



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

Acceptance of Mobile Payment



ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) การยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่
ชื่อโครงการ (ภาษาอังกฤษ) Acceptance of Mobile Payment
แหล่งเงิน เงินรายได้ คณะการบริหารและจัดการ
ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 250,000 บาท
ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 กันยายน 2561
ชื่อ-สกุล หัวหน้าโครงการ

นายสิงหะ ฌวีสุภ

ตำแหน่งวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

คณะการบริหารและจัดการ

โทรศัพท์ 02-329-8460 โทรสาร 02-329-8461

E-mail: Singha@it.kmitl.ac.th, Singha.ch@kmitl.ac.th

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีธุรกิจและการดำเนินชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก โดยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจและการดำรงชีวิตเป็นไปอย่างราบรื่นและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น หนึ่งในเทคโนโลยีที่ภาคธุรกิจได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการ คือ ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ ซึ่งหมายถึงระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับการทำธุรกรรมด้านการเงินผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเคลื่อนที่ได้ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น ยิ่งกว่านั้นอัตราการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้แนวโน้มการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่จึงมีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการศึกษาเรื่องการยอมรับใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ มาประยุกต์ควบคู่กัน โดยมีขอบเขตของการศึกษาจากปัจจัยแวดล้อมจำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิจัยพบว่าทั้ง 9 ปัจจัยสามารถทำนายอัตราการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้ ร้อยละ 52 โดยปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงกับการยอมรับ คือปัจจัยการออกแบบระบบและ แอปพลิเคชัน ปัจจัยความน่าเชื่อถือและปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ผลการศึกษา ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าหากต้องการผลักดันให้เกิดอัตราการใช้งานระบบการจ่ายเงินผ่านอุปกรณ์ เคลื่อนที่ประเภทต่างๆ ประเด็นหลักที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงคือการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูล และการออกแบบระบบการใช้งานที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกรรมในประเภทต่างๆ สนวนกับการ กำหนดนโยบายและวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ระบบการจ่ายเงิน เพื่อเป็น การสนับสนุนให้เกิดอัตราการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ให้เพิ่มสูงยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่, ระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์, การยอมรับเทคโนโลยี, ทฤษฎีการยอมรับ เทคโนโลยี, ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Research Title: Acceptance of Mobile Payment

Researcher: Singha Chaveesuk

Faculty: Faculty of Administration and Management

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok, Thailand.

ABSTRACT

Presently, business, technology, and daily life are highly related. The advancement of technology has resulted in more comfortable business operations and living. One of the technologies that business sectors have applied to facilitate consumers in trading goods and services is mobile payment systems. Mobile payment (M-payment) refers to an information system developed to support financial transactions through mobile electronic devices such as smartphones, tablets, etc. Moreover, the rate of mobile internet users has increased continuously, resulting in the trend of mobile payment usage rates are also blossom. The study of acceptance of mobile payment aims to study factors affecting the adoption of mobile payment systems. This research combines concepts and theories related to the adoption of technology and information systems. The framework of the study consists of 9 factors which are performance expectancy, effort expectancy, social influenced, hedonic motivation, facilitating condition, habit, trust, application design, and price value.

The results showed that all factors could predict the acceptance of mobile payment by 52 percent. The most important factors that have a direct influence on acceptance are application design, trust, and effort expectancy. The results of this study show that if the mobile payment system providers want to promote more usage rates, they should consider the development of information presentation and the appropriate application design for transactional operations. In addition, policies and methods should be established to encourage reliable and trustworthy for the mobile payment systems to encourage the acceptance of mobile payment rate increase further.

Keywords: Mobile payment, Electronic payment, Technology acceptance, TAM, UTAUT

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินงานวิจัย เรื่องการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ สามารถสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ โดยความอนุเคราะห์ทุนวิจัยจากคณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตลอดจนได้รับความอนุเคราะห์ ความรู้ คำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิที่หลากหลาย งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ยิ่งกว่านั้นผู้วิจัยขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับ การยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ มา ณ ที่นี้ด้วย หากงานวิจัยชิ้นนี้มีความผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออ้อมรับขอเสนอแนะเพิ่มเติม

สิงหะ นวิสุข



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ	IV
สารบัญ	V
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	VIII
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 สมมติฐานของการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ	9
2.1.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี	12
2.1.3 ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2	14
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน	17
2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบและแอปพลิเคชัน	19
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ (M-Payment)	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	22
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การทดสอบสมมติฐานและสถิติที่ใช้.....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับการระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	29
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่.....	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผลการวิจัย	39
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	42
5.3 ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม.....	48
ประวัติผู้เขียน	52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความ คาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ.....	29
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความ คาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน	30
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยอิทธิพลจาก สังคม	31
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ เกิดก่อให้เกิดความสุข.....	32
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ในการใช้งาน	33
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคุ้นเคย และความเคยชิน.....	34
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความ น่าเชื่อถือ	35
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความ คาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ.....	36
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยมูลค่าที่ เกี่ยวเนื่องทางราคา.....	37
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับ ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	37
4.12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM2)	13
2.2 ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2)	14
2.3 กรอบแนวคิดการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่	19



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยี ธุรกิจและชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน เนื่องจากความสามารถที่ก้าวหน้าของเทคโนโลยียุคใหม่มีส่วนสนับสนุนให้ธุรกิจพัฒนาแนวทางการให้บริการหรือการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนสินค้าและบริการของแต่ละเทคโนโลยีไปยังผู้บริโภค ซึ่งแน่นอนว่าผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าและบริการโดยอาศัยเทคโนโลยียุคใหม่เสมอ หนึ่งในเทคโนโลยีใหม่ที่ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวันและมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจในยุคนี้คือเทคโนโลยีการดำเนินธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือที่รู้จักกันในนามว่าธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งภายในการทำงานเหล่านั้นประกอบด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากมาย หมายถึงการดำเนินการของกระบวนการทางธุรกิจทั้งหมดนั่นเอง

การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยในปัจจุบันขยายวงกว้างจากเดิมที่มีเพียงธุรกิจขนาดใหญ่ได้ส่งต่อไปยังธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นจำนวนมาก สามารถพิจารณาได้จากการนำเทคโนโลยีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้งาน เช่น การทำงานผ่านระบบ Cloud computing การใช้งานเว็บไซต์ การซื้อขายสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่รู้จักกันในนามของ E commerce การสมัครสมาชิกสำหรับธุรกิจ การติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์รูปแบบของสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภคในกลุ่มต่างๆ ซึ่งสามารถเรียกได้ว่าเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารหรือการส่งเสริมการตลาดในระดับบุคคลซึ่งเจาะจงถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะก็ว่าได้ ทั้งนี้ความสามารถดังกล่าวเกิดขึ้นจากประสิทธิภาพในการทำงานของเทคโนโลยีและการจัดการกับข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลขององค์กรธุรกิจข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในแต่ละวันและข้อมูลความชื่นชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งองค์กรจัดการกับข้อมูลเหล่านี้ โดยคาดการณ์ว่าบุคคลนั้นๆ จะเป็นลูกค้าหรือผู้บริโภคของแต่ละองค์กรต่อไป ซึ่งการรวบรวมข้อมูลเหล่านี้สามารถทำงานร่วมกัน วิเคราะห์เป็นลักษณะข้อมูลที่เหมาะสมและเหมาะแก่การนำเสนอให้แก่ผู้บริโภคในแต่ละรายได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้หากพิจารณาถึงธุรกิจที่ได้รับประโยชน์จากการใช้ความสามารถของเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แน่แน่นอนว่าหนึ่งในธุรกิจนั้น คือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกกันว่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ E payment ระบบการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบ

ของเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลเป็นอย่างมาก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากการใช้งานสามารถเป็นไปได้ด้วยความสะดวกสบาย สามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงสามารถจัดเก็บและระบุประวัติหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมในแต่ละประเภทได้อย่างแม่นยำและเป็นระบบ สะดวกต่อการสืบค้น และนำมาใช้ต่อเนื่องได้อย่างง่ายดาย ยกตัวอย่างธุรกิจที่นำเอาความสามารถของการดำเนินธุรกรรม การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ได้แก่ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจขนส่งสาธารณะ รวมถึงธุรกิจที่ครอบคลุมการซื้อขายสินค้าและบริการทั่วไป เป็นต้น

สอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมสถิติการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการทำธุรกรรมต่างๆในระดับโลก We Are Social ได้รวบรวมข้อมูลเมื่อเดือนมกราคมปี 2562 พบว่าการดำเนินธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานธุรกรรมแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สูงถึงร้อยละ 62 ซึ่งจากจำนวนดังกล่าวหากจำแนกเป็นกลุ่มของธุรกรรมที่ดำเนินการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่พบว่าคนไทยทำธุรกรรมในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือ M commerce สูงถึงร้อยละ 52 และเมื่อพิจารณารายละเอียดลงในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ผู้บริโภคคนไทยซื้อสินค้าในปี 2561 พบว่าคนไทยใช้จ่ายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยประมาณ 248 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกาต่อปี ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยในระดับโลกถือว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากค่าเฉลี่ยของอัตราค่าใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชากรโลกคือประมาณ 833 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกาต่อปีและเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มทวีปเอเชียด้วยกัน เช่น ประเทศเกาหลีใต้พบว่า ในประเทศเกาหลีใต้ใช้จ่ายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยประมาณ 1,251 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกาต่อปี จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าหากประเทศไทยมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและเหมาะสม จะส่งเสริมให้เกิดพัฒนาการทางเศรษฐกิจของประเทศโดยอาศัยเครือข่ายเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจได้เป็นอย่างดี (We Are Social, 2019)

นอกจากนั้นหากพิจารณาอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจที่อาศัยช่องทางของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินธุรกิจ พบว่าธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงสุดในปี 2561 คือ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารและผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพซึ่งมีอัตราการเจริญเติบโตสูงกว่าปี 2560 ถึงร้อยละ 20 รองลงมาเป็นธุรกิจจำหน่ายสินค้าแฟชั่นและผลิตภัณฑ์ความงามมีอัตราการเจริญเติบโตเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นร้อยละ 18 และธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับของเล่น งานอดิเรกและสินค้าในกลุ่ม DIY มีอัตราการเจริญเติบโตเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาร้อยละ 17 ยังเป็นการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับอาหาร เสื้อผ้าหรืองานอดิเรก เริ่มอาศัยช่องทางที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น จึงเป็น

ช่องทางที่องค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานต่างๆ ควรให้ความสำคัญกับโอกาสดังกล่าว เพื่อให้เกิด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์กับทั้งหน่วยงานธุรกิจและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้นต่อไป (We Are Social, 2019)

เมื่อผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการยอมรับและมีอัตราการใช้งานที่เพิ่มขึ้นตามมาเช่นกัน เนื่องจากอุปกรณ์ดังกล่าวสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา จึงเกิดเป็นช่องทางที่เรียกว่า Mobile commerce ซึ่งหมายถึงลักษณะการทำธุรกรรมทางธุรกิจโดยอาศัยช่องทางของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเคลื่อนที่ได้เป็นสำคัญ และอีกหนึ่งรูปแบบที่อาศัยความสามารถของระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สามารถเคลื่อนที่ได้ นั่นคือการทำการค้าโดยอ้างอิงจากพื้นที่หรือ Location based commerce ซึ่งหมายถึงลักษณะการดำเนินกิจกรรมทางการค้าโดยอาศัยช่องทางการทำการค้าทั้งรูปแบบ E commerce และ M commerce แต่เน้นการทำงานโดยอ้างอิงข้อมูลพื้นที่สถานที่หรือตำแหน่งที่เครื่องมือสื่อสารหรืออุปกรณ์เครื่องที่เหล่านั้นอยู่ ทั้งนี้เพื่อใช้ประกอบการดำเนินธุรกิจ เช่น การสืบค้นร้านอาหารหรือการสืบค้นสถานที่ที่ต้องการในบริเวณที่ผู้บริโภคกำหนดไว้ได้ เป็นต้น

