

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาเปรียบเทียบการใช้งานระหว่างอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปัทมญา ศรีสะอาด
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้หลาย ธุรกิจได้มีการปรับการให้บริการลูกค้าที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งธนาคารได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเช่นกัน จึงได้มีการปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ และได้พัฒนาช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการพัฒนาอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้งเป็นช่องทางทำธุรกรรมทางการเงินเพิ่มขึ้นและเป็นเครื่องมือในการรักษาปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้างาน วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง กรอบแนวคิดด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัจจัยความไว้วางใจและปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าได้ถูกพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งได้ถูกพัฒนานำมาเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 211 คน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการใช้งานอย่างต่อเนื่องระหว่างของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลสูงสุดต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยส่งผลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมากกว่าการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยส่งผลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งมากกว่า

การใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง
แต่ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลต่อการใช้งาน
โมบายแบงก์กิ้ง แต่ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

คำสำคัญ: อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง, โมบายแบงก์กิ้ง, การใช้งานอย่างต่อเนื่อง



Independent Study Title	THE STUDY TO COMPARE THE CONTINUOUS USAGE BETWEEN INTERNET BANKING AND MOBILE BANKING OF COMMERCIAL BANK
Author	Miss Patinya Srisa-ard
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Major Field/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Siriluck Rotjanakitumnui, Ph.D.
Academic Years	2019

ABSTRACT

With a growing of technology that rapidly changes, many firms have adapted their services to provide convenience to their customers. Banks were conscious of the technology, so they developed new strategies and improved services by launching internet banking and mobile banking which offered more channels to interact with their customers. The objective of this research is to study factors that have impacts on continuous usage between internet banking and mobile banking. The conceptual framework of the unified theory of acceptance and use of technology, trust and customer satisfaction were applied to develop research framework of the study.

This research used quantitative survey research. Online questionnaires was developed as a tool to collect data from 211 users who have ever used financial transactions both of internet banking and mobile banking of commercial banks.

The results show that customer satisfaction has higher impact on continuous usage and influence on internet banking rather than mobile banking. The effort expectancy has influence on continuous usage and influence on mobile banking rather than internet banking. Social influence has influence on continuous

usage of internet banking, but does not affect to continuous usage of mobile banking. Facilities conditions have an influence on continuous usage of mobile banking, but do not affect to continuous usage of internet banking.

Keywords: Internet banking, Mobile banking, Continuous usage

