

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทย เริ่มดำเนินกิจการเมื่อปี พ.ศ. 2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ "บุคคลภัย" โดยพระเจ้านั่งยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม "บุคคลภัย" (BOOKCLUB) บุคคลภัยได้ดำเนินกิจการเรื่อยมาจนวันที่ 30 มกราคม 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้ง "บริษัท แวงก๋สยามกัมมาจล ทุนจำกัด" นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดี และเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี 2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเจริญเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่จากตำบลตลาดน้อย มาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้นจากบทบัญญัติของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในประเทศไทย ที่นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ ไม่ต้องประสบปัญหาในการดำเนินงานจนกระทบกระเทือนต่อลูกค้าของธนาคาร ถ้าศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของแต่ละธนาคารเกิดขัดข้องจนไม่สามารถใช้งานได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารมีศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้ดำเนินการสร้างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ ถนนแจ้งวัฒนะ ขึ้น และมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2535 ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า "ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)" และ ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า "SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED" ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

การแข่งขันการให้บริการของธนาคารอย่างรุนแรงส่งผลให้ธนาคารจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการในการให้บริการลูกค้า โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาบริการ ธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) เป็นช่องทางในการให้บริการที่ลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่เนื่องจากอดีตเมื่อธนาคารปิด ลูกค้าต้องเสียเวลาเพื่อรอทำธุรกรรมทางการเงินในวันทำการถัดไป หรือต้องไปเดินหาตู้ ATM (Automated Teller Machines) โดยเน้นในเรื่องคุณภาพของการบริการ หมายถึงความสามารถในการให้บริการความต้องการของลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (McCarthy et., 1994: 218) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เกิดจากการที่ลูกค้าได้รับการบริการที่มีมูลค่า (Value) สูงกว่าต้นทุน (Cost) ที่เขาต้องจ่ายไป (Philip Kotler. 1991:6) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารดูจะเป็นกลยุทธ์ที่หลายธนาคารประสบความสำเร็จในการใช้ลดต้นทุน ที่ยังคงหรือเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ ตัวอย่างของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการให้บริการของธนาคาร แบ่งเป็น 1) การให้บริการพื้นฐานทางการเงินผ่านโทรศัพท์ทั่วไป (Telephone Banking) 2) การจัดทำ Electronic Corner เพื่อนำเสนอทางเลือกของบริการทางการเงินที่มีมากกว่าส่วนที่นำเสนอบนตู้เอทีเอ็ม เช่น การฝากเงินสดผ่านตู้ฝากเงินอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) การฝากเช็คผ่านตู้รับฝากเช็ค (Check Deposit Machine) หรือกระทั่งการปรับยอดสมุดฝากถอนด้วยเครื่องปรับยอดอัตโนมัติ (Book Update Machine) ทั้งนี้การให้บริการด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีต้นทุนต่ำกว่าการให้บริการแบบเดียวกันจากพนักงานธนาคารที่เคาน์เตอร์ (สงวน จงสกุล. 2542 , ชัชพงศ์ และ กิตติศักดิ์. 2547)

อย่างไรก็ตามต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าเพื่อที่จะสามารถพัฒนาบริการให้เป็นไปตามการใช้งานจริงของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่ผ่านมามีความสามารถและประสิทธิภาพในการให้บริการธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เท่าที่ควรถึงแม้ว่าธนาคารได้พยายามพัฒนาระบบเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการอย่างสูงสุดทั้งการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการแข่งขันจึงเป็นสิ่งจำเป็นแต่ประเด็นที่สำคัญคือจะทำอย่างไรจึงจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

