

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และความเชื่อมั่นทางดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานต่อเนื่องของผู้ใช้บริการชำระค่า สาธารณูปโภคผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง
ชื่อผู้เขียน	ภวัต สุขศรี
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการธุรกิจ)
สาขาวิชา	เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการธุรกิจ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชจรินทร์ อินทะหล้า
ปีการศึกษา	2568

บทคัดย่อ

โมบายล์แบงก์กิ้งเป็นช่องทางสำคัญในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินดิจิทัลในประเทศไทย โดยเฉพาะการชำระค่าสาธารณูปโภคซึ่งเป็นธุรกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำสม่ำเสมอและมีรอบการชำระที่แน่นอนทุกเดือน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และความเชื่อมั่นทางดิจิทัลที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานต่อเนื่องของผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านโมบายล์แบงก์กิ้ง โดยกรอบแนวคิดการวิจัยบูรณาการมิติคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความพร้อมของระบบ การส่งมอบบริการที่ถูกต้อง และความเป็นส่วนตัว เข้ากับความเชื่อมั่นทางดิจิทัล โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ทางสื่อสังคมออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายล์แบงก์กิ้งในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ชำระบิลค่าสาธารณูปโภคผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 196 ราย ข้อมูลถูกวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การส่งมอบบริการที่ถูกต้องและความเป็นส่วนตัวส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการส่งมอบบริการที่ถูกต้องมีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่มนี้ ในขณะที่ประสิทธิภาพและความพร้อมของระบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อวิเคราะห์ในโมเดลรวม ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานสูงและมองปัจจัยดังกล่าวเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่ระบบต้องมีอยู่แล้ว สำหรับความเชื่อมั่นทางดิจิทัล พบว่าความเป็นส่วนตัวเป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นทางดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนถึงบทบาทคู่ขนานของความเป็นส่วนตัวที่ส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความเชื่อมั่นทางดิจิทัลพร้อมกัน นอกจากนี้ความเชื่อมั่นทางดิจิทัล

ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความพึงพอใจไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อควบคุมความเชื่อมั่นทางดิจิทัลในโมเดลร่วม สะท้อนให้เห็นว่าในบริบทธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ความเชื่อมั่นทางดิจิทัลเป็นปัจจัยชี้ขาดในการรักษาพฤติกรรมการใช้งานต่อเนื่องในระยะยาว งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์และผู้พัฒนาแอปพลิเคชันโมบายล์แบงก์กิ้ง โดยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนามาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้จริง ความถูกต้องแม่นยำของการดำเนินธุรกรรม และการสร้างความเชื่อมั่นทางดิจิทัลในระยะยาวเพื่อรักษารฐานผู้ใช้และส่งเสริมการใช้งานต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์, ความเชื่อมั่นทางดิจิทัล, ความตั้งใจใช้งานต่อเนื่อง, โมบายล์แบงก์กิ้ง, การชำระค่าสาธารณูปโภค

Independent Study Title	E-SERVICE QUALITY AND DIGITAL TRUST AFFECTING CONTINUANCE INTENTION OF UTILITY BILL PAYMENT USERS VIA MOBILE BANKING
Author	Phawat Suksri
Degree	Master of Science (Digital Technology for Business Management)
Major Field	Digital Technology for Business Management
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Nuchjarin Intalar, Ph.D.
Academic Year	2025

ABSTRACT

Mobile banking has become a primary channel for digital financial transactions in Thailand, particularly for utility bill payments which occur repeatedly on a monthly basis. This quantitative research examines the factors of electronic service quality (E-S-QUAL) and digital trust affecting the continuance intention of users who pay utility bills via mobile banking applications. The conceptual framework integrates the E-S-QUAL dimensions proposed by Parasuraman et al. (2005), namely Efficiency (EFF), System Availability (AVA), Fulfillment (FUL), and Privacy (PRI), with Digital Trust (TRU). Data were collected through an online questionnaire via social media platforms from 196 mobile banking users in Thailand who had experience paying utility bills through mobile banking applications. Data were analyzed using Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Multiple Regression Analysis.

The results revealed that Fulfillment (FUL) and Privacy (PRI) had significant positive effects on Satisfaction (SAT), with FUL having the strongest influence in this group, while Efficiency (EFF) and System Availability (AVA) were not significant when analyzed in the combined model, which may be attributed to the majority of

respondents being experienced users who perceived these factors as baseline requirements rather than satisfaction-enhancing attributes. Privacy (PRI) was the only factor that significantly influenced Digital Trust (TRU), reflecting its dual role in simultaneously affecting both Satisfaction and Digital Trust. Furthermore, Digital Trust (TRU) had a significant positive effect on Continuance Intention (CI), whereas Satisfaction (SAT) was not significant when controlling for TRU in the combined model, suggesting that in the context of online financial transactions, digital trust is the decisive factor in sustaining long-term continuance behavior. The findings are beneficial for commercial banks and mobile banking application developers, with emphasis on developing tangible data protection measures that users can genuinely perceive, ensuring transaction accuracy, and building long-term digital trust to retain users and promote sustainable continuance usage.

Keywords: Electronic Service Quality, Digital Trust, Continuance Intention, Mobile Banking, Utility Bill Payment