

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของคุณลักษณะบล็อกเชนต่อความไว้วางใจ และ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน บริการของธนาคารพาณิชย์ที่มีบล็อกเชน
ชื่อผู้เขียน	บุญญภรณ์ วิชัยกุล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.มธุปายาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีบล็อกเชนเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจากมีข้อดีมากมาย และคุณลักษณะพิเศษที่เข้ามามีส่วนช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินนั้นเป็นเรื่องง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีบล็อกเชนที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลของคุณลักษณะบล็อกเชนต่อความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการของธนาคารพาณิชย์ที่มีบล็อกเชน โดยงานวิจัยนี้ได้มีการนำคุณลักษณะสำคัญของบล็อกเชนมาเพื่อประกอบในกรอบการวิจัย โดยมีด้านความปลอดภัย ความโปร่งใส การกระจายศูนย์ และการตรวจสอบย้อนกลับ มาพิจารณาเพิ่มเติม โดยได้ทำการเก็บแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ จากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจบล็อกเชนเบื้องต้น และเคยมีประสบการณ์การใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่มีบล็อกเชน จำนวนทั้ง 167 ราย ข้อมูลถูกวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการของธนาคารพาณิชย์ที่มีบล็อกเชน พบว่า คุณลักษณะของบล็อกเชนด้านความปลอดภัยส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความเชื่อถือได้ และความไว้วางใจในแพลตฟอร์มของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะเดียวกันคุณลักษณะของบล็อกเชนด้านความโปร่งใสส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความเชื่อถือได้อย่างมีนัยสำคัญ คุณลักษณะของบล็อกเชนด้านการกระจายศูนย์ และด้านการตรวจสอบย้อนกลับ ส่งผลต่อคุณภาพ

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านประสิทธิภาพ และความไว้วางใจ
ในแพลตฟอร์มของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีเพียงแค่
ประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการของธนาคารพาณิชย์ที่มีบล็อกเชนอย่างมี
นัยสำคัญ ส่วนด้านการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการของธนาคารพาณิชย์ที่มี
บล็อกเชนอย่างมีนัยสำคัญส่วนเพิ่มเติม และความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในแพลตฟอร์มของ
ธนาคารส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบริการของธนาคารพาณิชย์ที่มีบล็อกเชน ซึ่งผลของการวิจัย
ยังพบว่าคุณลักษณะบล็อกเชนด้านความโปร่งใสไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจในแพลตฟอร์มของธนาคาร
และคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความเชื่อถือได้ ไม่ส่งผลต่อ
ความตั้งใจในการใช้งานบริการของธนาคารพาณิชย์ที่มีบล็อกเชน

คำสำคัญ: บล็อกเชน, บริการอิเล็กทรอนิกส์, ความตั้งใจในการใช้งาน, แพลตฟอร์มของธนาคาร

Independent Study Title	THE INFLUENCE OF BLOCKCHAIN FEATURES ON TRUST AND SERVICE QUALITY AFFECTING THE INTENTION TO USE COMMERCIAL BANK SERVICES WITH BLOCKCHAIN
Author	Bunyaporn Wichaikul
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Mathupayas Thongmak, Ph.D.
Academic Year	2022

ABSTRACT

Blockchain technology is a technology that has gained a lot of attention over the past decade. Because there are many advantages and unique features that help make money transactions easy and more effective, this research has seen the importance of blockchain technology in developing a system for providing electronic banking services. Therefore, a quantitative research study determined the factors influencing blockchain attributes on trust and the quality of service affects the intention to use the services of commercial banks with blockchain. In this research, the key characteristics of blockchain have been used to form a research framework, such as security, transparency, decentralization, and traceability, by collecting questionnaires online from those with basic knowledge of blockchain and who had experience using commercial banks with blockchain services of 167 participants. Data were analyzed by Multicollinearity.

The study results of factors influencing the intention to use services of commercial banks with blockchain revealed that the security feature of blockchain affects the e-service quality dimensions: privacy, reliability, and trust in the banking

platform significantly. At the same time, the transparency feature of blockchain affects the e-service quality dimensions: privacy and reliability significantly. Decentralized and traceability significantly affect the e-service quality dimensions regarding fulfillment, efficiency, and trust in the banking platform. The e-service quality is the efficiency and fulfillment aspect that affects the intention to use commercial bank services with blockchain. The relationship between trust in the bank's platform affects the intention to use commercial bank services with blockchain. The research also found that the transparency feature does not affect trust in banks' platforms. The e-service quality dimensions: privacy, and reliability, do not affect the intention to use commercial bank services with blockchain.

Keywords: Blockchain, e-Service quality, Intention to use, Bank's platform