## ความเป็นมาของธนาคารบนมือถือ

ธนาคารบนมือถือเป็นวิวัฒนาการมาจากการให้บริการโดยไม่ใช้คน (No Human Service) เริ่มมาจากสาขาที่มีพนักงานมาให้บริการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ (Human Interactive) ขึ้นมา ต่อมาพัฒนาไปยังอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการให้บริการที่ไม่มี พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องแต่ต้องมีอุปกรณ์ในการเข้าเชื่อมต่อ (Need a Work Station) เพื่อเข้าไปทำธุรกรรมได้ ซึ่งเป็นลักษณะการให้บริการที่คล้ายบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) โดยเป็นการบริการทางการเงินผ่านธนาคารบนมือถือ โดยที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่สำหรับรายการทางการเงินที่ลูกค้า สามารถทำผ่านบริการทางการเงิน ผ่านธนาคารบนมือถือ เช่น บริการสอบถามยอด โอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่นที่เป็นธนาคารเดียวกัน ชำระค่าสินค้าและบริการ ดูข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย บริการอายัดเช็คและสมุดฝาก บริการด้านบัตรเครดิต ด้านเงินกู้ และ บริการทั่วไป เช่น บริการอายัดเช็ค อายัดสมุดบัญชีเงินฝาก บริการลูกค้าสัมพันธ์ และเปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นต้น โดยสามารถสมัครผ่านทางธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ได้

ตารางที่ 1.1 จำนวนการสมัครใช้บริการธนาคารบนมือถือในประเทศไทย

	2004	2005	2006	2007	2008 <sup>P</sup>
No. of agreements	18,312	85,565	133,419	168,434	232,758
Volume of transactions	22,704	329,769	355,048	359,407	4,670,377
Value of transactions (million baht)	745	622	392	336	25,218

Source: Bank of Thailand

<sup>1</sup> Data collected since 2004

Since 2005, data include mobile banking transactions using credit cards, debit cards and account numbers.

<sup>P</sup> Preliminary data.

### ข้อมูลจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย

การนำเอาโทรศัพท์เคลื่อนที่มาประยุกต์ ใช้งานให้เกิดประโยชน์จึงเป็นการสร้างโอกาสในการทำธุรกิจเกี่ยวกับธุรกรรม ต่างๆ ดังจะเห็นได้จากธุรกิจหลายธุรกิจเช่นธนาคาร, ร้านค้าที่ เริ่มมาให้บริการทำธุรกรรมต่างๆบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือธนาคารบนมือถือ เพราะมีความโดดเด่น ในเรื่องของความสะดวกในการทำธุรกรรมเพราะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเดินทาง ปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับกับการพัฒนาของ WAP

Technology คือการพัฒนาระบบเครือข่าย GSM ให้สามารถส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงขึ้น โดยส่งข้อมูลในรูปแบบการสลับกลุ่มข้อมูล (Packet Switching) ซึ่งเรียกเครือข่ายที่พัฒนาแล้วนี้ว่าเครือข่าย GPRS (General Packet Radio Service) ต่อจากการพัฒนาเครือข่าย GPRS จะมีเครือข่าย CDMA (Code Division Multiple Access) เกิดขึ้น ซึ่งช่วยให้การส่งข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความหลากหลายของสื่อมากขึ้น และในปัจจุบันคือยุคของ UMTS (Universal Mobile Telephone Service) ซึ่งเป็นยุคของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุค 3G (วาสิณี. 2545) เครือข่าย 3G เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งในเรื่องของ ช่องสัญญาณ (Bandwidth) การรับ - ส่งข้อมูลที่รวดเร็ว,คุณภาพของการให้บริการจะดีขึ้นรวมถึงการใช้งานได้ในทุกที่จากข้อมูลพบว่า ในหลายประเทศทั่วโลกได้มีการลงทุนในการติดตั้งเครือข่าย 3G เมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยี 2G กับ 3G แล้ว 3G มีช่องสัญญาณความถี่และความจุในการรับส่งข้อมูลที่มากกว่าทำให้ประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลรวมทั้งบริการระบบเสียงดีขึ้นพร้อมทั้งสามารถใช้บริการมัลติมีเดียได้เต็มที่เพื่อช่วยเติมเต็มการให้บริการธนาคารบนมือถือ อย่างไรก็ตามการให้บริการผ่านเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังคงมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องของการให้บริการอยากเต็มรูปแบบของธนาคาร เช่น ไม่สามารถถอนเงินในรูปแบบของเงินสดได้ รวมทั้งข้อจำกัดของอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พลังงานจากแบตเตอรี่ หน่วยความจำ จำนวนเงินในโทรศัพท์มือถือ และรูปแบบของเครือข่ายผู้ให้บริการที่ได้เลือกใช้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาข้อดี - ข้อเสียธนาคารบนมือถือ ของธนาคารไทยพาณิชย์
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการธนาคารบนมือถือ ผ่านระบบโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของธนาคารไทยพาณิชย์
- 1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการให้บริการธนาคารบนมือถือเพื่อให้สามารถรองรับบริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาคั้งนี้จะศึกษาปัจจัยการใช้บริการธนาคารผ่านมือถือของธนาคารไทยพาณิชย์

