

## บทคัดย่อ

ในสภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในภาคอุตสาหกรรมธนาคาร ทั้งในด้านความเร็วในการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการ ตลอดจนการนำเสนอโครงการส่งเสริมการขายในเชิงรุก เน้นการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร และตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าในมิติใหม่ของการให้บริการที่มากกว่าบริการทางการเงิน ธนาคารหลายแห่งได้จัดทำโครงการยุทธศาสตร์ที่มุ่งเพิ่มศักยภาพการแข่งขันด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด สำหรับสถาบันการเงินและการธนาคารนั้นความปลอดภัยของข้อมูลถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงาน ดังนั้นเทคโนโลยีที่จะเข้ามาช่วยสนับสนุนจึงต้องมีความเหมาะสม และมีความปลอดภัยในด้านการจัดการข้อมูล ปัจจุบันเทคโนโลยีมีคุณสมบัติความเฉพาะตัวแตกต่างกันตามความต้องการของผู้ใช้งาน เทคโนโลยีไบโอเมตริกเป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่มีคุณสมบัติโดดเด่นเฉพาะตัว ปลอดภัยได้ยาก ทำให้เทคโนโลยีไบโอเมตริกเป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่มีความเหมาะสมกับการนำมาปรับใช้ในอุตสาหกรรมธนาคาร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับการดำเนินธุรกรรมในอุตสาหกรรมธนาคาร ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริก โดยกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมคือ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อการนำเทคโนโลยีไบโอเมตริกมาใช้สำหรับธุรกิจธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเป็นเครื่องมือในงานวิจัย ผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับธุรกิจธนาคาร ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี เจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยี ปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ลักษณะความสนใจในเทคโนโลยี ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี

## **Abstract**

Under the high competitive market of the Banking Industry, each bank had to develop new technology to satisfy the customer needs in term of speed, quality, dependability, and flexibility aspects. Recently, many modern management strategies have been developed. However, one of the most important parameters for the operation management is the safety and security of the customer's database. Therefore, the technology that should be considered has to fulfill that requirements. One of the technologies that might be used for this application is the technology called 'Biometric'. It used the uniqueness of the human to create the identity, where those identities were carried along with the owner such as the fingerprint.

The purpose of this study was to study the acceptance of the biometric technology in banking application. The author used the Technology Acceptance Model (TAM) as the main framework for this study. By including the related parameters from the literatures, the questionnaires were developed in order to collect the data. The sample group was the employees of a company. The result of this study showed that the significant factors of biometric technology acceptance for banking application were Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Towards using the Technology, Behavioral Intention, Security and Privacy, Personal Innovativeness and Technology Self-Efficacy.