เมื่อการค้าผ่าน Mobile commerce เจริญเติบโตและได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น จึงเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่และผู้ประกอบการรายเล็กเข้ามาสู่ตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบเคลื่อนที่มากยิ่งขึ้นเช่นกัน เกิดอัตราการแข่งขันที่สูงมากยิ่งขึ้นผู้ประกอบการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์หรือ Application ต่างๆ เพื่อรองรับการทำงานผ่านอุปกรณ์เครื่องที่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Application ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ Application ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่รวมถึง Application ที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่การดำรงชีวิตของผู้บริโภคผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เป็นต้น

คุณสมบัติเด่นที่สำคัญของการทำธุรกรรมการค้าผ่านระบบเคลื่อนที่ หรือ M commerce เมื่ออ้างอิงจาก Laudon and Laudon (2016) มีคุณสมบัติ 5 ประการ ได้แก่

1. ความสามารถในการใช้งานได้ทุกที่ทุกคนทุกแห่งจึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ โดยไม่ยึดติดว่าต้องอยู่ ณ สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง
2. มีคุณสมบัติด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน เนื่องจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เป็นอุปกรณ์ที่มีความพร้อมต่อการใช้งาน สามารถพกพาไปกับผู้ใช้งานได้และพร้อมแก่การใช้งานได้ทันที
3. อุปกรณ์เคลื่อนที่มีความสามารถในการโต้ตอบได้อย่างทันทีที่ต้องการ จึงเป็นเหตุให้ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบสื่อสารกับบุคคลต่างๆ หรือองค์กรธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและตลอดเวลา
4. อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มักเป็นอุปกรณ์ส่วนบุคคล ดังนั้นบุคคลจึงสามารถกำหนดเงื่อนไขการใช้งานและลักษณะเฉพาะตาม

ความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างง่ายดายหรือที่เรียกว่า Personalization นั่นเอง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสามารถติดตามมา คือ การระบุตำแหน่งอุปกรณ์เคลื่อนที่ขึ้นนั้นอยู่ ณ พื้นที่ใด ซึ่งการระบบตำแหน่งนี้จะนำมาซึ่งประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ตำแหน่งหรือสถานที่ เช่น การค้นหาร้านค้าในพื้นที่ต่างๆ การตรวจสอบแผนที่การเดินทาง รวมถึงสามารถอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยโดยอาศัยการอ้างอิงตำแหน่งได้อีกด้วย

สาเหตุสำคัญซึ่งเป็นตัวแปรขับเคลื่อนให้ระบบ M commerce เจริญเติบโตและมีอัตราการใช้งานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1. ในปัจจุบันศักยภาพของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบเคลื่อนที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตมีศักยภาพสูงขึ้น ทัดเทียมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล จึงเป็นเหตุให้บุคคลนิยมใช้งานมากยิ่งขึ้น

2. อัตราการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้นเป็นเหตุให้หน่วยงานและองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องคิดค้นกลยุทธ์เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้า ซึ่งหนึ่งในกลยุทธ์ที่นิยมนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารและให้บริการลูกค้า คือ กลยุทธ์ที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการใช้งานเครือข่ายแบบเคลื่อนที่นั่นเอง

3. เมื่อมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นเหตุให้อัตราค่าใช้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมลดลง ซึ่งหมายถึงค่าบริการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีอัตราที่ลดลงตามไปด้วย จึงเป็นเหตุให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งาน ได้มากยิ่งขึ้น ภายใต้ค่าใช้จ่ายที่ลดลงเช่นกัน

4. ความเร็วในการสื่อสารข้อมูลแบบไร้สายที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้การดำเนินธุรกรรมการสื่อสารข้อมูลสามารถกระทำได้ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยไม่จำกัดเพียงตัวอักษรเท่านั้น เมื่อมีความเร็วในการสื่อสารเป็นจำนวนมากทำให้การสื่อสารเปิดโอกาสถึง Video Streaming และเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าเพิ่มเติมยิ่งขึ้นเช่นการใช้ Virtual Reality และ Augmented Reality ตามมาเช่นกัน

จากตัวแปรที่ขับเคลื่อนข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการดำเนินธุรกรรมผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์โดยอาศัยอุปกรณ์แบบเคลื่อนที่จะมีอัตราการเจริญเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง หากมีการศึกษาแนวทางการใช้งานและนโยบายสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเห็นถึงความสามารถและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเช่นกัน

ยิ่งกว่านั้นเมื่อพิจารณาข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย ในส่วนของธุรกรรมชำระการเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking พบว่าตั้งแต่เดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนกันยายน 2561 ผู้บริโภคมีอัตราการใช้งานธุรกรรมชำระการเงินผ่าน Internet banking เพิ่มขึ้น โดยพิจารณาได้จากจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ จาก 21,353,436 ราย เพิ่มขึ้นเป็น 24,043,890 ราย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปริมาณรายการ จาก 18,520,000 รายการ เป็น 26,803,000 รายการ และในส่วนของมูลค่ารายการ 1,980 พันล้านบาท เป็น 2,261 พันล้านบาท

ในด้านของการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile banking พบว่าตั้งแต่เดือนเมษายน 2561 ถึงเดือน กันยายน 2561 ปริมาณมีอัตราการใช้งานธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile banking เพิ่มขึ้น โดยพิจารณาได้จาก จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ จาก 35,794,478 ราย เพิ่มขึ้นเป็น 43,531,327 ราย ปริมาณรายการ จาก 181,560,000 รายการ เป็น 254,502,000 รายการ และในส่วนของมูลค่ารายการ 1,299 พันล้านบาท เป็น 1,419 พันล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

ข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ในประเทศไทยมีอัตราเพิ่มสูงขึ้น แต่หากพิจารณาลงในรายละเอียดตามพฤติกรรมและการแข่งขันเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในระดับโลก (อ้างอิงข้อมูลจาก We are social, 2019) จะเห็นได้ว่าการผลักดันให้เกิดการใช้งานในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อสร้างเป็นนโยบายหรือแนวทางอย่างชัดเจน ยังมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อยกระดับการใช้งานระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ให้เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง เพื่อสรรค์สร้างความเชื่อมั่น รวมถึงการสร้าง ความมั่นใจและความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้งานเป็นประเด็นที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมเป็นอย่างยิ่ง ฉะนั้นการศึกษามูลเหตุของการที่จะยอมรับการใช้ระบบ M-payment ย่อมส่งผลให้ผู้ให้บริการ M-payment สามารถนำเอาความรู้ที่ได้ไปปรับปรุงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับ ระบบ M-payment ที่ดีกว่าเดิม

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยคือสนใจศึกษาวิจัยการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยอาศัยแนวทางและทฤษฎีทางระบบสารสนเทศต่างๆ มาประยุกต์ควบคู่กัน โดยในที่นี้ศึกษาจากปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา และปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ในการส่งเสริมนโยบายการสนับสนุนการใช้งานระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ รวมถึงการพัฒนาการระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ให้มี ความทันสมัยเหมาะสมแก่การให้บริการผู้บริโภค สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานและสร้าง ความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อนให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องทางราคา ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยพิจารณาจากปัจจัยแวดล้อมจำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อนให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องทางราคา

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษานี้คือภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ในรูปแบบต่างๆ จำนวน 880 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 นิยามศัพท์

ความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ หมายถึง การที่ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีประโยชน์ในการดำรงชีวิต เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่สามารถทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพ เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ช่วยลดความผิดพลาดและสามารถตรวจสอบได้ และมีความเชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่สามารถใช้จ่ายได้ทุกที่ ทุกเวลา

ความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน หมายถึง การที่ผู้ใช้เชื่อว่าสามารถเรียนรู้วิธีการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้อย่างง่ายดาย เชื่อว่าตนเองจะสามารถใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้อย่างถูกต้อง เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นระบบที่ใช้งานง่าย และเชื่อว่าตนเองสามารถเป็นบุคคลที่มีความชำนาญในการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

อิทธิพลจากสังคม หมายถึง การที่ผู้ใช้มีบุคคลใกล้ชิดแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ เช่น บุคคลในครอบครัว ผู้ใช้มีเพื่อนแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ ผู้ใช้มีบุคคลที่เคารพและเชื่อถือ แนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ และผู้ใช้ได้พบเห็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคมใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

แรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข หมายถึง การที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นเรื่องสนุก ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ทำให้ความสุขในการใช้ชีวิตเพิ่มมากขึ้น ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นสิ่งที่เพลิดเพลิน มีความสุข และผู้ใช้รู้สึกว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มักมีลูกเล่นหรือความสามารถใหม่ มาให้ทดลองใช้อยู่เสมอ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง การที่ผู้ใช้มีทรัพยากรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เพียงพอต่อการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ ผู้ใช้มีความรู้และทักษะเพียงพอต่อการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ ผู้ใช้สามารถใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ร่วมกับระบบงานอื่นๆ ได้ และผู้ใช้เชื่อว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการหรือบุคคลต่างๆ เมื่อระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เกิดปัญหา

ความคุ้นเคยและความเคยชิน หมายถึง การที่ผู้ใช้เคยใช้งานระบบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ ผู้ใช้จะใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้เสมอเมื่อต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ใช้คุ้นเคยกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ มากกว่าระบบงานกลุ่มอื่นๆ และผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นเรื่องปกติ

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ใช้รู้สึกว่าจะสามารถไว้วางใจผู้ให้บริการระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้ ผู้ใช้รู้สึกว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความปลอดภัยในช่วงเวลาที่มีการทำธุรกรรม ผู้ใช้รู้สึกมั่นใจว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ จะไม่ขัดข้องในระหว่างการทำธุรกรรม และผู้ใช้รู้สึกยินดีในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ แก่ผู้ให้บริการระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน หมายถึง การที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการแสดงผลของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความเหมาะสม พอดีกับขนาดอุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่ ผู้ใช้รู้สึกว่าการแสดงผลตัวอักษร รูปภาพและข้อมูลประเภทต่างๆ จากระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ สามารถช่วยให้ใช้งานได้ง่าย เข้าใจได้ง่าย ผู้ใช้รู้สึกว่าการจัดเรียงข้อมูล เมนูและคำสั่งต่างๆ ของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และผู้ใช้รู้สึกว่าขั้นตอนการทำงานของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม

มูลค่าที่เกี่ยวข้องทางราคา หมายถึง การที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความคุ้มค่า ผู้ใช้รู้สึกว่าการธรรมเนียมในการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีอัตราที่ต่ำกว่าระบบอื่นๆ และผู้ใช้รู้สึกว่าการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีรูปแบบการจัดรายการส่งเสริมการตลาดที่ดึงดูดใจให้ใช้งาน

การยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ หมายถึง การที่ผู้ใช้จะศึกษาถึงวิธีการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่อย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้จะใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มากกว่าการทำธุรกรรมด้วยวิธีการอื่น ผู้ใช้จะแนะนำระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ให้แก่บุคคลอื่น ได้ใช้งาน และผู้ใช้จะใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ไปอย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ของประเทศไทย โดยได้มีการศึกษาข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

2.1.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

2.1.3 ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 (Unified theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2)

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบและแอปพลิเคชัน

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ (M-Payment)

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

ความหมายของการยอมรับ

เรวัต ดันตยานนท์ (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมเชิงสังคม เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนจะมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน” ทั้งนี้การยอมรับที่แตกต่างกันเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมและความสำเร็จในการดำเนินงานของแต่ละบุคคล ซึ่งการศึกษากการยอมรับมีความจำเป็นอย่างมากในการนำมาใช้เพื่อกำหนดนโยบายเป้าหมายและแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดนโยบายในระดับองค์กรจนถึงการกำหนดนโยบายในระดับประเทศ

พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ และ ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยัง (2560) ได้อธิบายถึงลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นรูปแบบของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความตั้งใจ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม รวมถึงปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่บุคคลมีต่อเทคโนโลยี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้นิยามของคำว่า การยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้บุคคลรับรู้และใช้งานเทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี 2. ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยี และ 3 แนวความคิดที่ต้องการใช้งานเทคโนโลยีที่มีความง่าย

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยี เป็นลักษณะการแสดงออกทางพฤติกรรมการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้สามารถเกิดได้จากปัจจัยที่หลากหลาย อาทิ ความตั้งใจในการใช้งาน ความคาดหวังในประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยี รวมถึงความไว้วางใจที่บุคคลมีให้กับเทคโนโลยีที่กำลังนำมาใช้งาน ซึ่งแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีเหล่านี้ เป็นแนวคิดที่มีประโยชน์และจำเป็นต้องนำไปใช้เพื่อการกำหนดนโยบายเป้าหมายเพื่อให้บุคคลสามารถนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากทฤษฎีความเป็นนวัตกรรมในเอกัตบุคคล (The Individual Innovativeness Theory) ของ Rogers (2003) ซึ่งได้อธิบายถึงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีหรือการใช้งานนวัตกรรมของบุคคลสามารถจัดแบ่งโดยอาศัยเงื่อนไขของบุคคล ซึ่งสามารถจัดแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มบุคคลที่มีความกล้าหน้าทางเทคโนโลยี (Innovators) จากทฤษฎีเชื่อว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้มีประมาณร้อยละ 2.5 ของบุคคลที่มีอยู่ในสังคมเป็นลักษณะของบุคคลที่ชื่นชอบการใช้งานเทคโนโลยีนวัตกรรมหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ โดยทั่วไปมักเป็นบุคคลที่มีพื้นฐานทางการศึกษาที่เหมาะสม มีความพร้อมและเปิดโอกาสให้ตนเองได้เรียนรู้สิ่งใหม่ มีทัศนคติที่ดีต่อการนำความรู้หรือแนวคิดใหม่มาประยุกต์ใช้งาน เสมือนเป็นบุคคลที่สามารถยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีหรือระบบงานชนิดใหม่มาใช้ในชีวิตของตนเองได้ ยิ่งกว่านั้นกลุ่มบุคคลที่มีความกล้าหน้าทางเทคโนโลยีเหล่านี้ มักเป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นผู้พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาได้เองอีกด้วย
2. กลุ่มบุคคลที่มีความนำสมัยทางเทคโนโลยี (Early adopters) จากทฤษฎีเชื่อว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้มีประมาณร้อยละ 13.5 ของกลุ่มบุคคลทั้งหมดในสังคม โดยลักษณะของบุคคลเหล่านี้ เป็นบุคคลที่กระตือรือร้นและติดตามข่าวสารเทคโนโลยีหรือเรื่องราวใหม่ๆ ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นเมื่อมีระบบงานชนิดใหม่ เทคโนโลยีใหม่ แอปพลิเคชันใหม่ กลุ่มบุคคลเหล่านี้จะเป็นบุคคลที่พร้อมแก่การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้งานได้ทันที
3. กลุ่มบุคคลที่มีความทันสมัยทางเทคโนโลยี (Early Majority) จากทฤษฎีเชื่อว่ากลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มที่มีสัดส่วนมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากหลักการการยอมรับเทคโนโลยี ลักษณะสำคัญของกลุ่มนี้ คือ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่กลุ่มบุคคลแรกที่ใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมชนิดใหม่ที่ออกมาในสังคม แต่จะเป็นกลุ่มที่ยินดีต่อการทดลองใช้เมื่อได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเหล่านั้น ดังนั้นนักการตลาดหรือผู้พัฒนาเทคโนโลยีจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคนกลุ่มนี้เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีสัดส่วนมากและมักเป็นบุคคลที่สามารถกำหนดมูลค่าทางการตลาดให้แก่นวัตกรรมและเทคโนโลยีเหล่านั้น ได้อย่างชัดเจน

4. กลุ่มบุคคลที่ตามสมัยทางเทคโนโลยี (Late Majority) จากทฤษฎีเชื่อว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้มีจำนวนประมาณร้อยละ 34 ของกลุ่มบุคคลในสังคม ซึ่งเทียบเท่ากับกลุ่มบุคคลที่มีความทันสมัยทางเทคโนโลยี แตกต่างกันที่กลุ่มบุคคลที่ตามสมัยจะเป็นกลุ่มที่หวั่นหวาดเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเหล่านั้นมาใช้งาน เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน รวมถึงได้เห็นและทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเหล่านั้น รวมถึงเป็นกลุ่มบุคคลที่รอรระยะเวลาให้เทคโนโลยีพัฒนาไปถึงจุดที่เหมาะสม จึงจะนำมาใช้ ทั้งนี้ความเหมาะสมของเทคโนโลยี สามารถกล่าวได้ถึงทั้งประเด็นความสามารถและประเด็นมูลค่าทางเทคโนโลยีที่ลดลงตามระยะเวลาที่ผลิตหรือสรรสร้างขึ้นมา
5. กลุ่มบุคคลที่ล่าสมัยทางเทคโนโลยี (Laggards) จากทฤษฎีเชื่อว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้มีสัดส่วนไม่มาก เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนทั้งหมดของกลุ่มบุคคลในสังคม เป็นลักษณะของกลุ่มบุคคลที่อาจไม่ขึ้นชอบนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีชนิดใหม่ ไม่นิยมติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่นิยมใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมหากไม่จำเป็น หรือหากมีความจำเป็นกลุ่มบุคคลเหล่านี้จะเป็นกลุ่มสุดท้ายที่ใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเหล่านั้น

จากการจัดแบ่งดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ความแตกต่างสามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่างๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจจะเกิดจากปัจจัยเชิงบวก เช่น ประสิทธิภาพ ประโยชน์และความสามารถของเทคโนโลยี รวมถึงการออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย ส่วนประสานงานกับผู้ใช้ที่มีรูปแบบที่สวยงาม สื่อสารกับผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี และปัจจัยเชิงลบ เช่น ความกังวลในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้งานเทคโนโลยี เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีหรือการยอมรับระบบงานที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมรวมถึงระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างครอบคลุม จึงจำเป็นต้องศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยในงานวิจัยชิ้นนี้ได้มีแนวคิดที่ศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีโดยอาศัยแนวความคิดจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance

Model: TAM2) เสนอขึ้นโดย Venkatesh and Davis (2000) และทฤษฎีการยอมรับและการใช้อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยี (Unified theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2) ของ Venkatesh et al. (2012) มาประกอบเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM2)

ความพยายามในการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกด้านการยอมรับหรือการใช้งานเทคโนโลยีมีมายาวนาน ซึ่งมีแนวความคิดที่แตกต่างกันและหลากหลาย ยกตัวอย่างเช่น แนวความคิดจาก Task-technology fit (Goodhue and Thompson, 1995) ที่อธิบายถึงการที่บุคคลใช้งานเทคโนโลยี เนื่องมาจากเทคโนโลยีนั้น มีความเหมาะสมกับการทำงานของพวกเขา โดยมีหลักคิดมาจากลักษณะการทำงานของเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะต้องสามารถทำงานให้เข้ากับลักษณะงานที่บุคคลต้องการ โดยเชื่อมต่อมาจากรูปแบบหรือลักษณะของงานที่สัมพันธ์กันกับเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพที่จะได้จากการใช้งานเทคโนโลยีและอรรถประโยชน์ต่างๆ เพิ่มเติมที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นอีกด้วย

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาจาก The Theory of Reasonable Action (Fishbein and Ajzen, 1977) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการกระทำอย่างมีเหตุผลของบุคคล (โดยในที่นี้การกระทำของบุคคลคือการใช้งานเทคโนโลยี) Fishbein and Ajzen ได้อธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าในการกระทำใดๆ ก็ตาม บุคคลจำเป็นต้องมีความตั้งใจที่จะดำเนินพฤติกรรมเหล่านั้นก่อน โดยความตั้งใจสามารถเกิดได้จาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ทัศนคติและอิทธิพลทางสังคม โดยลักษณะของทัศนคติจะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่เป็นความเชื่อและการประเมินผลลัพธ์ที่บุคคลเหล่านั้นจะได้รับจากการกระทำหรือหากตัดสินใจกระทำใดลงไปจะเกิดผลลักษณะใดตามมา ส่วนปัจจัยที่เกิดขึ้นจากอิทธิพลทางสังคมเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้น เช่น ในพื้นที่หรือสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้น อาศัยอยู่มีความเชื่อในเชิงบวกกับการกระทำใดๆ จะส่งผลให้บุคคลนั้นกระทำสิ่งนั้นตามรวมถึงแรงจูงใจของแต่ละบุคคลเมื่อมีความเชื่อในเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการกระทำอย่างนั้นจะทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความตั้งใจและนำไปสู่การดำเนินพฤติกรรมต่อไปนั่นเอง

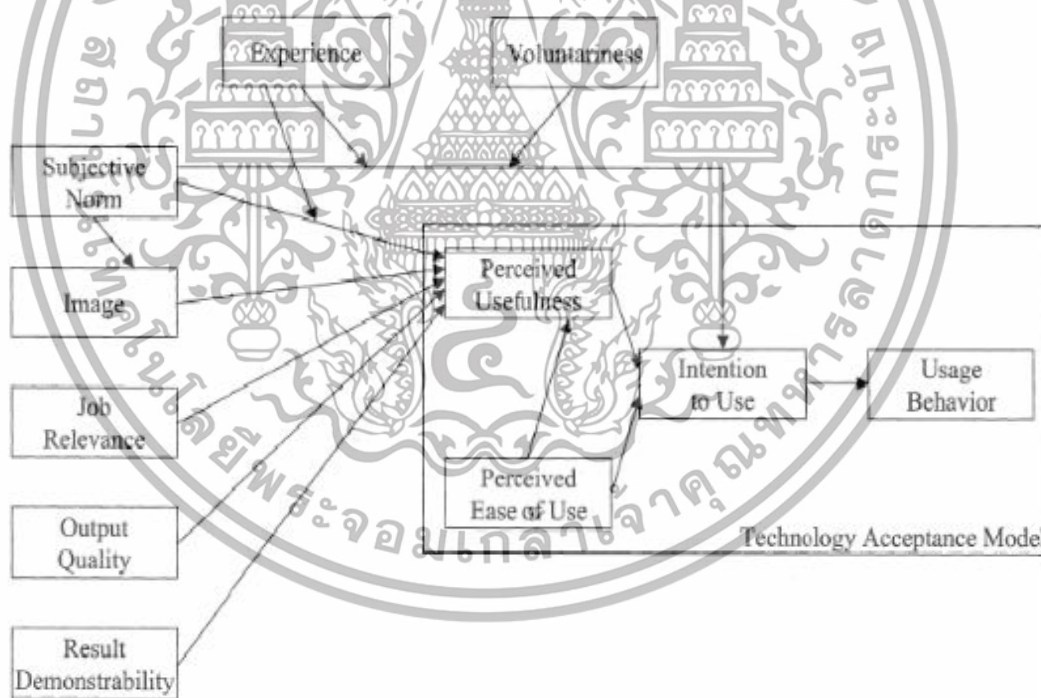
ต่อเนื่องจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลของบุคคล จะมีรูปแบบแนวคิดที่คล้ายคลึงกับทฤษฎี The Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) ที่อธิบายถึงการวางแผนกระทำพฤติกรรมใดๆ ของบุคคลซึ่งระบุว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมหรือการกระทำ เมื่อมีความตั้งใจเกิดขึ้น ซึ่งลักษณะของความตั้งใจจะเสมือนเป็นการวางแผนก่อนลงมือกระทำจริง โดยความตั้งใจจะเกิดขึ้นจากทัศนคติอิทธิพลทางสังคมนวมถึงการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของแต่ละบุคคลด้วย

จากแนวคิดของทั้ง 2 ทฤษฎีข้างต้น นำไปสู่แนวคิดทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งได้รับการพัฒนาโดย Fred Davis ในปี 1989 ด้วยแนวคิดของทฤษฎีการยอมรับ

เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นนี้อธิบายถึงการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ โดย Fred Davis เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้อธิบายว่าบุคคลจะกระทำการหรือใช้งานเทคโนโลยีเพื่อมีความตั้งใจในการใช้งานโดยลักษณะของความตั้งใจในการใช้งานจะเกิดขึ้นจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือการรับรู้ว่าคุณสมบัติของเทคโนโลยีนั้นสามารถสร้างประโยชน์หรือมีประสิทธิภาพรวมถึงเทคโนโลยีเหล่านั้นเป็นเทคโนโลยีที่สามารถใช้งานได้ง่ายปัจจัย 2 ประการนี้จะทำให้บุคคลมีทัศนคติเป็นบวกต่อเทคโนโลยีซึ่งนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีในที่สุด Perceived Usefulness (PU) and Perceived Ease of Use (PEU)

ต่อจากนั้น ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM2) เสนอขึ้นโดย Venkatesh and Davis (2000) ซึ่งเป็นการพัฒนาต่อเนื่องจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี โดยปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ อิทธิพลทางสังคม ภาพลักษณ์ของเทคโนโลยี ความเกี่ยวข้องกับงานที่บุคคลต้องการ คุณภาพของผลลัพธ์และลักษณะการแสดงผลลัพธ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์เพิ่มเติม ได้แก่ ประสิทธิภาพของผู้ใช้งาน รวมถึงความยินดีของบุคคลที่จะใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM2

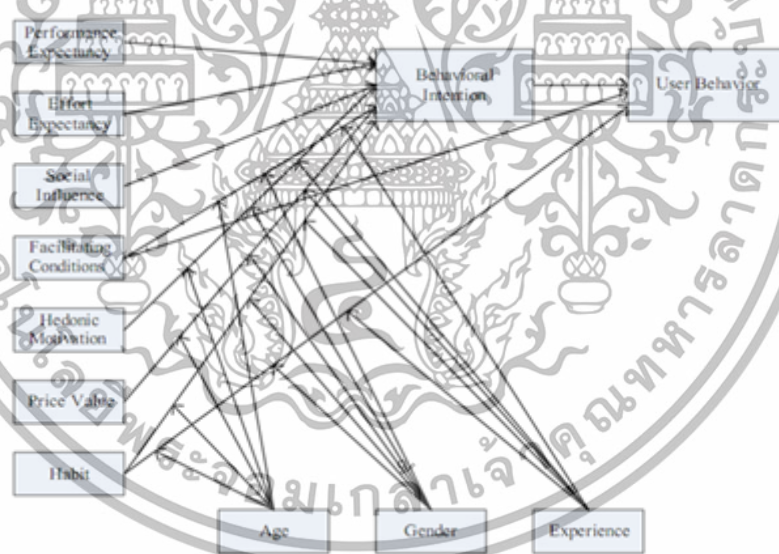
ที่มา Lai, 2017

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 2.1 สรุปได้ว่าแบบจำลองนี้เป็นแบบจำลองที่บ่งบอกให้ทราบถึง การรับรู้ ความมีประโยชน์และการใช้งานง่ายของระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งหากผู้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ หรือใช้งานง่ายผู้ใช้งานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น จึงทำให้ส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน การใช้งานจริงของผู้ใช้และนำไปสู่การยอมรับการ ใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

2.1.3 ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2)

ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT) โดย Venkatesh และคณะ (2003) จึงได้ถูกนำมาใช้เพื่อค้นหาปัจจัยนำมาใช้ เพื่อค้นหาปัจจัยในการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้และเป็นแบบจำลองที่ได้รับการยอมรับอย่าง กว้างขวาง ซึ่งต่อมาได้ถูกพัฒนาเป็นส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extending UTAUT2) โดย Venkatesh และคณะ (2012) มุ่งเน้นการศึกษาไปในบริบทของผู้บริโภค มากขึ้น ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Extending the Unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT2)

ที่มา Venkatesh และคณะ (2012)

โดย Venkatesh et al. (2012) ได้อธิบายแนวคิดของ UTAUT2 ว่าการกระทำใดๆ ของ บุคคล ซึ่งในที่นี้คือการใช้งานเทคโนโลยี เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความตั้งใจในการแสดง พฤติกรรม โดยปัจจัยความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมเป็นผลที่เกิดจากตัวแปรหลัก จำนวน 7 ตัว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ซึ่งการเผยแพร่เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่จะยกเว้นค่า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แปร ได้แก่ 1. ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ (Performance Expectancy) 2. ความคาดหวังจากความพยายาม (Effort Expectancy) 3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) 5. แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation) 6. มูลค่าตามราคา (Price Value) และ 7. อุปนิสัยส่วนบุคคล (Habit) โดยแต่ละตัวแปรสามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

1. ความคาดหวังด้านสมรรถภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่เชื่อว่าเทคโนโลยีนั้น เป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ สามารถช่วยให้การทำงานต่างๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวแปรนี้ เป็นตัวแปรที่ถ่ายทอดมาจากตัวแปรการรับรู้ประโยชน์จากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งระบุว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณลักษณะที่มีประโยชน์ มีความสามารถตามที่ต้องการซึ่งเป็นหนึ่งในลักษณะความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยี จะเป็นแรงจูงใจให้เกิดการใช้งานต่อไปได้

2. ความคาดหวังจากความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง เป็นลักษณะความเชื่อหรือความคาดหวังของบุคคลที่คิดว่า การใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบงานต่างๆ เป็นลักษณะของระบบงานที่ง่ายต่อการเรียนรู้และนำไปใช้ ผู้ใช้สามารถใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นได้โดยปราศจากความกดดันหรือไม่จำเป็นต้องพยายามมากเกินไป ตัวแปรนี้เป็นตัวแปรที่ถ่ายทอดมาจากตัวแปรการรับรู้ความง่าย จากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เช่นกัน

3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นจากปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับบรรทัดฐานทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อบุคคล เช่น หากบุคคลได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีจากคนใกล้ชิด บุคคลในครอบครัว เพื่อน หรือบุคคลที่ตนเองนับถือ รวมถึงบุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคมที่อาศัยอยู่ จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นเกิดการใช้งานได้

4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้น เช่น มีอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ระบบการสื่อสาร ระบบฐานข้อมูล ตลอดจน เครื่องมือสนับสนุนอื่นๆ อาทิ คู่มือการใช้งาน ผู้ให้บริการ รวมถึงการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองว่าหากเกิดปัญหาสามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ด้วยตนเอง หากบุคคลมีความรู้สึกถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอ จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นเกิดการใช้งานได้

5. แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation) หมายถึง ตัวแปรที่อธิบายถึงความรู้สึกของบุคคลในมิติด้านความสุขและความบันเทิงที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี เช่น เมื่อใช้งานเทคโนโลยีจะก่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เทคโนโลยีอาจมีฟังก์ชันหรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถใหม่มาให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้ จึงเกิดเป็นความพึงพอใจ นอกจากการที่ได้รับประโยชน์ทางตรงจากการใช้เทคโนโลยี จึงสามารถเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นเกิดการใช้งานจริงได้ต่อไป

6. มูลค่าตามราคา (Price Value) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคล อันเกิดจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการ ซึ่งในที่นี้คือมูลค่าที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้จากค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม เป็นต้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่ามีมูลค่าหรือราคาที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับการใช้งาน จะก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่การใช้งานจริงได้ต่อไป

7. อุปนิสัยส่วนบุคคล (Habit) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกหรืออุปนิสัยของบุคคล เป็นลักษณะการกระทำที่คุ้นเคยมาในอดีตและกระทำต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเมื่อปรากฏในสภาพแวดล้อมที่คล้ายกัน ซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีมีคุณลักษณะที่คล้ายกันจะส่งผลให้บุคคลเกิดความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีเหล่านั้น จึงนำไปสู่ความตั้งใจใช้งานและใช้งานจริงในที่สุด

นอกจากนั้นแนวคิดของ UTAUT2 ยังได้ผนวกตัวแปรเสริมที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะส่วนบุคคลเพิ่มเติม นั่นคือ เพศ (Gender) อายุ (Age) และประสบการณ์ (Experience) ที่สื่อให้เห็นว่าปัจจัยเสริมเหล่านี้ มีส่วนต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่นำไปสู่ความตั้งใจและการใช้งานจริงต่อไปในที่สุด

สรุปได้ว่าทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมและนำไปสู่การใช้งานจริง ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะประยุกต์ใช้แบบจำลอง UTAUT2 กับการประกอบธุรกรรมในระบบ m-payment เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการ m-payment ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจที่จะศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภคในอนาคต

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน

Usability.gov (2014) ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานของรัฐบาลประเทศสหรัฐอเมริกา (U.S. Department of Health & Human Services) ได้อธิบายถึงแนวคิดและแนวทางในการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface: UI) เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน ง่ายต่อการทำความเข้าใจและง่ายต่อการแสดงพฤติกรรมกับระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันต่างๆ โดยมีรายละเอียดที่ผู้พัฒนาระบบควรคำนึงในระหว่างการออกแบบติดต่อกับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการใช้งานให้ประสบความสำเร็จ ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันเหล่านั้น โดยแนวคิดของส่วนประกอบของส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานประกอบด้วย

- ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงส่วนประสานงานกับผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลเข้า (Input Controls) อาทิ ปุ่ม เมนูคำสั่ง ช่องกรอกข้อมูล ส่วนที่ใช้สำหรับการแสดงรายการต่างๆ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงส่วนประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการนำทาง (Navigational Components) อาทิ Sitemap พื้นที่ที่ใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลแถบเมนูด้านข้าง ไอคอน หรือแท็กต่างๆ (Tags) เป็นต้น
- ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงการนำเสนอข้อมูลและขั้นตอนการนำเสนอข้อมูล (Informational Components) อาทิ แถบแสดงสถานะการทำงาน (Progress bar) กล่องข้อความหรือหน้าต่างที่ใช้โต้ตอบสื่อสารกับผู้ใช้ (Message boxes) เป็นต้น
- ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงพื้นที่แสดงผลข้อมูล (Containers) หรือส่วนที่ใช้สำหรับการนำเสนอข้อมูลต่างๆของระบบสารสนเทศ

