

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	การยอมรับเทคโนโลยี RFID ของลูกค้าธนาคารออมสิน
ชื่อผู้เขียน	นายพชรพันธุ์ ส่ำภาเงิน
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร. อรรถวิทย์ เตชะวิบูลย์วงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมการค้นคว้าอิสระ	ดร. นนทวัฒน์ สุขผล
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันที่สูงมาก ดังนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริการการให้บริการต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง เทคโนโลยีระบบตัวระบุด้วยคลื่นวิทยุ หรือ RFID (Radio Frequency Identification) เป็นเทคโนโลยีที่มีการนำไปใช้ในงานในหลากหลายรูปแบบ เช่น การตรวจนับสินค้าคงคลัง การป้องกันการลักขโมย นอกจากนี้เทคโนโลยี RFID ยังได้ถูกพัฒนาเพื่อนำมาปรับใช้ในธุรกิจธนาคารได้ โดยในต่างประเทศพบว่ามีผู้นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในการลดขั้นตอนในการรับบริการ เช่น ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้โดยไม่ต้องรับบัตรคิวและกรอกเอกสาร อีกทั้งยังสามารถระบุข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

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