

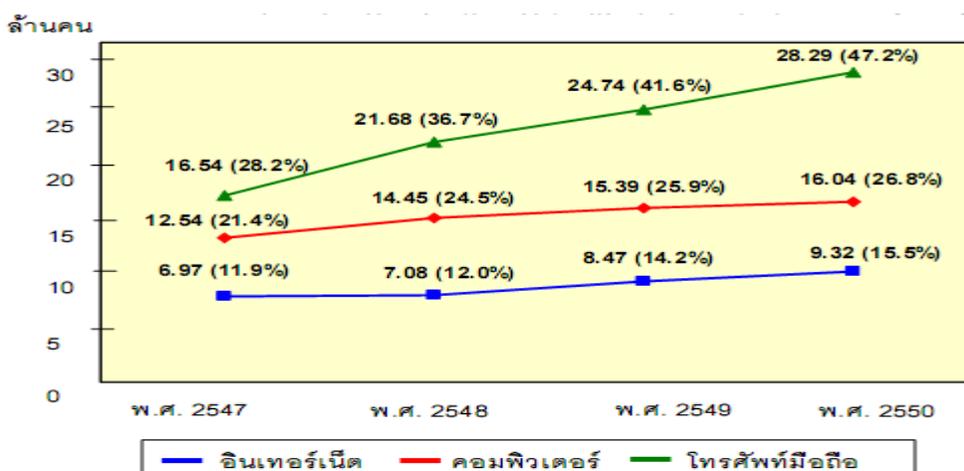
บทที่ 1

บทนำ

(Introduction)

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตและการใช้โทรศัพท์มือถือ ได้มีปริมาณสูงมากกว่าในอดีตเนื่องจากผู้บริโภคมียุทธศาสตร์การใช้งานอินเทอร์เน็ตและการใช้โทรศัพท์มือถือมากกว่าในอดีต ประกอบกับอัตราค่าบริการที่ทางผู้ให้บริการ ด้านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือเรียกเก็บจากผู้บริโภค ถูกกว่าในอดีตมาก รวมถึงราคาเครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือมีราคาต่ำทำให้ผู้บริโภคสามารถจัดหาได้ไม่ยากนัก ส่งผลให้มีการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือกันอย่างแพร่หลาย จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2550 จะพบว่าการใช้ อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือมีการใช้งานเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีผู้ใช้ประมาณ 16.54 ล้านครัวเรือนในปี พ.ศ. 2547 ได้เพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว คือ 28.29 ล้านครัวเรือน นอกจากนี้การใช้งานอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ได้มีอัตราการเพิ่มขึ้นไม่มาก



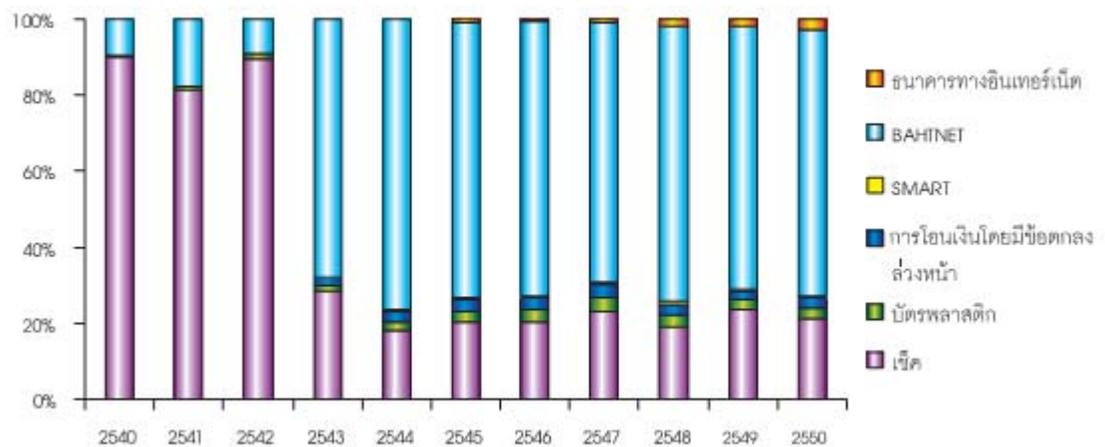
รูปที่ 1.1 สถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ

การใช้งานอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้ช่องทางในการใช้สื่อสาร และเข้าถึงข้อมูลใช้บริการต่างๆผ่านหลายช่องทาง ผู้บริโภคส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตและการใช้โทรศัพท์มือถือ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในการใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือว่า ควรได้รับความสะดวก ใช้งานง่าย ตอบสนองความต้องการ ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงควรตระหนักถึงการให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของลูกค้าและพยายามพัฒนาปรับปรุง บริการให้สามารถใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่อย่างกว้างขวาง ทำให้ภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเครื่องมืออย่างหนึ่งที่มีบทบาทและช่วยในการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ง่ายและตลอดเวลา

ในภาคการธนาคารซึ่งหน้าที่หลักของธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วย หน้าที่รับฝากเงิน (Deposit Function) หน้าที่ในการกู้ยืม (Loan Function) หน้าที่ในการให้บริการทางการเงิน (Service financial) โดยธนาคารพาณิชย์ที่รับฝากเงินมีดอกเบี้ยเงินฝาก มีเงินฝากที่ชำระคืนเมื่อทวงถาม และเงินฝากที่ชำระคืนเมื่อถึงเวลาที่กำหนด ในส่วนการให้กู้ยืมเงินนั้น ธนาคารพาณิชย์ให้กู้ยืมเพื่อวัตถุประสงค์สินเชื่อที่ความต้องการให้กู้ยืมแก่ธุรกิจเพื่อนำไปลงทุนและให้กู้ยืมแก่รัฐบาล เพื่อนำไปพัฒนาประเทศ ส่วนการให้บริการทางการเงินจะเป็นในรูปแบบของการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆเช่น แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซื้อขายหน่วยลงทุน เป็นต้น อย่างไรก็ตามการให้บริการทางการเงินนั้นมีข้อจำกัดหลายด้านที่ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกเช่น เวลาทำการของสาขา จำนวนสาขาที่มีไม่พอเพียงกับความต้องการ เป็นต้น

ธนาคารได้เริ่มนำเทคโนโลยีมาช่วยให้บริการแก่ลูกค้าในช่วงศตวรรษที่ 80 ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวางแก่ธุรกิจ ซึ่งธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยทั่วไปเรียกว่า “การโอนเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Funds Transfers System :EFTS) คือรูปแบบมาตรฐานรูปแบบหนึ่งของระบบคอมพิวเตอร์ที่ถูกนำเข้ามาใช้สนับสนุนการบริการของธนาคารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการโอนเงินเพื่อการชำระเงินค่าสินค้า/บริการ(Payments หรือ Deposit Transfers) เป็นการให้บริการรับชำระค่าสินค้าด้วยการหักยอดเงินทางบัญชี โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการชำระเงินกันโดยตรง การบริการดังกล่าวเป็นการให้บริการแบบดั้งเดิมของธนาคารมีลูกค้ามาขอรับบริการมากเป็นอันดับหนึ่ง การให้บริการดังกล่าวใน

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ทำการสำรวจการใช้งาน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง พบว่ามีการใช้งานมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเริ่มมีผู้ใช้งานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 – 2550 ดังแสดงในรูปที่ 1.2



รูปที่ 1.2 สถิติการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยสื่อต่างๆ