นอกจากนั้นยังได้แนะนำแนวคิดในการออกแบบส่วนประสานงานกับผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ โดยอ้างอิงถึง ทักษะการใช้งานของผู้ใช้ (Skills) ความแตกต่างทางความพึงใจ (Preferences) รวมถึงจุดประสงค์เฉพาะต่างๆ (Tendencies) ที่ผู้ใช้ต้องการได้จากการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นด้วย โดยแนวทางที่ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงในระหว่างการออกแบบระบบมีดังนี้

- ผู้ออกแบบควรพยายามพัฒนาระบบที่มีความเรียบง่ายในมุมมองของผู้ใช้งาน หลีกเลี่ยงส่วนประกอบที่ไม่จำเป็นนำเสนอข้อมูลโดยใช้ภาษาที่แสดงความหมายชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของเมนูคำสั่ง Labels หรือ Messages ต่างๆ
- ผู้ออกแบบควรคงรูปแบบการออกแบบส่วนประกอบต่างๆของระบบให้มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน (Consistency) เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและจดจำขั้นตอนการทำงานต่างๆ ได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งการคงรูปแบบเหล่านี้ รวมถึงการใช้ภาษาหรือข้อความการวาง Layout อย่างเป็นระบบแบบแผนที่ชัดเจน
- ผู้ออกแบบควรพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่นำเสนอในแต่ละหน้า โดยมีการเรียงลำดับโครงสร้างความสำคัญของข้อมูลที่นำเสนอ ทั้งนี้จะช่วยดึงดูดความสนใจและยังช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถอ่านได้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น
- ผู้ออกแบบควรใช้สีของตัวอักษรและการแสดงพื้นหลังอย่างเหมาะสม เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีความชัดเจน
- ผู้ออกแบบควรพิจารณาอย่างรอบคอบในการเลือกวิธีการนำเสนอข้อความ แบบอักษร ขนาดอักษรและการจัดเรียงข้อความ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้หรือผู้อ่านสามารถอ่านได้อย่างรวดเร็วและจับใจความได้ง่ายยิ่งขึ้น
- ผู้ออกแบบควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าขั้นตอนการทำงานและรูปแบบการแสดงผลสถานะการทำงาน เป็นวิธีการที่สามารถสื่อสารให้แก่ผู้ใช้งานเข้าใจได้ว่ากำลังอยู่ในสถานะหรือขั้นตอนการทำงานในส่วนใด ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความยุ่งยากและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานทราบถึงสถานะการกระทำของผู้ใช้งานได้อย่าง
ง่ายดายยิ่งขึ้น

- ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงค่าเริ่มต้น (Default) ของระบบ ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดภาระ
ของผู้ใช้งาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการใช้งานระบบ และเป็นการเปิดโอกาส
ให้ผู้ใช้งานสามารถย้อนกลับมายังค่าเริ่มต้นของระบบได้

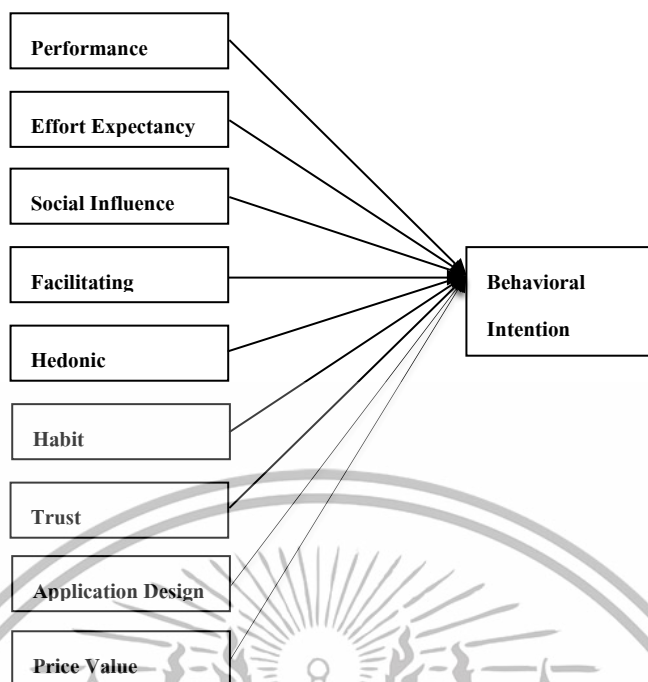
จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นถึงแนวคิดการออกแบบระบบและแอปพลิเคชันที่
เหมาะสมต่อการใช้งาน ซึ่งหลักการและแนวคิดในการออกแบบเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบ
สารสนเทศหรือเทคโนโลยีต่างๆ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการอำนวยความสะดวก
และส่งเสริมให้เกิดการยอมรับการใช้งานมากยิ่งขึ้น

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบและแอปพลิเคชัน

Janet Wagner and Gabrielle Rydstrom นักวิจัยของ Association for Consumer
Research (2001) ได้อธิบายถึงแนวความคิดในการสร้างความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจให้กับ
ผู้บริโภคหรือผู้ใช้งานในระบบออนไลน์ โดยมีแนวคิดที่สำคัญ ดังนี้

- ผู้บริโภคจะมีความเชื่อถือกับระบบออนไลน์หรือระบบที่ทำงานผ่านเครือข่าย
คอมพิวเตอร์ เมื่อระบบงานดังกล่าวสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้
ใช้งาน (Privacy) ไว้ได้
- ผู้บริโภคหรือผู้ใช้งานจะเกิดความเชื่อมั่นให้กับระบบ เมื่อมีการสร้างความมั่นใจใน
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หรือไว้วางใจช่องทางการสื่อสารที่
ผู้ให้บริการนำมาใช้ว่าจะมีความปลอดภัยไม่ถูกลักลอบหรือเกิดความผิดปกติ
ข้อมูลระหว่างการสื่อสารข้อมูล

จากงานรายละเอียดของทฤษฎีและแนวคิดข้างต้น จึงเป็นที่มาของการสร้างกรอบแนวคิด
งานวิจัย ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการยอมรับการใช้ระบบชำระเงินเคลื่อนที่ (m-payment)

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการชำระเงินเคลื่อนที่ (M-Payment)

ปัจจุบันการใช้งานระบบการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E payment ได้รับการยอมรับจากทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจุดเด่นสำคัญที่ทำให้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เจริญเติบโต สามารถอธิบายเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

- การสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้งาน
- ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบรายละเอียดและการทำธุรกรรมย้อนหลังได้
- อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ตามช่วงเวลาและทุกสถานที่ที่ต้องการ
- สามารถควบคุมระดับและรักษาความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานได้อีกด้วย

นอกจากนั้นศูนย์วิจัยธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Economic Intelligence Center: SCBEIC) (2559) ยังระบุเพิ่มเติมว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยเพิ่มยอดขายให้แก่ร้านค้าได้ เนื่องจาก

1. ในกรณีที่ผู้บริโภคพกพาเงินสดไม่เพียงพอต่อการซื้อสินค้าหรือบริการ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จะอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคมีอำนาจในการซื้อสินค้าหรือบริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างร้านค้ากับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถแนะนำให้ผู้บริโภคติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการของร้านค้า ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เมื่อผู้บริโภคชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. หากมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเหมาะสม ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อยอดสร้างความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายบุคคลได้เป็นอย่างดี
4. สามารถขยายฐานลูกค้าไปในช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมได้ เนื่องจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ E commerce เป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้เกิดการซื้อขายสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นหากช่องทางดังกล่าวอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ จะถือได้ว่าเป็นการเปิดโอกาสทางการขายให้แก่องค์กรธุรกิจเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ทั้งนี้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมใช้งานในปัจจุบันคือการชำระเงินด้วยบัตรต่างๆ โดยบัตรที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ได้แก่

1. บัตรต่างๆ บัตรเครดิต บัตรเดบิต เป็นต้น
2. การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารต่างๆ หรือ Mobile Payment
3. การชำระเงินด้วยการโอนเงินระหว่างธนาคาร หรือ Bank Transfers
4. การชำระเงินผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือ E wallet เช่น ทรูมันนี่ Airpay และ Alipay เป็นต้น
5. การชำระเงินผ่านบัตรสะสมหรือบัตรจ่ายเงินล่วงหน้า จำพวก Prepaid cards

โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะให้ความสำคัญในส่วนของการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารต่างๆ โดยอาศัยอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือ Mobile Payment รวมถึงการชำระเงินผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือ E wallet เป็นสำคัญ

Mobile Banking หมายถึงซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันที่ติดตั้งอยู่ในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทเคลื่อนที่ โดยทั่วไปเป็นซอฟต์แวร์หรือระบบงานที่ได้รับการพัฒนาจากผู้ให้บริการทางการเงิน ทั้งที่อยู่ในรูปแบบของธนาคารและไม่ใช่ธนาคาร เป็นระบบงานที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยธุรกรรมที่สามารถดำเนินการได้ ยกตัวอย่างเช่น การโอนเงินระหว่างบัญชี การชำระเงินและการซื้อสินค้า เป็นต้น

ในปัจจุบันความสามารถเพิ่มเติมที่มักติดมากับ Mobile Banking คือ Mobile payment ซึ่งหมายถึงระบบที่เน้นอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ เป็นเครื่องมือใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการชนิดต่างๆ อาทิ การชำระเงินผ่าน QR Code ให้แก่ร้านค้าต่างๆ เป็นต้น

กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E wallet หมายถึงซอฟต์แวร์หรือ Application ที่ติดตั้งอยู่กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์ที่สามารถเคลื่อนที่ได้ โดยลักษณะของซอฟต์แวร์หรือระบบได้รับการออกแบบมาเพื่อจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นต่อการชำระเงิน อาทิ ข้อมูลส่วนบุคคล หมายเลขบัตรเครดิตและรายละเอียดต่างๆ ของบัตร เป็นต้น ทั้งนี้การจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลหรือแสดงบัตรทุกครั้งที่ใช้งาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งจะนำมาวิเคราะห์และสรุปผลในเชิงสถิติของการหาผลการวิจัยในครั้งนี้ โดยที่ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ในรูปแบบต่างๆ โดยพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้คือภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้

3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้และถือเป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างเหมาะสม โดยผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

กำหนดให้

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$Z = \text{ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 (Z=1.96)}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณ 385 ตัวอย่าง

จากการคำนวณข้างต้นแสดงให้เห็นว่าขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมต่อการเป็นตัวแทนของประชากรที่ดีคือมีขนาดไม่ต่ำกว่า 385 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงกำหนดให้งานวิจัยชิ้นนี้มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 880 ตัวอย่าง