- 1.3.1 เป็นการศึกษาการใช้งานทำธุรกรรมต่างๆผ่านบริการธนาคารบนมือถือของธนาคารไทยพาณิชย์ เฉพาะกลุ่มลูกค้าที่สมัครใช้บริการกลุ่มประชากรที่สมัครใช้บริการ “SCB EASY NET” ของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 15 – 50 ปีขึ้นไป
- 1.3.2 ศึกษาถึงความต้องการใช้งานบริการต่างๆผ่านธนาคารบนมือถือ

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทราบถึงความต้องการต่อการใช้งานธนาคารบนมือถือ
- 1.4.2 ร่วมเสนอแนวทางบริการใหม่ๆให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 1.4.3 ผลของงานวิจัยจะเป็นพื้นฐานให้กับงานวิจัยอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับธนาคารบนมือถือ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไปในอนาคต

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking)** หมายถึงการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นนวัตกรรมบริการ (Services Innovation) ที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยระบบนี้จะมีข้อดีคือช่วยลดข้อจำกัดด้านเวลาและด้านสถานที่ สร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ โดยสามารถทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

**ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transaction)** หมายถึง ลักษณะการทำธุรกรรมการเงิน ประเภทต่างๆ (Financial Transaction) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ในที่นี้หมายถึงผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ได้ให้บริการผ่านช่องทางธนาคารบนมือถือ เช่น การชำระค่าสินค้าและบริการ ชำระค่าบริการบัตรเครดิตเช็คยอดเงินในบัญชี โอนเงินระหว่างบัญชี และอื่นๆ

**เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)** หมายถึง กระบวนการต่างๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลไปใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งด้านการผลิต การบริการ การบริหารและการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ซึ่งส่งผลต่อความได้เปรียบด้านเศรษฐกิจ การค้า การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชากร

**นวัตกรรม (Innovation)** มีรากศัพท์มาจาก “innovare” ในภาษาละติน แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ องค์กรใหม่ ตลาดใหม่ หรือสิ่งเหล่านี้ผสมกัน ในทางใดทางหนึ่ง โดยทั่วไปแล้วสิ่งที่สามารถเรียกว่านวัตกรรมได้ต้องมีลักษณะสองประการคือ มีลักษณะของความใหม่ (Degree of Novelty) และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจเช่น สามารถนำมาสร้างมูลค่าเชิงพาณิชย์ได้

**เบราว์เซอร์ (Browser)** เป็นโปรแกรมที่อ่านเอกสารมาแสดงบนจอภาพ ซึ่งในที่นี้หมายถึงจอแสดงผลจากโทรศัพท์มือถือผ่านสัญญาณการเชื่อมต่อ General packet radio service (GPRS) หรือ Wi-Fi หรือ 3G หรือ Third – generation

3G เป็นรูปแบบใหม่ในการส่งข้อมูลความเร็วสูงบนเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยถือว่าเป็นยุคที่ 3 ของรูปแบบการส่งสัญญาณโทรศัพท์

**ธนาคารพาณิชย์ (Bank)** ในที่นี้หมายถึงธนาคารที่ให้บริการธุรกรรมการเงิน การรับฝากเงิน การฝากเช็ค และบริการอื่นๆ ตามแต่ละธนาคารพาณิชย์นั้นๆ โดยได้รับการรับรองจากธนาคารแห่งประเทศไทย

**ลูกค้า (Customer)** หมายถึง ตัวอย่างประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึง 50 และเป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์และสมัครใช้บริการ “SCB EASY NET”

**การยอมรับ (Acceptance)** หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเห็นด้วย และมีแนวโน้มหรือความต้องการที่จะใช้บริการหรือทำธุรกรรมต่อไปในอนาคต ซึ่งเริ่มตั้งแต่การตัดสินใจที่จะใช้บริการในครั้งแรกการที่ได้เคยใช้บริการต่อมาอย่างต่อเนื่องโดยจะพิจารณาจากความถี่และช่วงเวลาที่ใช้บริการ และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