

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและ ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน จีเอสบี ออล เจน อย่างต่อเนื่องของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์
ชื่อผู้เขียน	ธนกฤต ตระกูลกิจเจริญ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.มยุปายาส ทองมาก
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน จีเอสบี ออล เจน อย่างต่อเนื่องของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในมุมมองของผู้ใช้งาน การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน จีเอสบี ออล เจน ขนาดตัวอย่าง 275 คน ด้วยแบบสอบถาม แบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เก็บรวบรวมและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ในช่วงเดือน มกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ข้อมูลถูกวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น โดยทำการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และทำการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการตอบสนอง ข้อมูล ประสิทธิภาพ และความน่าเชื่อถือทางเทคนิค ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชัน จีเอสบี ออล เจน ส่วนแบบจำลองความคาดหวังและการยอมรับการใช้งานต่อเนื่อง พบว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ การยืนยันความคาดหวัง และความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน จีเอสบี ออล เจนต่อ และจากการขยายความเข้าใจในแบบจำลองความคาดหวังและการยอมรับการใช้งานต่อเนื่อง (Expectation – Confirmation Model: ECM) โดยนำเสนอผลกระทบที่มีต่อความตั้งใจที่จะแนะนำพบว่าปัจจัยความพึงพอใจ และความตั้งใจในการใช้งานต่อ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะแนะนำ

คำสำคัญ: โมไบล์แบงก์กิ้ง, แอปพลิเคชันธนาคาร, จีเอสบี ออล เจน, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, แบบจำลองความคาดหวังและการยอมรับการใช้งานต่อเนื่อง, ความตั้งใจที่จะแนะนำ

Independent Study Title	SERVICE QUALITY FACTORS AFFECTING SATISFACTION AND CONTINUANCE INTENTION TO USE THE GHB ALL GEN APPLICATION OF GOVERNMENT HOUSING BANK CUSTOMERS
Author	Thanakrit Trakulkitcharoen
Degree	Master of Science (Management of Science Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Mathupayas Thongmak, Ph.D.
Academic Year	2023

ABSTRACT

Quantitative research was done to study factors affecting satisfaction and continuance intention to use the GHB ALL GEN application of Government Housing Bank customers from the user's perspective. The research adopts a survey research method, targeting a sample size of 275 customers who use the GHB All Gen application, collected through an electronic questionnaire. Data collected from January to February 2024 were statistically analyzed using regression analysis, including direct influence analysis from multiple regression analysis and indirect influence analysis using the Danielsoper web program.

The research findings indicate that responsiveness, information, and technical reliability positively influence perceived usefulness of using the GHB All Gen application. Furthermore, the Expectation-Confirmation Model (ECM) reveals that perceived usefulness, confirmation, and satisfaction positively affect the intention to continue using the GHB All Gen application. Expanding understanding of the Expectation – Confirmation Model (ECM), the impact on recommendation intention is

presented. It was found that the satisfaction factor and intention to continue using It has a positive effect on the intention to recommend.

Expanding the study's scope by investigating additional intention to recommend factors shows that satisfaction and continuance intention positively influence the intention to recommend.

Keywords: Mobile banking, GHB All Gen, Government Housing Bank, Expectation-Confirmation Model, Intention to recommend

