

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) คือการให้บริการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้ลูกค้าสามารถเลือกทำรายการต่างๆ ทางการเงินได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการปรับระบบการให้บริการโดยการนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ทั้งยังช่วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารมากขึ้นและช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารอีกด้วย

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

1. บริการเงินด่วน ATM (Automatic Teller Machine) เป็นการให้บริการผ่านเครื่องบริการเงินด่วน ATM ซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้บัตร ATM ทำรายการผ่านเครื่อง ATM สามารถให้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถทำรายการสอบถามยอดเงินในบัญชี ถอนเงินสด ฝากเงินสด โดยปัจจุบันธนาคารได้มีการ POOL ATM ให้บัตรของทุกธนาคารสามารถใช้เครื่อง ATM ของธนาคารอื่นได้

2. บริการธนาคารทางโทรศัพท์ หรือ Phone Banking ผู้ใช้บริการสามารถใช้โทรศัพท์ในการติดต่อใช้บริการกับคอมพิวเตอร์ของธนาคารเพื่อสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินจากบัญชีตนเองไปยังบุคคลอื่น อายัดเช็คสั่งจ่ายเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือขอ statement บัญชีกระแสรายวัน เป็นต้น

3. บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หรือ Internet Banking เป็นการติดต่อการให้บริการโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเชื่อมโยงกับศูนย์ข้อมูลของธนาคารโดยผู้ให้บริการสามารถ

เข้ามาใช้บริการต่างๆ เสมือนหนึ่งมีธนาคารอยู่ที่บ้าน เช่น สอบถามยอดคงเหลือ การโอนเงิน ระหว่างบัญชี การอายัดเช็คสั่งจ่ายเงิน การขอสมุดเช็ค เป็นต้น

บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต นับว่าเป็นนวัตกรรมในการให้บริการทางการเงินของธนาคาร ซึ่งเกิดจากการผนวกเทคโนโลยีทางการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเข้ากับบริการของธนาคาร ซึ่งในระยะแรกอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในงานธนาคารเพื่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของธนาคารเท่านั้น การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตทำให้ข้อจำกัดของการให้บริการของธนาคารหมดไป เช่น ในเรื่องของวันที่เปิดบริการ บริการทางอินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ตลอด 7 วัน 1 สัปดาห์ ไม่มีวันหยุดและลูกค้าสามารถใช้บริการได้ในทุกๆ แห่งที่อินเทอร์เน็ตเข้าถึงโดยไม่ต้องเดินทางมาที่สาขาเพื่อใช้บริการในบางประเภทอีกต่อไป

ธนาคารเฮสบีซีได้มีการนำอุปกรณ์เสริมความปลอดภัยมาใช้ในการเข้าสู่ระบบธนาคารส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต เป็นการเพิ่มความปลอดภัยอีกชั้นหนึ่ง เนื่องจากอุปกรณ์นี้ใช้มาตรฐานการยืนยันตัวตนของลูกค้าที่ได้รับการยอมรับในวงการธนาคารทั่วโลกในปัจจุบันว่ามีความชัดเจนที่สุด โดยอุปกรณ์จะสร้างชุดรหัสความปลอดภัยที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละนาที ด้วยวิธีการเข้ารหัสข้อมูลตามมาตรฐานความปลอดภัยระดับสูง และการสุ่มตัวเลข ทั้งนี้ ลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมผ่านธนาคารส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต online@hsbc จะต้องกรอกรหัสความปลอดภัยจำนวน 6 หลัก ที่ได้มาจากจอแสดงผลของอุปกรณ์เสริมความปลอดภัย ณ เวลานั้น เพิ่มเติมจากการกรอก Internet Banking ID และ password ซึ่งเพิ่มขึ้นตอนดังกล่าวจะช่วยป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวและบัญชีลูกค้าถูกส่งล้าจากภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่มากมายในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

ธนาคารส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต online@hsbc เป็นบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมทางธนาคารต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลก อาทิ ตรวจสอบยอดบัญชีและความเคลื่อนไหวบัตรเครดิต พิมพ์ใบแสดงรายการบัญชีย้อนหลัง 12 เดือน โอนเงิน สั่งซื้อเช็ค อายัดเช็ค สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว ดาวโหลดข้อมูลความเคลื่อนไหวทางบัญชีจากระบบ เพื่อจัดทำโปรแกรมบริหารการเงินส่วนบุคคล แลกของกำนัน HSBC Rewards หรือติดต่อกับธนาคาร โดยแจ้งข้อความผ่านระบบให้ธนาคารติดต่อกลับ เป็นต้น

ด้วยเหตุที่อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยนี้เป็นนวัตกรรมใหม่ในระบบธุรกรรมออนไลน์ สำหรับลูกค้าธนาคารรายบุคคล จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาถึงทัศนคติ และพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ โดยศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนา หรือวิธีการแก้ไข และป้องกัน นำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ ต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ และเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้าธนาคารเอชเอสบีซี

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค ทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และปัจจัยอื่นๆ ในการใช้งานเทคโนโลยีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ของลูกค้าธนาคารเอชเอสบีซี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 การศึกษครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะลูกค้าธนาคารส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต online@hsbc ของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย

1.3.2 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยเก็บจากลูกค้าธนาคารส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต online@hsbc ของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 ธนาคารเอชเอสบีซี หมายถึง ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย

1.4.2 ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมของความคิดซึ่งได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ การประเมินเกี่ยวกับ อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสำหรับบริการธนาคารส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต

- 1.4.3 อีธุรกรรมออนไลน์ หมายถึง รายการทางธนาคารที่ทำผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยระบบของธนาคาร
- 1.4.4 อุปกรณ์เสริมความปลอดภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกับหมายเลขประจำตัวผู้ใช้ และรหัสส่วนตัว ซึ่งจะแสดงรหัสความปลอดภัยจำนวน 6 หลัก เพื่อใช้ในการเข้าสู่ระบบธนาคารส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต
- 1.4.5 online@hsbc หมายถึง ระบบธนาคารส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารเฮสบีซี

1.5 ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกรูปแบบการวิจัยในแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา(Descriptive Research) โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) อาศัยเทคนิควิจัยโดยวิธีการสำรวจ (Survey) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยโดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรด้วยแบบสอบถามภาคสนาม และนอกจากวิธีการดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยยังได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ต่างๆ เพื่อให้ประกอบในการทำวิจัยครั้งนี้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการประชาสัมพันธ์ และสร้างความพึงพอใจรวมทั้งเป็นที่ยอมรับของลูกค้าธนาคารได้ และสามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป
- 1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ทักษะ ทักษะ ความพึงพอใจ ตลอดจนพฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย