

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานโมบายแบงก์กึ่งซ้ำ ในแง่ภาพลักษณ์ขององค์กรและคุณภาพของโปรแกรม ประยุกต์
ชื่อผู้เขียน	นายเตชะพิทย์ ผลวางศ์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มธุปายาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งซ้ำโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ รวมถึงปัจจัยที่เพิ่มเติมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ความมั่นคงของระบบและความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ กลุ่มผู้ใช้งานโมบายแบงก์กึ่งซ้ำในปัจจุบันและกลุ่มผู้ที่เคยใช้งานแต่ปัจจุบันไม่ได้จำนวน 200 ตัวอย่าง การเก็บแบบสอบถามใช้การเก็บแบบสอบถามออนไลน์โดย ทั้งนี้เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยเริ่มจากการสอบทานความครบถ้วนและค้นหาข้อมูลที่ขาดหาย (Missing Data) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีวิเคราะห์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอย่างการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ผลการวิจัยพบว่าความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งซ้ำแปรผันตามความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยทางด้านความมั่นคงของระบบ ภาพลักษณ์และคุณภาพข้อมูล

ในงานวิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ ผู้บริหารและผู้พัฒนาโมบายแบงก์กึ่งซ้ำของธนาคารเข้าใจและตระหนักถึงปัจจัยที่มีความสำคัญอันได้แก่ ความมั่นคงของระบบซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการใช้งาน ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพข้อมูลและความพึง

พอใจของลูกค้าเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายแรงจูงใจให้ลูกค้าใช้และกลับมาใช้งานนโยบายแรงจูงใจของธนาคารต่อไปอีกในอนาคต

คำสำคัญ: นโยบายแรงจูงใจ ภาพลักษณ์องค์กร การศึกษาความตั้งใจในการใช้งานซ้ำ

Independent Study Title	STUDY OF FACTORS AFFECTING CONTINUANCE USAGE INTENTION OFM-BANKING: CORPORATE IMAGE AND APPLICATION QUALITY
Author	Mr. Techapit Phalawong
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Department/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Mathupayas Thongmak Ph.D.
Academic Years	2015

ABSTRACT

This independent study studies the factors that influence continuance intention to use mobile banking by applying theory of IS Success model. Four factors are System quality, Information quality, Service quality, Satisfaction from IS Success model and three factors are Corporate Image, Security, Customer loyalty from others related research. Samples were people who always use mobile banking and people who ever used but currently do not use mobile banking. Using 200 samples with online questionnaires. Analyze statistic data with verify missing data, Validity test with factor analysis, Reliability test with Cronbach's alpha and regression analysis. Results show continunace intention was affected by satisfaction which affected by Corporate Image, Information quality and Security.

This study has suggestion for banking entrepreneur, banking manager and mobile banking developper to understand the important factors such as security, corporate image, information quality and satisfaction. Applying guideline to develop and modify mobile banking for customer continuance intention in the future.

Keywords: Mobile Banking, Corporate Image, Continuance Intention

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยมีความทราบซึ่งและขอขอบคุณอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มธุปายาส ทองมาก อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระซึ่งให้คำแนะนำอย่างดียิ่งตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จและอาจารย์รองศาสตราจารย์ ดร.ศากุน บุญอิต ประธานกรรมการสอบที่ได้ให้คำแนะนำระหว่างการสอบ ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวทั้งคุณพ่อ คุณแม่และพี่สาวที่คอยช่วยเหลือ ดูแลเรื่องต่างๆ ให้กำลังใจมาโดยตลอดระหว่างการค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน ปริญญาโท เพื่อนสนิท บุคคลอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงซึ่งช่วยเหลือและช่วยตอบแบบสอบถามจนสามารถรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวน ถ้าไม่มีทุกๆ คน ผู้วิจัยก็ไม่สามารถทำการวิจัยนี้สำเร็จลงได้ จึงมีความทราบซึ่งและอยากขอบคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้

นายเตชะพิทย์ ผลาวงศ์