

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับการใช้บริการกวดเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร
ชื่อผู้เขียน	นายภาณุพันธ์ พุ่มพวง
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเทคโนโลยีทำให้ชีวิตผู้คนสะดวกสบายมากขึ้น แม้กระทั่งในด้านการเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติหรือเครื่องเอทีเอ็ม ที่ซึ่งผู้คนยังต้องเบิกถอนเงินสดเพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวันผ่านบัตรพลาสติกประเภทต่าง ๆ เช่น บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต เป็นต้น และเมื่อปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมามาตราการได้มีการเปิดให้บริการกวดเงินสดโดยไม่ใช้บัตรผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เพื่อเป็นการป้องกันการฉ้อโกงข้อมูลบัตรเอทีเอ็มและเป็นการลดต้นทุนการผลิตบัตรลงไป พร้อมทั้งยังเป็นการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ ประเทศไทย 4.0

งานวิจัยในครั้งนี้จึงศึกษาถึงปัจจัยในการยอมรับการใช้บริการกวดเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร โดยนำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความปลอดภัยและปัจจัยความไว้วางใจมาทำการศึกษา โดยจัดทำงานวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีบัญชีธนาคารของธนาคารที่ให้บริการกวดเงินโดยไม่ใช้บัตรในปัจจุบันทั้งหมด 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย และธนาคารกสิกรไทย จำนวนทั้งสิ้น 249 คน โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสะดวกสบาย ปัจจัยการประหยัดเวลา ปัจจัยการประหยัดต้นทุน ปัจจัยความปลอดภัย และ ปัจจัยความไว้วางใจ ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้บริการกวดเงินโดยไม่ใช้บัตรดังกล่าว นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้บริโภคยังคงมีความกังวลในความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงทางด้านประสิทธิภาพของบริการกวดเงินสดโดยไม่ใช้บัตร ในขณะเดียวกัน การออกแบบแอปพลิเคชัน ปัจจัยความเสี่ยงด้านเวลา และปัจจัยความเสี่ยงทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการกวดเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร

คำสำคัญ: กดเงินไม่ใช้บัตร, กดเงินสดผ่านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติโดยไม่ใช้บัตร, เครื่องรับจ่ายเงิน
อัตโนมัติ, การยอมรับการใช้บริการ, โหมบายแบงก์กิ้ง



Independent Title	INTENTION TO ADOPTION CARDLESS ATM IN THAILAND
Author	Mr. Panupan Putpuang
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Advisor	Professor Siriluck Rotjanakitumnai, Ph.D.
Academic Years	2018

ABSTRACT

Today's technology makes people life more comfortable. Including the cash withdrawal through automatic teller machine or ATM that people are still using a plastic card such as ATM card, debit card for spending cash on a daily basis. In 2017, Thai banks have launched cardless ATM service through a mobile banking application on a smartphone. This is to prevent fraud from ATM card information and to reduce the cost of producing ATM card. Also this service is bringing innovation to help Thailand transforms to Thailand 4.0 Model.

This quantitative research has the objective to study the influence factors that make people have the intention to adoption of cardless ATM in Thailand. This study is basing on the unified theory of acceptance and use of technology, perceived risk, security and trust factor. The research was studied from sample group of users for 249 persons who are using 5 Thai banks that are currently having cardless ATM service such as GSB, SCB, BAY, TMB and KBank.

According to the research, It can be concluded that Convenience, Time Saving, Cost Saving, Security and Trust are the factors that make people have the intention to adoption cardless ATM. Furthermore, this research found that the people are still having the concern on financial risk and performance risk

on cardless ATM service. In the meantime, none of the application design including time risk and facility risk are not affected the intention to adoption cardless ATM.

Keywords: Cardless ATM, ATM, Intention to Adoption, Mobile Banking