โดยการกระจายการสำรวจข้อมูลไปยังกลุ่มตัวอย่างหรือการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดให้มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานที่ที่มีประชากรหลากหลาย เช่น บริเวณโดยรอบห้างสรรพสินค้า สวนสาธารณะพื้นที่สาธารณะ สถานศึกษา สถานที่ราชการ เป็นต้น ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางประชากร โดยสามารถพบบุคคลที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถถือเป็นตัวแทนประชากรที่เหมาะสมได้เป็นอย่างดี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามจัดแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อความดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยพิจารณาจากปัจจัยแวดล้อมจำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามมีวิธีการวัดระดับความสำคัญ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	ให้ความสำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	ให้ความสำคัญมาก
3	หมายถึง	ให้ความสำคัญปานกลาง
2	หมายถึง	ให้ความสำคัญน้อย
1	หมายถึง	ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ในแบบสอบถามที่มีวิธีการวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ระดับเห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ระดับเห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ระดับเห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้สูตรการหาความกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned} \quad (3.3)$$

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นที่ได้ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับความสำคัญ/ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	หมายถึง	ให้ความสำคัญ/เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ให้ความสำคัญ/เห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ให้ความสำคัญ/เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ให้ความสำคัญ/เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ให้ความสำคัญ/เห็นด้วยน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งดังนี้

3.5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ จำนวน 880 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว ได้แก่ บทความวารสาร เอกสาร หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เว็บไซต์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงบรรยายกับแบบสอบถาม ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 นำข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่ โดยแยกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำข้อมูลมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการยอมรับใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติที่นำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทุกตัวเป็นรายชื่อ และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยพิจารณาจากปัจจัยแวดล้อมจำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา โดยการวิเคราะห์ข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยนำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทุกตัวเป็นรายข้อ และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

3.5 การทดสอบสมมติฐานและสถิติที่ใช้

สมมติฐานการวิจัย คือ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการทำงาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อนให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Multiple Linear Regression Analysis



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ครั้งนี้ เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 คนและได้นำเสนอผลการวิจัยซึ่งจัดแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับการชำระเงินเคลื่อนที่
3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับการใช้ระบบการชำระเงินเคลื่อนที่

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับการใช้งานระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 คน ดังแสดงได้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	479	54.4
หญิง	401	45.6
2. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	59	6.7
20-25 ปี	187	21.2
26-30 ปี	114	12.9
31-35 ปี	186	21.1
36-40 ปี	125	14.2
41-45 ปี	78	8.9
46-50 ปี	56	6.4
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	75	8.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	n	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	10	1.1
มัธยมศึกษา	113	12.8
อนุปริญญา	153	17.4
ปริญญาตรี	387	43.9
ปริญญาโท	171	19.4
อื่นๆ	46	5.2
4. อาชีพ		
นักเรียน นักศึกษา	64	7.3
เจ้าของธุรกิจ	88	10.0
พนักงานบริษัทเอกชน	417	47.3
ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	192	21.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	70	7.9
อาชีพอิสระ	42	4.8
อื่นๆ	7	0.8
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท	157	17.8
15,001-25,000 บาท	226	25.7
25,001-35,000 บาท	184	20.9
35,001-45,000 บาท	125	14.2
45,0001-55,000 บาท	155	17.6
55,001-65,000 บาท	16	1.8
มากกว่า 65,000 บาทขึ้นไป	17	1.9
รวม	880	100.00

จากข้อมูลตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายเป็นจำนวน 479 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และเป็นเพศหญิงจำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 เมื่อพิจารณาในประเด็นของอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.2 ของจำนวนกลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับกลุ่มอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.1 หรือเป็นจำนวน 186 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือบุคคลที่มีอายุในช่วง 46-50 ปี มีจำนวนทั้งสิ้นร้อยละ 6.4 หรือ 56 คน

เมื่อพิจารณาจากประเด็นระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ที่ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษามีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.9 หรือคิดเป็นจำนวน 387 คน รองลงมาคือมีการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 19.4 คิดเป็นจำนวน 171 คนและกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดในประเด็นของการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 1.1 หรือคิดเป็นจำนวน 10 คน

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.3 หรือประมาณ 417 คน รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 21.8 = 192 คน และกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของธุรกิจร้อยละ 10 เท่ากับ 88 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด ประกอบอาชีพอื่นๆ ซึ่งไม่ได้ระบุมาในที่นี้ คิดเป็นร้อยละ 0.8 เท่ากับ 7 คน

จากนั้นเมื่อพิจารณาปัจจัยรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 15,001- 25,000 บาท คิดเป็นจำนวน 226 คน เท่ากับร้อยละ 25.7 รองลงมาได้ประมาณ 25,001 บาท ถึง 35,000 บาท มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือมีรายได้อยู่ที่ 50,001 บาท ถึง 65,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.8 หรือ 16 คน

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

ในส่วนนี้จะแสดงถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
ความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ	4.13	.681	มาก
ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีประโยชน์ในการดำรงชีวิต	4.14	.840	มาก
ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่สามารถทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพ	4.21	.845	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ช่วยลดความผิดพลาดและสามารถตรวจสอบได้	4.11	.837	มาก
ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่สามารถใช้จ่ายได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.06	.822	มาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบในระดับมาก โดยรายละเอียดเมื่อจำแนกแต่ละประเด็นเป็นดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสูงสุด คือ ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่สามารถทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวในระดับมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นที่ว่าผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีประโยชน์ในการดำรงชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยของความสำคัญอยู่ที่ 4.14 ลำดับถัดมาคือคือผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินแบบเคลื่อนที่ที่สามารถช่วยลดความผิดพลาดและสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับได้ โดยมีค่าเฉลี่ยของความสำคัญอยู่ที่ 4.11 และประเด็นสุดท้ายคือ ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินแบบเคลื่อนที่ที่สามารถใช้จ่ายได้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยของความสำคัญอยู่ที่ 4.06 ซึ่งยังคงไปความหมายได้ว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
ความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน	3.61	.565	มาก
ผู้ใช้เชื่อว่าสามารถเรียนรู้วิธีการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้อย่างง่ายดาย	3.63	.771	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
ผู้ใช้เชื่อว่าตนเองจะสามารถใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้ อย่างถูกต้อง	3.51	.736	มาก
ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นระบบที่ใช้งานง่าย	3.75	.705	มาก
ผู้ใช้เชื่อว่าตนเองสามารถเป็นบุคคลที่มีความชำนาญในการใช้ ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	3.53	.672	มาก

ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม จากการใช้งานผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 คน พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน เท่ากับ 3.61 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่ไม่แตกต่างกันมาก

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับประเด็นที่ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย โดยให้ความสำคัญเท่ากับ 3.75 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวในระดับมาก รองลงมาคือประเด็นที่ผู้ใช้เชื่อว่าสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้ง่ายโดย โดยให้ระดับความสำคัญอยู่ที่ 3.63 และประเด็นที่ผู้ใช้เชื่อว่าตนเองสามารถเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และประเด็นที่ผู้ใช้เชื่อว่าตนเองจะสามารถใช้ระบบการจ่ายเงินแบบเคลื่อนที่ได้ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งสามารถแปลความหมายจากทุกประเด็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกประเด็นในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
อิทธิพลจากสังคม	3.42	.556	มาก
ผู้ใช้มีบุคคลใกล้ชิดแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ เช่น บุคคลในครอบครัว	3.09	.845	มาก
ผู้ใช้มีเพื่อนแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	3.48	.746	มาก
ผู้ใช้มีบุคคลที่เคารพและเชื่อถือ แนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงิน เคลื่อนที่	3.53	.835	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
SI4: ผู้ใช้ได้พบเห็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคมใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	3.56	.801	มาก

ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 คน พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยอิทธิพลทางสังคมในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับประเด็นผู้ใช้ได้พบเห็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคมใช้ระบบการจ่ายเงินแบบเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมาคือผู้ที่มีบุคคลที่เคารพและเชื่อถือแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และผู้ใช้มีเพื่อนแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และท้ายที่สุดคือผู้ที่มีบุคคลใกล้ชิดแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ เช่น บุคคลในครอบครัว เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 โดยทุกประเด็นของปัจจัยการมีอิทธิพลจากสังคม สามารถแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากในทุกประเด็น

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
แรงจูงใจที่เกิดก่อให้มีความสุข	3.80	.805	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นเรื่องสนุก	3.67	.976	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ทำให้มีความสุขในการใช้ชีวิตเพิ่มมากขึ้น	3.76	.973	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นสิ่งที่เพลิดเพลิน มีความสุข	3.88	.879	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มักมีลูกเล่นหรือความสามารถใหม่ มาให้ทดลองใช้อยู่เสมอ	3.89	.965	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความสุข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 คน พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความสุขอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่ไม่แตกต่างกันมาก

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มักมีลูกเล่นหรือความสามารถใหม่ มาให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้อยู่เสมอ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือการที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการทำงานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นสิ่งที่เป็นที่เพลิดเพลินและมีความสุขมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการทำงานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ทำให้มีความสุขในการใช้ชีวิตเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และท้ายที่สุดคือประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการทำงานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นเรื่องสนุกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	3.90	.695	มาก
ผู้ที่มีทรัพยากรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เพียงพอต่อการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	4.10	.889	มาก
ผู้ที่มีความรู้และทักษะเพียงพอต่อการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	3.87	.826	มาก
ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ร่วมกับระบบงานอื่นๆ ได้	3.96	.819	มาก
ผู้ใช้เชื่อว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการหรือบุคคลต่างๆ เมื่อระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เกิดปัญหา	3.64	.865	มาก

ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่จำนวน 880 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 แปลความหมายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับมากและมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเด็นที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุดคือการที่ผู้ใช้มีทรัพยากร และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เพียงพอต่อการใช้งานระบบการจ่ายเงินแบบเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือประเด็นที่ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ร่วมกับระบบงานอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และผู้ใช้มีความรู้และทักษะเพียงพอต่อการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และในท้ายที่สุดคือประเด็นที่ผู้ใช้เชื่อว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้บริการหรือบุคคลต่างๆ เมื่อระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคุ้นเคย และความเคยชิน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
ความคุ้นเคยและความเคยชิน	3.47	.644	มาก
ผู้ใช้เคยใช้งานระบบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	3.46	.819	มาก
ผู้ใช้จะใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้เสมอ เมื่อต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.56	.746	มาก
ผู้ใช้คุ้นเคยกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ มากกว่าระบบงานกลุ่มอื่นๆ	3.45	.742	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้เป็นเรื่องปกติ	3.42	.722	มาก

ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่จำนวน 880 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคุ้นเคยและความเคยชินในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือการที่ผู้ใช้จะใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้เสมอ เมื่อต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมาคือประเด็นที่ว่าผู้ใช้เคยใช้งานระบบที่มีลักษณะใกล้เคียงกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และประเด็นที่ผู้ใช้คุ้นเคยกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้มากกว่าระบบงานในกลุ่มอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้เป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความน่าเชื่อถือ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
ความน่าเชื่อถือ	3.67	.925	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าจะสามารถไว้วางใจผู้ให้บริการระบบการชำระเงินเคลื่อนที่ได้	3.85	.985	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าระบบการชำระเงินเคลื่อนที่มีความปลอดภัยในช่วงเวลาที่มีการทำธุรกรรม	3.74	.988	มาก
ผู้ใช้รู้สึกมั่นใจว่าระบบการชำระเงินเคลื่อนที่จะไม่ขัดข้องในระหว่างการทำธุรกรรม	3.61	.988	มาก
ผู้ใช้รู้สึกยินดีในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ แก่ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินเคลื่อนที่	3.46	1.080	มาก

