

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในทุกวันนี้ผลกระทบจากความผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลก ซึ่งมีแนวโน้มที่ความรุนแรงจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งส่งผลกระทบกับระบบธุรกิจต่างๆ เป็นวงกว้าง และเป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ จนทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ปัจจุบันผู้ประกอบการทั้งหลายต่างก็ต้องหาวิถีทางในการทำให้ธุรกิจของตนสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ ซึ่งแม้แต่ธุรกิจประเภทสถาบันการเงินเองที่จัดว่าเป็นธุรกิจประเภทการบริการชนิดหนึ่ง และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจอื่นๆ อีกทั้งธุรกิจประเภทสถาบันการเงินนั้นถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบเศรษฐกิจในหลายๆ ประเทศ ก็ยังได้รับผลกระทบเหมือนกับธุรกิจประเภทอื่นๆ ด้วยเช่นกัน จึงทำให้สถาบันการเงินเองก็จำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันไม่ต่างไปจากธุรกิจประเภทอื่นๆ เช่นกัน ทุกวันนี้สถาบันการเงินต่างๆ จำเป็นต้องมีการนำกลยุทธ์ที่หลากหลายเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งเพื่อรักษากลุ่มลูกค้าเดิม และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่

แม้แต่ธนาคารออมสินเอง ซึ่งเป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ทำเนิกรกิจการต่อเนื่องยาวนานมาถึงปีที่ 96 แล้วก็ตาม แต่ธนาคารก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการที่จะต้องก้าวเข้าสู่การแข่งขันดังกล่าวได้ ซึ่งในปีที่ผ่านมาธนาคาร มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการขยายเครือข่ายการให้บริการ การพัฒนาธุรกิจและบริการ การดำเนินงานเพื่อสังคมและชุมชน การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นส่วนหนึ่งก็เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริการของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า รวมไปถึงเพื่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และในรายงานประจำปี 2550 ของธนาคาร ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานปี 2551 โดยธนาคารได้จัดทำแผนวิสาหกิจฉบับที่ 8 พ.ศ. 2551-2555 เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการดำเนินงานของธนาคารโดยมีวิสัยทัศน์ที่จะมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก โดยนโยบายและแนวทางการดำเนินงานปี 2551 ประกอบด้วย 4 นโยบายหลัก และหนึ่งในนั้นคือ นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพและขีด

ความสามารถในการแข่งขัน โดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ทั้งระบบการบริการลูกค้า ข้อมูลระบบการบริหารงานภายใน และบริหารอัตรากำลัง รวมถึงพัฒนาระบบประเมินผล และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตาม Competencies Based พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการธุรกิจหลักและกระบวนการงานภายในให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว และคล่องตัวขึ้น ถึงแม้ว่าจากอดีตจนถึงปัจจุบันธนาคารจะมีการพัฒนารูปแบบในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้นมากมาย โดยในส่วนของ การนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาสนับสนุนในการให้บริการแก่ลูกค้าจนถึงสิ้นปี 2551 ดังนี้ ธนาคารมีเรือให้บริการเคลื่อนที่ 2 ลำ รถให้บริการเคลื่อนที่ 30 คัน เครื่อง ATM จำนวน 1,128 เครื่อง Motorcycle Banking 6 คัน ช่องทางการจำหน่ายสลากออมสินพิเศษผ่านทาง Internet และบริการแจ้งผลรางวัลสลากออมสินพิเศษทาง SMS แล้วนั้น

อย่างไรก็ดีการบริการด้านฝาก – ถอนเงินของธนาคารจัดว่าเป็นการให้บริการที่อยู่คู่กับธนาคารมาแต่อดีต และถึงแม้ว่าในปัจจุบันมีช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้าที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น การให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ให้บริการฝาก – ถอน, การให้บริการผ่านเครื่องฝากเงิน, การให้บริการผ่านระบบ Telephone Banking, การให้บริการผ่านเครื่องถอนเงิน(ATM), การให้บริการผ่านระบบหักบัญชีอัตโนมัติ ฯลฯ ซึ่งพบว่าในปี 2551 ลูกค้าเข้าใช้บริการ ณ จุดให้บริการฝาก – ถอนมากกว่าช่องทางอื่นๆ ซึ่งมีปริมาณการให้บริการถึงร้อยละ 50 ของช่องทางการให้บริการทั้งหมดของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramsay and Smith (1999) ที่ได้ศึกษาถึงการจัดการช่องทางการให้บริการลูกค้าของธนาคารในออสเตรเลีย กล่าวว่าถึงอย่างไรก็ดีลูกค้ายังคงต้องการการบริการแบบ Face to Face ในธนาคาร และการที่อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้นั้น จะต้องมีการบริการลูกค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Lolyd-Walker & Cheung, 1998) โดยที่ Walker and Cheung (1998) และ Tzeng et al., (2007) เห็นพ้องต้องกันว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการสร้างมูลค่าให้กับองค์กร และ Tzeng et al., (2007) ยังกล่าวอีกว่าเทคโนโลยี RFID กำลังได้รับความสนใจเป็นอันมาก และกำลังจะเป็นคลื่นลูกใหม่ที่เข้ามาปฏิวัติในวงการเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งจากการศึกษางานวิจัยของ Lee et al., (2008) ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงการนำเอาเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้กับงานบริการพบว่า การนำเทคโนโลยี RFID เข้ามาประยุกต์ใช้ในส่วนของการให้บริการกับลูกค้าสามารถช่วยเพิ่มมูลค่าของการบริการ เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า แต่จะต้องให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าด้วย เหมือนกับที่ Herbig and Day (1992) กล่าวว่าไว้ว่าพิพธิภณธ์ของประเทศอเมริกา กำลังจะเต็มไปด้วยสิ่งประดิษฐ์ และผลิตภัณฑ์ต่างๆ เนื่องจากสิ่งต่างๆ ที่ผลิตออกมานั้นไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บริโภค

