หัวข้อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมของผู้ใช้งานและปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการใช้งานแอปพลิเคชันของธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดระยอง
คำสำคัญ	พฤติกรรมผู้ใช้งาน / ทัศนคติในการใช้งาน / แอปพลิเคชันธนาคาร
ชื่อนักศึกษา	ธนวรรณ จอมชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.รมิดา วงษ์เวทวณิชย์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลต่อทัศนคติการใช้งาน แอปพลิเคชั่นของธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันส่งผลต่อทัศนคติการใช้งาน แอปพลิเคชั่นของธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีส่งผลต่อทัศนคติการใช้งานแอปพลิเคชั่นของธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้งานใช้งานแอปพลิเคชั่น ของธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานแอปพลิเคชันของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ที่แตกต่างกัน 2) ผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันแตกต่างกัน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้งาน เหตุผลหลักในการใช้ และปัญหาหลักที่พบ มีทัศนคติการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งในที่นี้ประกอบด้วยด้านคุณภาพของแอปพลิเคชันหลายประการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของระบบ การตอบสนองต่อผู้ใช้ ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย การรับรู้ประโยชน์ ประสิทธิภาพของระบบ ความเป็นส่วนตัว การออกแบบ และ การเข้าถึงบริการ มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้ใช้แอปธนาคารรัฐวิสาหกิจ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

SPU CHONBURI

Thesis Title	User Behavior and Factors Affecting Attitudes Towards Using State Enterprise Bank Applications in Rayong Province
Keywords	User Behavior / Attitude toward Application Use / Mobile Banking Application
Student	Thanawan Jomchai
Thesis Advisor	Dr.Ramida Wongvedvanij
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

The purposes of this research are 1) examine whether the general demographic characteristics of respondents influence their attitudes toward using the mobile application of a state-owned bank in Rayong Province, 2) investigate how mobile application usage behaviors affect users' attitudes toward the application; and 3) explore how technology perception factors influence users' attitudes toward the state-owned bank's mobile application. The sample consisted of 400 customers who used the bank's mobile application. Statistical methods employed in the analysis included frequency, mean, analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that 1) demographic factors gender, marital status, education level, occupation, and monthly income significantly influenced users' attitudes toward using the state-owned bank's mobile application, 2) differences in usage behaviors including frequency of use, time of use, primary purpose of use, and major problems encountered resulted in significantly different attitudes toward application usage, and 3) technology acceptance factors, including several dimensions of application quality such as system reliability, responsiveness, system availability, security, perceived usefulness, system efficiency, privacy, application design, and service accessibility, had a statistically significant influence on users' attitudes toward the state-owned bank's mobile application at the 0.05 level.

SPU CHONBURI