

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินที่ยืนยันตัวตน โดยกระบวนการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวนันท์นภัส สายทองแท้
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินที่ยืนยันตัวตนโดยกระบวนการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ และประยุกต์ทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แบบจำลองความกังวลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และปัจจัยจากงานวิจัยในอดีต ประกอบด้วยนวัตกรรมส่วนบุคคล ซึ่งประยุกต์จากทฤษฎีแพร่กระจายนวัตกรรม มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยโดยงานวิจัยนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โทรศัพท์มือถือที่เป็นสมาร์ทโฟน และรู้จักแอปพลิเคชันทางการเงินที่ยืนยันตัวตนโดยกระบวนการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 166 กลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และนำข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ตามทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ นวัตกรรมส่วนบุคคล ความไว้วางใจในผู้ให้บริการ ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้งาน นวัตกรรมส่วนบุคคลส่งผลต่อความคาดหวังของความพยายาม แต่ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจในผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ความคาดหวังของความพยายาม อิทธิพลทางสังคม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน รวมถึง เพศ อายุ และประสบการณ์ ไม่เป็นตัวปรับค่าความสัมพันธ์ของความตั้งใจใช้งานผ่านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ไม่เหมาะจะนำไปประยุกต์ใช้ในการทำธุรกรรมด้านอื่น ๆ เช่น การเปิดบัญชีเพื่อซื้อขายกองทุนหรือหลักทรัพย์ การขอสินเชื่อ เป็นต้น เนื่องจากการศึกษา

ในบริบทของการเปิดบัญชีธนาคารหรือกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ดังนั้นจึงขอเสนอแนะเป็นงานวิจัยต่อเนื่อง สำหรับประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน สามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, แบบจำลองความกังวลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต, กระบวนการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์, ความตั้งใจใช้งาน



Independent Study Title	INTENTION TO USE AUTHENTICATED FINANCIAL APPLICATION BY ELECTRONIC KNOW YOUR CUSTOMER'S PROCEDURE
Author	Miss Nannapat Saitongtae
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Indepent Study Advisor	Associate Professor Nitaya Wongpinunwatana, Ph.D.
Academic Years	2019

ABSTRACT

The objective of this research is to study the factors affecting intention to use authenticated financial application by Electronic Know Your Customer's procedure. This is quantitative research and applies the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, Internet Users' Information Privacy Concerns, and the Diffusion of Innovation Theory to develop the research model. Data was gathered by online questionnaire from 166 participants who are using a smartphone and aware of the financial application that using electronic know your customer's procedure to authenticate and computed by statistical software to determine the relationships of factors from the above theory and model.

The research results show that performance expectancy, personal innovativeness, and trust in provider are directly affect the intention to use. Personal innovativeness also affects the effort expectancy. However, privacy concern does not affect trust in provider. In addition, effort expectancy and social influence do not affect the intention to use. Moreover gender, age, and experience do not modulate the relationship between performance expectancy, effort expectancy, social influence and intention to use.

In summary, this research may not suitable for other types of transactions such as opening accounts for trading funds and securities, or requesting loans. Because it is only studied in the context of opening a bank account or electronic wallet. Therefore, future research may extend this research in this context. Finally, the service providers can use results of this study as a guideline to improve and develop the application to meet customer needs more efficiently.

Keywords: Unified theory of acceptance and usage of technology, Internet Users' Information Privacy Concerns, Electronic Know Your Customer, Intention to Use