ซึ่งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยี RFID เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตประจำวันของหลายๆ คน อาทิเช่น ใช้สำหรับป้องกันการสูญหายของสินค้าในร้านค้าต่างๆ ใช้ในการชำระค่าใช้บริการของการทางพิเศษ ใช้เป็นบัตรประจำตัวพนักงานขององค์กรต่างๆ เป็นต้น อีกทั้งในปัจจุบันธนาคารได้มีการใช้เทคโนโลยี RFID กับกระบวนการบริหารภายในอยู่ก่อนแล้วคือใช้เป็นบัตรประจำตัวพนักงานเพื่อใช้ในการเข้าออกสถานที่ต่างๆ ภายในธนาคาร จึงทำให้ธนาคารมีความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยี RFID อยู่ส่วนหนึ่ง ดังนั้นการที่ธนาคารจะนำเทคโนโลยี RFID เข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของการบริการเช่น เพิ่มความสะดวก ความรวดเร็ว และลดขั้นตอนในการดำเนินการ ได้นั้น จะต้องคำนึงถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าเป็นสำคัญ และจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าของธนาคารที่มีต่อการนำเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้สำหรับการดำเนินธุรกรรมของธนาคาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาถึงความเหมาะสมว่าควรที่จะนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาเพิ่มพัฒนาประสิทธิภาพการบริการหรือไม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการธุรกรรมของธนาคารจากกลุ่มลูกค้า

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านปัจจัยต่างๆ ในด้านการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อนำมาศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกรรมฝาก-ถอนของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

1.4 นิยามศัพท์ (เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย)

- 1.4.1 **ธนาคาร** หมายถึงธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
- 1.4.2 **ลูกค้า** หมายถึงลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมของธนาคาร
- 1.4.3 **ธุรกรรมของธนาคาร** หมายถึงการบริการฝาก – ถอน ผ่านเคาน์เตอร์บริการ ณ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

1.4.4 Radio Frequency Identification: RFID หมายถึงระบบเก็บข้อมูลด้วยคลื่นแม่เหล็กแทนการสัมผัส โดยใช้คลื่นวิทยุในการรับ-ส่งข้อมูล

1.4.5 Smart Card หมายถึงบัตรพลาสติกซึ่งธนาคารแจกให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการติดต่อสื่อสารในการเข้ารับบริการธุรกรรมกับธนาคาร โดยภายในบัตรมี RFID Tag อยู่ภายใน ซึ่งประกอบด้วยแผงวงจร Microchip กับเสาอากาศขนาดเล็ก โดยบัตรดังกล่าวเก็บข้อมูลไว้เป็นรหัสที่ใช้สำหรับการเรียกข้อมูลของลูกค้าเจ้าของบัตรดังกล่าวจากฐานข้อมูลของธนาคาร ซึ่งการอ่านข้อมูลจากบัตรดังกล่าวสามารถอ่านข้อมูลได้ในระยะห่าง ไม่ต้องนำบัตรมาสัมผัสกับเครื่องอ่าน และการอ่านข้อมูลจากบัตรดังกล่าวสามารถอ่านผ่านเสื้อผ้า หรือกระเป๋าได้

1.5 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ยังคงมีข้อจำกัดบางประการคือ ระบบการบริการที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ยังคงเป็นเพียงนามธรรม ซึ่งหากผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถจินตนาการถึงการดำเนินงานของระบบดังกล่าวได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังขาดการร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้วิจัย อาจทำให้เกิดข้อจำกัดในผลของการศึกษาครั้งนี้ได้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ธนาคารสามารถทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RFID ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการธุรกรรมของธนาคารจากกลุ่มลูกค้า

1.6.2 ธนาคารสามารถทราบถึงแนวทางในการนำเทคโนโลยีชนิดอื่นๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริการธุรกรรมของธนาคาร