

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัยในโมไบล์แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน
ชื่อผู้เขียน	วรกฤษฎ์ รัตนทรงธรรม
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์นันทวัฒน์
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

การรักษาความปลอดภัยในระบบโมไบล์แบงก์กิ้ง โดยไม่ลดทอนประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้เป็นเรื่องท้าทายในปัจจุบัน งานวิจัยเชิงปริมาณนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัยในโมไบล์แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน งานวิจัยมุ่งเน้นไปที่ประสบการณ์การใช้งาน ประโยชน์ที่รับรู้ ความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ความไว้วางใจ และการรับรู้ความปลอดภัย เป็นตัวกำหนดที่สำคัญ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ใช้งานการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัยในโมไบล์แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เป็นประจำ การวิเคราะห์ทางสถิติ รวมถึงการวิเคราะห์การถดถอยถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ผลการวิจัยเผยว่า ความไว้วางใจส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างชัดเจน งานวิจัยชิ้นนี้มีส่วนช่วยในการทำความเข้าใจว่าระบบการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย สามารถปรับให้เหมาะสมเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการใช้งาน โดยมอบข้อมูลเชิงลึกที่มีค่าให้กับสถาบันการเงินเพื่อมุ่งหวังยกระดับความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้าในโมไบล์แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: โมไบล์แบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน, การยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย, ความพึงพอใจ, ความไว้วางใจ
ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างชัดเจน

Independent Title	FACTORS INFLUENCING USER SATISFACTION WITH MULTI-FACTOR AUTHENTICATION IN MOBILE BANKING APPLICATIONS
Author	Worakrit Rattanasongtham
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Advisor	Professor Nitaya Wongpinunwatana, Ph.D.
Academic Year	2023

ABSTRACT

In the mobile banking sector, maintaining stringent security without detracting from user experience poses a significant challenge. This quantitative research investigates the factors affecting user satisfaction with multi-factor authentication (MFA) in mobile banking applications. The study focuses on user experience, perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEU), user satisfaction, trust, and perceived security as crucial determinants. Surveys were distributed among mobile banking application users who regularly utilize MFA systems. Statistical analyses, including regression analyses, were employed to evaluate the impact of these factors on user satisfaction. The findings indicate that while trust significantly boosts user satisfaction, this research contributes to understanding how MFA systems can be optimally adjusted to balance security and usability. It provides valuable insights for financial institutions aiming to enhance customer satisfaction and trust in their mobile banking platforms.

Keywords: Mobile banking application, Multi-factor authentication, Satisfaction