

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันที่สูงมาก ดังนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริการการให้บริการต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง เทคโนโลยีระบบตัววัตถุด้วยคลื่นวิทยุ หรือ RFID (Radio Frequency Identification) เป็นเทคโนโลยีที่มีการนำไปใช้งานในหลากหลายรูปแบบ เช่น การตรวจนับสินค้าคงคลัง การป้องกันการลักขโมย นอกจากนี้เทคโนโลยี RFID ยังได้ถูกพัฒนาเพื่อนำมาปรับใช้ในธุรกิจธนาคารได้ โดยในต่างประเทศพบว่าการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในการลดขั้นตอนในการรับบริการ เช่น ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้โดยไม่ต้องรับบัตรคิวและกรอกเอกสาร อีกทั้งยังสามารถระบุข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาข้อมูลการดำเนินธุรกิจธนาคารในประเทศไทยพบว่า เทคโนโลยี RFID ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม งานวิจัยชิ้นนี้จึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำเทคโนโลยี RFID มาใช้ในการให้บริการธุรกรรมแก่ลูกค้าธนาคาร โดยกำหนดกลุ่มประชากรในกรณีศึกษาเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำเทคโนโลยี RFID มาใช้ในการให้บริการธุรกรรมแก่ลูกค้าธนาคารออมสิน ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการดำเนินการ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

Abstract

Nowadays, the competition in the Banking Industry is very high. There were both local and international banks open their branches in Thailand. This made all the banks required to develop the new technology and new management strategy in order to increase their competitiveness and be able to compete in the market. Radio Frequency Identification or RFID was one of the efficient technologies being used in various applications such as in the Inventory management. In the Banking industry, RFID has been used in many developed country such as USA. It helped improve the banking services process. The customers neither need to fill in any form nor take any queue card by using the RFID system. Also, the tellers can identify the customer preference from their databases.

However, by reviewing the related literatures, it can be founded that the RFID never been used in Thai's banking service system. This research was then developed in order to study the factors that might influence the use of the RFID in banking service. The Technology Acceptance Model (TAM) was selected as the main framework for this study. The data was collected from the customer of the Main Branch of Thai's Government Savings Bank. The results of the study shown that the factors that influence the acceptance of the RFID technology in the banking industry are the Perceived transaction convenience, Perceived usefulness, Perceived ease of use, Perceived credibility and Attitude toward using.