ปัจจัยความน่าเชื่อถือที่มีให้กับระบบการชำระเงินเคลื่อนที่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการชำระเงินคืนที่จำนวน 880 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยความน่าเชื่อถือในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญที่ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสูงสุด คือการที่ผู้ใช้รู้สึกว่าตนเองสามารถไว้วางใจผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบเคลื่อนที่ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือประเด็นผู้ใช้รู้สึกว่าระบบการชำระเงินเคลื่อนที่มีความปลอดภัยในช่วงเวลาที่มีการทำธุรกรรม โดยให้ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญเท่ากับ 3.74 และประเด็นผู้ใช้รู้สึกมั่นใจว่าระบบการชำระเงินเคลื่อนที่จะไม่ขัดข้องในระหว่างการทำธุรกรรมซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาคือประเด็นที่ว่าผู้ใช้รู้สึกยินดีในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ แก่ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญเท่ากับ 3.46

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
การออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน	4.09	.772	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการแสดงผลของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม พอดีกับขนาดอุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่	4.11	.815	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการแสดงผลตัวอักษร รูปภาพและข้อมูลประเภทต่างๆ จากระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ สามารถช่วยให้ใช้งานได้ง่าย เข้าใจได้ง่าย	4.12	.813	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการจัดเรียงข้อมูล เมนูและคำสั่งต่างๆ ของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	4.07	.844	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการขั้นตอนการทำงานของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม	4.08	.879	มาก

ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ จำนวน 880 คนพบว่า คนพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับประเด็นการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสูงสุด คือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการแสดงผลตัวอักษรรูปภาพและข้อมูลประเภทต่างๆ จากระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ สามารถช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่ายและใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการแสดงผลของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสมพอดีกับขนาดของอุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการขั้นตอนการทำงานของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ท้ายที่สุดคือประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการจัดเรียงข้อมูลเมนูและคำสั่งต่างๆ ของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องทางราคา

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
มูลค่าที่เกี่ยวข้องทางราคา	3.50	.670	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความคุ้มค่า	3.53	.850	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความคุ้มค่าในการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความคุ้มค่ากว่าระบบอื่นๆ	3.51	.781	มาก
ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความคุ้มค่าในการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความคุ้มค่ากว่าระบบอื่นๆ	3.44	.705	มาก

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทางราคา จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่จำนวน 880 คน พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องกับราคาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความคุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมาคือประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความคุ้มค่าในการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความคุ้มค่ากว่าระบบอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และประเด็นที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความคุ้มค่าในการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่มีความคุ้มค่ากว่าระบบอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
การยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่	3.90	.863	มาก
ผู้ใช้จะศึกษาถึงวิธีการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่อย่างต่อเนื่อง	3.79	.912	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
ผู้ใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มากกว่าการทำธุรกรรมด้วยวิธีการอื่น	3.90	1.018	มาก
ผู้ใช้งานจะแนะนำระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ให้แก่บุคคลอื่นได้ใช้งาน	3.90	.987	มาก
ผู้ใช้งานใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ไปอย่างต่อเนื่อง	4.03	.962	มาก

ปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ในระดับมาก โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 ซึ่งแปลความหมายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ในระดับที่ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเด็นที่แสดงถึงการยอมรับสูงสุด คือ ผู้ใช้งานใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และจะใช้ระบบการจ่ายเงินแบบเคลื่อนที่มากกว่าการทำธุรกรรมด้วยวิธีการอื่น พร้อมกับการตั้งใจจะแนะนำระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ให้แก่บุคคลอื่นได้ทดลองใช้งาน ในระดับความสำคัญที่เท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และประเด็นที่ผู้ใช้งานศึกษาวิธีการใช้งานระบบการจ่ายเงินแบบเคลื่อนที่อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ มีปัจจัยที่นำมาคำนวณ ดังนี้ ความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม แรงจูงใจที่เกิดก่อนให้เกิดความสุข สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ความคุ้นเคยและความเคยชิน ความน่าเชื่อถือ การออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน มูลค่าที่เกี่ยวข้องทางราคา และตัวแปรตามคือการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

โดยผู้วิจัยได้นำตัวแปรแต่ละปัจจัยมาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้วิธี Multiple Linear Regression Analysis นำตัวแปรเข้าสมการ โดยวิธี Enter และปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นตัวแปรตาม โดยมีสมมติฐาน คือ

ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อนให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

ปัจจัย	B	SE	Beta	p-value
ค่าคงที่	.962	.187		
ความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ	-.005	.035	-.005	.879
ความคาดหวังในความพยายามจากการทำงาน	.074	.032	.065	.021*
อิทธิพลจากสังคม	-.019	.030	-.017	.526
แรงจูงใจที่เกิดก่อนให้เกิดความสุข	.030	.029	.033	.302
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	-.056	.036	-.055	.121
ความคุ้นเคยและความเคยชิน	.032	.027	.031	.230
ความน่าเชื่อถือ	.348	.025	.430	.000*
การออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน	.371	.031	.366	.000*
มูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา	-.039	.030	-.038	.190

$$R^2 = 0.525, R^2 \text{ Adjusted} = 0.52$$

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ จำนวน 9 ปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับการจ่ายเงินเคลื่อนที่จำนวน 3 ปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการทำงาน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ และปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรสามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้ร้อยละ 52 โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่สูงที่สุด คือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการทำงาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อนให้เกิดความสุข ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคมปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา และปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ของประชาชนในประเทศไทยโดยมีกรอบแนวคิดตามหลักทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM2) และทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (UTAUT2) พบว่าเข้ากับปัจจัยเพิ่มเติมอีก 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการออกแบบระบบและ Application และปัจจัยความเชื่อมั่นที่ผู้ใช้งานมีให้กับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ ลักษณะการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสำรวจ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอนของการวิจัย ซึ่งสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 880 คน สามารถสรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.4 โดยมากมีอายุประมาณ 20 -25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.2 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 15,001 - 25,000 บาท

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่

การวิเคราะห์ระดับของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ สามารถ

สรุปผลการวิจัย โดยจำแนกเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นระบบที่สามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ การที่ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นระบบงานที่มีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต และเชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่สามารถช่วยลดความผิดพลาดและช่วยให้ตรวจสอบข้อมูลได้อย่างแม่นยำตามลำดับ

ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ ผู้ใช้เชื่อว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานได้อย่างง่ายดาย และเชื่อว่าตนเองสามารถเป็นบุคคลที่มีความชำนาญในการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ ตามลำดับ

ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้ได้พบเห็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคมใช้จ่ายผ่านระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ รองลงมาคือ การที่ผู้ใช้พบเห็นหรือมีบุคคลที่เคารพและเชื่อถือแนะนำให้ใช้บริการระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ และลำดับสุดท้ายคือ การที่ผู้ใช้มีเพื่อนแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่าการจ่ายเงินเคลื่อนที่ มักมีลูกเล่นและความสามารถใหม่ๆ มาให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้อยู่เสมอ รองลงมา คือ ผู้ใช้รู้สึกว่าการทำงานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นสิ่งที่มีความเพลิดเพลิน สามารถให้ความสุขในการใช้งานได้ และผู้ใช้รู้สึกว่าการทำงานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ทำให้ความสุขในการใช้ชีวิตเพิ่มมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้มีทรัพยากรและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น Smartphone หรือ Tablet รวมถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่ที่เพียงพอต่อการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ รองลงมา คือ การที่ผู้ใช้สามารถใช้ระบบการจ่ายเงินแบบเคลื่อนที่นี้ร่วมกับระบบงานอื่นๆ ได้อย่างสะดวกคล่องแคล่ว และการที่ผู้ใช้มีความรู้และทักษะเพียงพอต่อการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ตามลำดับ

ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่า จะใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เมื่อต้องทำธุรกรรมทางการเงิน รองลงมา คือ การที่ผู้ใช้รู้สึกคุ้นเคยว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับระบบงานอื่นๆ ที่เคยใช้อยู่เป็นประจำ ลำดับถัดไป คือ การที่ผู้ใช้คุ้นเคยกับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้มากกว่าระบบงานในกลุ่มอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่าจะสามารถไว้วางใจผู้ให้บริการระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้ รองลงมา คือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่จะมีการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสมในช่วงเวลาที่มีการทำธุรกรรม และการที่ผู้ใช้รู้สึกมั่นใจว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่จะไม่ขัดข้องในระหว่างการทำธุรกรรม

ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่า การแสดงผลข้อมูลต่างๆ ตัวอักษร รูปภาพที่ได้จากการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่สามารถช่วยให้ใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น รองลงมา คือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่า การแสดงผลของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความเหมาะสมพอดีกับขนาดอุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่ และผู้ใช้รู้สึกว่า ขั้นตอนการทำงานของระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้รู้สึกว่า การใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีความคุ้มค่า รู้สึกว่าค่าธรรมเนียมในการใช้งานมีอัตราที่ต่ำกว่าการใช้งานครบวงจร และรู้สึกว่าระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มีรูปแบบการจําหน่ายการส่งเสริมการตลาดที่ดึงดูดใจให้ใช้งานอย่างเหมาะสมตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ การที่ผู้ใช้จะใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ไปอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ การที่ผู้ใช้จะใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มากกว่าการทำธุรกรรมด้วยวิธีการอื่น และจะแนะนำระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่นี้ให้แก่บุคคลอื่นได้ใช้งานต่อไป ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา ส่งผลต่อปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่

จากผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์จำนวน 9 ปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่จำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยความน่าเชื่อถือ และปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีค่า $R^2 = 0.52$ หมายความว่า ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน และปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา สามารถอธิบายถึงความผันแปรเชิงเส้นตรงของการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้ร้อยละ 52

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ มีปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์จำนวน 9 ปัจจัย ส่งผลต่อการยอมรับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่จำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ และปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน

ทั้งนี้ตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรสามารถอธิบายความผันแปรของการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้อัตรา 52 โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่สูงสุดคือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยแรงจูงใจที่เกิดก่อให้เกิดความสุข ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา และปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน

การศึกษาพบว่าปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชันเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Asta Tarute et, al (2017) ที่มีข้อสรุปว่า การออกแบบแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานเป็นอย่างมาก ซึ่งปัจจัยการออกแบบนี้ เป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานระบบต่อไป เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Lai (2015) ที่พบว่าปัจจัยการออกแบบเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ซึ่งการรับรู้นี้จะส่งผลถึงความตั้งใจใช้งานและมีพฤติกรรมในการใช้ต่อไป และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของ Hartmut Hoehle et, al. (2015) ที่ระบุว่ามิติทางวัฒนธรรมที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนได้อย่างต่อเนื่อง และส่วนหนึ่งเกิดจากการออกแบบแอปพลิเคชันที่เหมาะสมและความสามารถของแอปพลิเคชันเหล่านั้นด้วย จากการศึกษาวิจัยจำนวนมากเหล่านี้ เป็นการยืนยันถึงความสำคัญของการออกแบบแอปพลิเคชันว่า หากผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบแอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย ใช้ได้ตามความต้องการ เช่น สามารถค้นหาข้อมูลตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีส่วนประสานงานกับผู้ใช้ที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ มีระบบนำทางการใช้งานที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงการแสดงผลข้อมูลประเภทต่างๆ เช่น ภาพ เนื้อหาและรายละเอียดอื่นๆ ที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสม ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้เกิดการยอมรับระบบงานทางเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันต่างๆ ได้อย่างแน่นอน

