

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและประสบการณ์ ของผู้ใช้ที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำและการบอกต่อของผู้ใช้โมบายแบงก์กิ้ง
คำสำคัญ	การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี/ประสบการณ์ผู้ใช้/การใช้ซ้ำ/ การบอกต่อ/โมบายแบงก์กิ้ง
ชื่อนักศึกษา	พิชชา เทอดตระกูล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. พิเชษฐ เบญจรงค์รัตน์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการซ้ำ และการบอกต่อของผู้ใช้  
โมบายแบงก์กิ้ง 2) ศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านเทคโนโลยีธนาคารของผู้ใช้ที่มีผลต่อการ  
ใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อของผู้ใช้โมบายแบงก์กิ้ง 3) ศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้าน  
ประสบการณ์ของผู้ใช้ที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อของผู้ใช้โมบายแบงก์กิ้ง กลุ่ม  
ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มคนที่ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งจำนวน 400 คน เป็นการวิจัย  
เชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหา  
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่  
การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ด้วย  
วิธี LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการ  
ซ้ำ และการบอกต่อของโมบายแบงก์กิ้งโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 2)  
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีธนาคารที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการซ้ำและการบอกต่อ ได้แก่ รูปแบบของ  
แอปพลิเคชัน และด้านคุณภาพข้อมูล 3) ปัจจัยประสบการณ์ผู้ใช้ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการซ้ำ  
ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความรวดเร็ว ด้านความคุ้มค่า และด้านการรับรู้ประโยชน์ และที่  
มีอิทธิพลต่อการบอกต่อ ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความคุ้มค่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ และ  
ด้านความคุ้นเคยกับธนาคาร

Thesis Title	Factor of Disruptive Technology and User Experience affecting Continuance Usage and Word of Mouth of Mobile Banking Users
Keywords	Disruptive Technology/User Experience/Continuance Usage/ Word of Mouth and Mobile Banking
Student	Phitsacha Therdrakul
Thesis Advisor	Dr. Phichet Benjarongrad
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	College of Management, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2020

### Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of continuance usage and word of mouth of mobile banking user. 2) to identify the impact of disruptive technology on continuance usage and word of mouth of mobile banking user. 3) to identify the impact of user experience on continuance usage and word of mouth of mobile banking user. The samples of this study were 400 member of mobile banking user. This research is a quantitative research and used questionnaire as research instrument for data collection. Data were analyzed by descriptive statistics, namely, frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis of the study was tested by t-test, one-way ANOVA, LSD and multiple regression analysis.

The outcome indicated that 1) the level continuance usage and word of mouth of mobile banking user was highest, average 4.53. 2) the factors of disruptive technology of that affected continuance usage and word of mouth were application design and information quality. 3) the factors of user experience of that affected continuance usage were convenience, value, quickness and usefulness and the factors affective word of mouth were convenience, value, usefulness and familiarity.