัญชีสำหรับการขอสินเชื่ออีกด้วย หลายครั้งจะพบว่าได้มีการปลอมแปลงสมุดคู่ฝาก เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆนั้นก็เพราะว่าการปลอมแปลงนั้นทำได้ไม่ยากนัก เพราะเป็นการทำข้อมูลปลอม

ลงบนสมุดซึ่งเป็นกระดาษ และการตรวจสอบจะทำโดยอาศัยทักษะของพนักงานเป็นส่วนใหญ่ จากภาพที่ 1.1 นี้แสดงตัวอย่างของบัญชีปลอม

ภาพที่ 1.1

สมุดบัญชีที่ถูกปลอมแปลง



สมุดบัญชีนี้เป็นสมุดบัญชีที่ได้มีการเปิดบัญชีในปี ค.ศ.2006 แต่ได้ถูกตัดแปลงเลขที่บัญชี และชื่อบัญชี ในส่วนปกให้เป็นบัญชีใหม่ซึ่งเปิดในปี ค.ศ.2007 และแก้ไขยอดเงิน 2 ยอดสุดท้ายเพื่อให้สอดคล้องกับบัญชีที่เพิ่งเปิดในปี ค.ศ.2007 ซึ่งหากดูเฉพาะรายการเคลื่อนไหวของบัญชีแล้วจะดูเหมือนว่าเจ้าของบัญชีรายนี้มีความน่าเชื่อถือทางการเงินค่อนข้างดี

นอกจากนี้แล้วปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือปัญหาด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสมุดคู่ฝาก ไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชีใหม่พนักงานนอกจากจะต้องตรวจสอบข้อมูลเพื่อเก็บบันทึกข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าแล้ว กระบวนการต่างๆเกี่ยวกับสมุดคู่ฝากก็มีไม่น้อย เช่นการพิมพ์ชื่อลงบนสมุด การลงลายมือชื่อทั้งของพนักงานและของเจ้าของบัญชี และยังมีขั้นตอนอื่นๆอีก ซึ่งล้วนแต่ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ หรือการขึ้นสมุดเล่มใหม่ก็เป็นการเสียเวลาในการให้บริการเช่นกัน และประเด็นที่สำคัญคือในทุกกระบวนการที่จะตรวจสอบความถูกต้องของสมุดคู่ฝาก ไม่ว่าจะเป็นการพิสูจน์ลายน้ำ พิสูจน์ลายเซ็น แต่ในการทำธุรกรรมแต่ละครั้งจะมั่นใจได้อย่างไรว่า ผู้ที่ถือสมุดบัญชีเงินฝากมาคือเจ้าของบัญชีที่แท้จริง สิ่งที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบันนี้คือ ตรวจสอบความถูกต้องของสมุดคู่ฝาก, ตรวจสอบชื่อบัญชีกับบัตรประชาชน, และตรวจสอบลายเซ็น ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนปลอมแปลงได้ทั้งสิ้น ซึ่งการป้องกันความผิดพลาดทั้งหมดนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ และรอบคอบของพนักงานเป็นสำคัญ

จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสมุดคู่มือให้เป็นรูปแบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พร้อมกับการพิสูจน์ตัวตนด้านชีวภาพ (Biometrics) เพื่อลดปัญหาดังที่กล่าวมาในขั้นต้น จะสามารถเป็นที่ยอมรับของทั้งพนักงาน ผู้บริหาร และประชาชนหรือไม่

ดังนั้นในงานให้คำปรึกษานี้ จึงต้องการที่จะศึกษาว่า ปัจจัยใดที่จะเป็นตัวกำหนดการยอมรับการประยุกต์ใช้สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานและลูกค้า พร้อมทั้งหาความเป็นไปได้ของเทคโนโลยีที่จะมาทดแทน และสุดท้ายเพื่อหาแนวทางความเป็นไปได้ในการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝากแบบเดิม

## 1.2 วัตถุประสงค์และขอบเขตของงานให้คำปรึกษา

### 1.2.1 วัตถุประสงค์ของงานให้คำปรึกษา

- เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานและลูกค้า
- เพื่อศึกษาเทคโนโลยีทดแทนสมุดบัญชีเงินฝาก
- เพื่อหาแนวทางการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝาก

### 1.2.2 ขอบเขตของงานให้คำปรึกษา

สำหรับงานให้คำปรึกษานี้จะใช้กรณีศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ซึ่งจะใช้กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ ประชาชนทั่วไป พนักงาน และกลุ่มผู้บริหาร โดยในการสำรวจเพื่อหาปัจจัยการยอมรับการใช้สมุดบัญชีเงินฝากอิเล็กทรอนิกส์และเพื่อหาแนวทางการยกเลิกสมุดบัญชีเงินฝากแบบเดิมจะสำรวจจากกลุ่มประชาชนทั่วไป และพนักงาน ส่วนในการศึกษาความเป็นไปได้ของเทคโนโลยีทดแทนนั้นจะสำรวจจากกลุ่มผู้บริหารและผู้ชำนาญการ