



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ
ธนาคารพาณิชย์ไทย : กรณีศึกษาการลงทุนระบบ e-Payment
ที่เชื่อมต่อกับ National Single Window ในประเทศไทย

โดย

นางสาวพีรรัตน์ รักพานิช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ไทย กรณีศึกษาการลงทุนในระบบ e-Payment ที่เชื่อมต่อกับ National Single Window (NSW) ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ธนาคารพาณิชย์ไทยใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะระบบ e-Payment รวมทั้งทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการพัฒนาระบบ e-Payment ที่เชื่อมต่อกับ NSW ในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความรับผิดชอบในระดับผู้บริหารที่มีอำนาจการตัดสินใจหรือมีส่วนร่วมการตัดสินใจลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร โดยเฉพาะระบบ e-Payment ในสายงานที่เกี่ยวข้องกับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสายงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ด้านการชำระเงิน ด้านละ 1 ท่าน ทั้งหมด 3 ธนาคาร รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 ท่าน ซึ่งการวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาภายใต้กรอบแนวคิด TOE (TOE Framework) โดยเริ่มต้นจากการออกแบบแนวคำถามเบื้องต้นที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ แล้วนำชุดคำถามไปทำการทดสอบ (Pretest) เพื่อนำผลที่ได้มาปรับข้อความใหม่ให้ชัดเจนเข้าใจง่ายขึ้น และนำไปใช้เป็นแบบสอบถามที่ใช้สัมภาษณ์ฉบับจริง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation) และวิเคราะห์ผลด้วยเทคนิคของการวิเคราะห์ข้ามกรณีศึกษา (Cross-Case Analysis) เพื่อศึกษาว่าธนาคารทั้ง 3 ธนาคารที่มีบริบททางเทคโนโลยี, สิ่งแวดล้อม และองค์กรที่แตกต่างกัน จะพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระบบ e-payment เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในระบบ e-Payment ที่เชื่อมต่อกับ NSW ในประเทศไทย ทั้งด้านเทคโนโลยี ที่ธนาคารจะต้องมีความพร้อมในเรื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และคำนึงถึงความเสี่ยงต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร, ด้านองค์กร ที่ทุกธนาคารให้ความสำคัญกับโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายเป็นหลัก อีกทั้งธนาคารยังคำนึงถึงประโยชน์ในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ควบคู่ไปกับความพร้อมเรื่องเงินลงทุนและบุคลากร และ ด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งทุกธนาคารต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐ นอกจากนี้ รายละเอียดของโครงการที่ชัดเจนก็เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกธนาคารให้ความสำคัญ

Abstract

This research set to understand factors affecting investment decision-making on an e-payment system for the Thai National Single Window. The topic is interesting and worth studying because the success of the National Single Window is crucial to the country's economy, and the success of an integrated e-payment system is important to the success of NSW. Therefore by understanding what factors underlies the decision-making by Thai banks to invest in the e-payment system and what issues that those banks concern, relevant governmental offices will then be able to support those banks better in investing and implementing the e-payment system.

In-depth interviews with managements in three Thai commercial banks were conducted. TOE Framework was adopted as a conceptual framework to guide the interviews as well as data analyses. The research shows that technology readiness and business image are important factors affecting banks' adoption decision-making. Firm's strategy, available resources, and cost/benefit analysis are also found as factors affecting the adoption decision. In addition, government support is considered an important factor, and clear direction and details on technical requirements for system integration are essential.