Wan (2004) ได้ศึกษาการยอมรับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าในประเทศฮ่องกง โดยศึกษาเพียงด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เพียงด้านเดียว ซึ่งยังไม่ได้นำปัจจัยด้านจิตวิทยา นอกจากนี้ Kolodinsky (2004) ได้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีธนาคารของสหรัฐอเมริกาซึ่งได้นำเอาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี The Technology Acceptance Model (TAM) มาใช้ในงานวิจัยในเรื่องการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน (Ease of use) และ ประโยชน์ (Usefulness) ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีต่อมาได้มีผู้นำเอาทฤษฎี TAM มาขยายเพื่อใช้งานในงานวิจัยทางด้านการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Davis, 1989; Lu and Hsu, 2005) แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีมีการพิจารณาปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำให้ลูกค้านั้นใช้งานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากยังไม่ได้นำเอาปัจจัยด้านการตลาดเข้ามาร่วมพิจารณาและความพึงพอใจ จึงได้มีผู้ที่นำเอาประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจมาใช้ในการวิจัยตัวอย่างเช่น Bloemer et al. (1998) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความภักดีต่อธนาคาร (Loyalty) โดยใช้ภาพลักษณ์ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้นำเอาความพึงพอใจเข้ามาร่วมในการพิจารณาเรื่องการสร้างความภักดี ในด้านคุณภาพการบริการนั้น Zhu and Chen (2002) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการมีส่วนช่วยให้ลูกค้าเกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามงานวิจัยในอดีตได้ศึกษาถึงการยอมรับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า ทำให้กล่าวได้ว่างานวิจัยในอดีตมีผลการศึกษาที่กระจัดกระจายขึ้นอยู่กับบริบทของการศึกษาและไม่มีข้อสรุปของกรอบแนวคิดที่สามารถนำมาใช้กับลูกค้าเพื่อให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ใช่มิเพียงคุณภาพการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจของลูกค้า แต่ควรจะสร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างทางการเงิน (E-Service Financial Bond) ระหว่างธนาคารกับลูกค้าให้มีความสัมพันธ์ที่ดีอันจะทำให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นการพัฒนากรอบแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน (E-Service Financial Bond) ต่อการให้บริการกับลูกค้านี้ ควรศึกษาให้ครอบคลุมในหลายปัจจัย หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ไม่ควรพิจารณาเพียงเรื่องราคาและคุณภาพการบริการเท่านั้น แต่อาจรวมถึงการสร้างสายสัมพันธ์โดยการมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้ทางธนาคารทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าซึ่งความต้องการนี้เองจะส่งผลถึงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไปในอนาคต (Zhu, 2002 ; Reed, 1998) นอกจากนั้นการสร้างกิจกรรมร่วมกันยังเป็นการส่งข่าวสารจากธนาคารไปยังลูกค้าอีกทางหนึ่งด้วย

การที่ธนาคารเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าจะสามารถช่วยปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการของธนาคารให้เหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เมื่อธนาคารสามารถจัดบริการที่ลูกค้าเห็นได้ว่าช่องทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือสามารถตอบสนองของความต้องการอย่างแท้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าธนาคารมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้พัฒนาโมเดลการสร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน (E- Financial Service Bond) ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเพื่อให้ลูกค้าเกิดการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดในการสร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน (E-Financial Service Bond) โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และโมบายแบงก์กิ้ง

1. ศึกษาองค์ประกอบที่สร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน ของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบใดบ้าง
2. ศึกษาองค์ประกอบที่สร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินของโมบายแบงก์กิ้ง ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบใดบ้าง
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ประกอบที่สร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน ที่ส่งผลต่อ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และ โมบายแบงก์กิ้ง
4. ศึกษาว่าองค์ประกอบที่สร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ใดที่ส่งผลต่อการสร้างทัศนคติและความตั้งใจที่จะใช้บริการ
5. ศึกษาว่าองค์ประกอบที่สร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินของโมบายแบงก์กิ้ง ใดที่ส่งผลต่อการสร้างทัศนคติและความตั้งใจที่จะใช้บริการ
6. พัฒนารอบแนวคิดในการสร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินจากอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยนี้ประกอบด้วย

1. กรอบแนวคิดของการสร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน (E-Financial Service Bond) ของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้งว่าประกอบด้วยองค์ประกอบอะไรบ้าง และในแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง

2. องค์ประกอบที่มีผลต่อทัศนคติการใช้งาน อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการอันนำไปสู่การใช้งานอย่างต่อเนื่องในอนาคต

3. องค์ประกอบที่มีผลต่อทัศนคติการใช้งาน โมบายแบงก์กิ้ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานอันนำไปสู่การใช้งานอย่างต่อเนื่องในอนาคต

3.4 สามารถนำกรอบแนวคิดของการสร้างความผูกพันในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงิน: กรณีศึกษา อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และ โมบายแบงก์กิ้ง ไปประยุกต์ใช้ในการบริการทางการเงินและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

1.4 คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต

โมบายแบงก์กิ้ง หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

Bond หมายถึง ความผูกพัน ซึ่งในงานวิจัยนี้จะหมายถึงสิ่งที่ทำให้ลูกค้าใช้งานอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินอย่างต่อเนื่อง