

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความเชื่อมั่นและการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเทคโนโลยีการยืนยันตัวตนบุคคลด้วยใบหน้า
ชื่อผู้เขียน	นายณัฐพล รอบคอบ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การขับเคลื่อนของหลายภาคส่วนภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เพื่อผลักดันการพัฒนาโครงสร้างการชำระเงินและส่งเสริมการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกภาคส่วนอย่างครบวงจร ส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้ผู้ให้บริการทางการเงินนำเทคโนโลยีชีวมิติมาใช้ในการให้บริการทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีการเปรียบเทียบใบหน้า ซึ่งเป็นเทคโนโลยีหลักที่มีการใช้งานในภาคการเงินในปัจจุบัน ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้การดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล มีความรวดเร็ว มั่นคงปลอดภัย น่าเชื่อถือในระดับสากล และสนับสนุนให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเทคโนโลยีการยืนยันตัวตนบุคคลด้วยใบหน้า ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประยุกต์ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและการรับรู้ความเสี่ยงมาพัฒนาเป็นกรอบแนวความคิดของงานวิจัยในครั้งนี้ และทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางโมบายแบงก์กิ้งจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ จากทฤษฎีและกรอบแนวคิดงานวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างและชื่อเสียงของผู้ให้บริการล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่

จะส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติต่อการใช้งาน นำไปสู่การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเทคโนโลยี การยืนยันตัวตนบุคคลด้วยใบหน้า ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงซึ่งเกิดจากความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการนั้นไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ผู้ให้บริการทางการเงินควรสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้างและชื่อเสียงของผู้ให้บริการ โดยการเผยแพร่ข้อมูลให้ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีชีวมิติ ในด้านเทคโนโลยี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แนวทางคุ้มครองผู้ให้บริการ รวมถึงกรอบนโยบายการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ และนำไปสู่การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเทคโนโลยีการยืนยันตัวตนบุคคลด้วยใบหน้าต่อไป

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น, การยอมรับเทคโนโลยี, การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล, เทคโนโลยีการเปรียบเทียบใบหน้า, เทคโนโลยีชีวมิติ, ธุรกรรมทางการเงิน

Independent Study Title	TRUST AND ACCEPTANCE OF FINANCIAL TRANSACTIONS WITH FACIAL RECOGNITION TECHNOLOGY
Author	Mr. Natthaphon Ropkhop
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Siriluck Rotchanakitumnuai, Ph.D.
Academic Year	2020

ABSTRACT

Multi-sector drives under the National e-Payment Master Plan enable payment structure development and promote complete use of electronic payment services in all sectors. As a result, a National Digital Identity platform has been developed. Likewise, the Bank of Thailand has allowed financial service providers to apply biometric technology to financial services by using facial recognition technology as a core technology, primarily in the financial sector. This significant infrastructure will facilitate business operational convenience, speed, international credibility, and support for Thailand's advance to a digital economy and business society.

The research objective was to study factors associated with trust and acceptance of financial transactions with facial recognition technology. Quantitative research was done with data collected by survey research with online questionnaires. Applying the technology acceptance model with concept of trusts and perception of risk developed into a conceptual framework for this research, conducted with 400 samples who experienced financial transactions through mobile banking channel. Data was analyzed to discern the relationships of different factors in the theory and research framework.

Results were that structural assurance and provider reputation influenced trust, significantly influencing perceived usefulness, which directly influenced attitudes toward use and led to financial transaction acceptance of facial recognition technology. Perceived risk arising from consumer privacy and security concerns did not significantly influence the intention to transact financial operations.

These findings suggest that financial service providers should build consumer trust by boosting confidence in structural assurance and reputation of providers by communicating educational information about transactions with biometric technology. In terms of technology, related laws, and consumer protection guidelines, including Bank of Thailand regulations and policy guidelines should heighten consumer trust and lead to further acceptance of financial transactions with facial recognition technology.

Keywords: Trust, Technology acceptance, Digital identity, Facial recognition technology, Biometric technology, Financial transactions.