ปัจจัยความน่าเชื่อถือ

ผลศึกษาพบว่าปัจจัยความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินเคลื่อนที่ของผู้ใช้ในประเทศไทยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stade, E. L. และคณะ (2015) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับระบบการชำระเงินแบบทางไกลของผู้บริโภคในสหราชอาณาจักร และพบว่าปัจจัยความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานระบบการชำระเงินในที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aik-Chuan Teo และคณะ (2015) ซึ่งพบว่าปัจจัยความน่าเชื่อถือเป็นตัวแปรขับเคลื่อนหลัก ที่ก่อให้เกิดการรับรู้การใช้งาน เมื่อผู้ใช้มีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในเทคโนโลยีนั้นๆ มากยิ่งขึ้นจะมีแนวโน้มในการใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ มากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Muñoz-Leiva, Climent-Climent, & Liébana-Cabanillas (2017) ที่แสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจในระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความตั้งใจใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Yang, K. Forney, J.C., (2013) ได้อธิบายว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบการซื้อขายสินค้าผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าปัจจัยความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินเคลื่อนที่ ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาการชำระเงินเคลื่อนที่ให้มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การใช้งานอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้นผู้ให้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรสนับสนุนและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ระบบการชำระเงิน รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นในการใช้งานให้แก่ผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุดต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน

ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อการยอมรับการใช้ระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ ลักษณะของความสำเร็จดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ricardo et al (2016) และ Alain (2013) ที่ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความพยายามในการใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการใช้งานระบบการชำระเงินแบบเคลื่อนที่ ที่ดำเนินงานอยู่บนอุปกรณ์จำพวก Smartphone หรือ Tablet เป็นลักษณะการทำงานที่มีความยืดหยุ่น Application และระบบงานทางเทคโนโลยีต่างๆ มักมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหากผู้ใช้งานมีแนวโน้มในการเรียนรู้และพยายามใช้งานอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้เกิดแนวโน้มความตั้งใจในการใช้งานและนำไปสู่การใช้งานได้ในที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tiago และคณะ (2016) ที่พบว่าหากผู้ใช้มีอัตราความพยายามในการใช้งานลดลง ผู้ใช้จะมีแนวโน้มที่นำไปสู่ความตั้งใจและพฤติกรรมในการใช้งานมากยิ่งขึ้น ยิ่งกว่านั้นความตั้งใจในการใช้งานและพฤติกรรมที่แสดงถึงแนวโน้มที่จะใช้งานจะเพิ่มมากยิ่งขึ้น เมื่อพบว่าเทคโนโลยีที่จะใช้เป็นเทคโนโลยีที่เข้ากันได้กับความคาดหวังด้านความพยายามของตนเอง หมายความว่าหากเทคโนโลยีมีความสอดคล้องกับวิถีของผู้ใช้ ผู้ใช้มีอัตราการยอมรับที่เพิ่มสูงขึ้นได้ และยังสอดคล้องกับ Il et al. (2011) ที่พบว่าความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีเช่นกัน

ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน

ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความคุ้นเคยและความเคยชินของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางลบต่อการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากผลงานวิจัยของ Lin Jia et, al (2014) ที่พบว่าพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าออนไลน์และพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะนิสัยของผู้ใช้งาน แต่อย่างไรก็ตามพฤติกรรมเหล่านั้นไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความตั้งใจในการใช้งานระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความสุข

ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความสุขมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับระบบการชำระเงินแบบเคลื่อนที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang, K. Forney, J.C., (2013) ที่พบว่าความชื่นชอบของผู้ใช้มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเป็นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนา

ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้พัฒนาควรให้ความสำคัญกับประเด็นและความสามารถของระบบที่สามารถสร้างความเพลิดเพลินและความสุขให้แก่ผู้ใช้งานในขณะใช้งานได้

ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ มีอิทธิพลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ Aik-Chuan และคณะ (2015) และผลงานวิจัยของ Il et al. (2011) ที่ระบุว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพและพฤติกรรมกรยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันที่เทคโนโลยีและทักษะการใช้งานของผู้ใช้งานมีความสอดคล้องใกล้เคียงกัน จึงเป็นผลให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจถึงความสามารถและประสิทธิภาพที่จะได้รับจากการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีความคาดหวังล่วงหน้า ทั้งนี้เมื่อผู้ใช้มีทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ ผู้ใช้จะทราบได้อย่างชัดเจนว่าระบบสารสนเทศหรือระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ที่ตั้งใจใช้นั้น มีประสิทธิภาพหรือความสามารถในด้านใดบ้าง ประกอบกับผู้ใช้อาจเคยใช้เทคโนโลยีที่มีลักษณะใกล้เคียงกันหรือมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่ติดตั้งอยู่ในระบบเคลื่อนที่จำพวก Smartphone หรือ Tablet มาก่อน ดังนั้นจะสามารถเข้าใจถึงประสิทธิภาพและความสามารถของระบบงานที่ตนเองกำลังจะใช้ได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม

ในครั้งนี้นพบว่าปัจจัยอิทธิพลจากสังคมการศึกษาส่งผลทางลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ หากแม้เป็นการแย้งจากทฤษฎีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีแต่ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Aik-Chuan และคณะ (2015) ที่พบว่าปัจจัยอิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี ทั้งนี้มีอาจสาเหตุมาจากการที่ผู้ใช้เทคโนโลยีในระบบเคลื่อนที่ อาทิ สมาร์ทโฟนให้ความสนใจกับกิจกรรมที่สามารถดำเนินงานได้บนระบบเคลื่อนที่มากกว่า เช่น กิจกรรมการสนทนา กิจกรรมด้านความบันเทิง จำพวก การเล่นเกมหรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นมักเป็นกิจกรรมกลุ่ม มีผู้ใช้งานมากกว่า 1 รายจึงมีปัจจัยอิทธิพลทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง หากแต่การใช้งานระบบการชำระเงินมักเป็นกิจกรรมส่วนบุคคล จึงเป็นผลให้ปัจจัยอิทธิพลจากสังคมไม่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มด้านการยอมรับการใช้งานระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่มากนัก

ปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องทางราคา

ผลจากการศึกษาปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องทางราคาเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางลบต่อการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นผลการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jelena เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Miladinovic และ Hong Xiang (2016) ซึ่งพบว่าปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคาไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นไปยังความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันบนระบบเคลื่อนที่ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากการใช้งานแอปพลิเคชันหรือระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ โดยส่วนใหญ่มักไม่มีค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมอื่นใดเพิ่มเติมไปจากที่ผู้ใช้บริการเคยใช้อยู่ ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันพร้อมทั้งใช้งานระบบการจ่ายเงิน เพื่อชำระเงิน โอน หรือซื้อสินค้า ได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษ และยังอำนวยความสะดวกให้สามารถใช้จ่ายได้อย่างคล่องตัวเพิ่มมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม จึงถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับการใช้ระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่มากยิ่งขึ้นเช่นกัน

ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับปัจจัยการยอมรับระบบการจ่ายเงินเคลื่อนที่ ทั้งนี้ผลการศึกษาอาจมีความขัดแย้งจากผลการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านรวมถึงแตกต่างจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Venkatesh et al., 2012) แต่อาจมีเหตุผลมาจากความคุ้นเคยและความเคยชินในการใช้งานระบบ รวมถึงประสบการณ์การใช้งานระบบเทคโนโลยีที่มีความใกล้เคียงกันมาก่อน เมื่อเทคโนโลยีมีความเข้ากันได้กับระบบงานที่ผู้ใช้เคยใช้มาในอดีต ผู้ใช้จึงไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเพิ่มเติมไปกว่าเดิมจากที่มีอยู่ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าหากผู้ให้บริการต้องการพัฒนาอัตราการยอมรับการใช้งานระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องสร้างความคุ้นเคยและไม่พัฒนาเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ระบบการสื่อสารอุปกรณ์รวมถึงซอฟต์แวร์หรือรูปแบบการทำงานเดิมที่ผู้ใช้คุ้นเคยอยู่

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่แสดงให้เห็นว่า หากผู้ให้บริการแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ ต้องการเพิ่มระดับการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้ให้สูงขึ้น มีกลุ่มปัจจัยที่สามารถทำนายอัตราการยอมรับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ได้ร้อยละ 52 รวม 9 ปัจจัย โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่สูงที่สุด คือ ปัจจัยการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยความคาดหวังในความพยายามจากการใช้งาน ปัจจัยความคุ้นเคยและความเคยชิน ปัจจัยแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความสุข ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพและความสามารถของระบบ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยมูลค่าที่เกี่ยวข้องเนื่องทางราคา และปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้เพื่อให้เป็นการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการยอมรับมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ในการออกแบบระบบและแอปพลิเคชัน ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงลักษณะการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องเน้นความสามารถอันซับซ้อน แต่ควรคำนึงถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ส่งผลให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจและใช้งานได้อย่างตรงตามความต้องการ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ควรมีความชัดเจนสื่อสารให้กับผู้ใช้เข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ยังควรคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากปัจจัยความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงกับการยอมรับการใช้งานระบบจ่ายเงินเคลื่อนที่ เนื่องจากในปัจจุบันภาวะความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้จากการใช้งานเทคโนโลยีมีหลากหลาย ผู้ใช้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งาน ซึ่งหากผู้พัฒนาระบบสามารถลดความกังวลที่อาจเกิดจากความเสี่ยงต่างๆ เหล่านั้น เช่น การยืนยันได้ว่าระบบจะมีความขัดข้องไม่ขัดข้องระหว่างการใช้งาน มีการรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานแต่ละราย รวมถึงการมีมาตรฐานในการเก็บรักษาข้อมูลอย่างเหมาะสม เป็นต้น ประเด็นต่างๆ เหล่านี้ จะช่วยนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและส่งเสริมให้เกิดการยอมรับการใช้งานมากยิ่งขึ้นได้ต่อไป

บรรณานุกรม

Aik-Chuan Teo, Keng-Boon Ooi, King-Tak Yew, Garry Wei-Han Tan, & Teck-Soon Hew.

(2015). The effects of convenience and speed in m-payment. *Industrial Management & Data Systems*, 115(2), 311–331. <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2014-0231>

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Theories of Cognitive Self-Regulation*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84(5), 888–918. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.84.5.888>

Alain Yee-Loong Chong, (2013). Understanding Mobile Commerce Continuance Intentions: An Empirical Analysis of Chinese Consumers. *Journal of Computer Information Systems*, 53(4), 22–30. <https://doi.org/10.1080/08874417.2013.11645647>

Fred D. Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Hartmut Hoehle, & Viswanath Venkatesh. (2015). *MOBILE APPLICATION USABILITY : CONCEPTUALIZATION AND INSTRUMENT DEVELOPMENT 1*.

Il Im, Seongtae Hong, & Myung Soo Kang. (2011). An international comparison of technology adoption: Testing the UTAUT model. *Information & Management*, 48(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.09.001>

Jelena Miladinovic, & Xiang Hong. (2016). *A Study on Factors Affecting the Behavioral Intention to use Mobile Shopping Fashion Apps in Sweden*. สืบค้นจาก <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hj:diva-30245>

Kenneth C.Laudon, & Jane P. Laudon. (2016). *Management Information Systems Managing the Digital Firm* (พิมพ์ครั้งที่ 14). Pearson Education Limited.

Lai, P. C. (2015). Consumers Intention to Use a Single Platform E-Payment System: A Study Among Malaysian Internet and Mobile Banking Users. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 20, 1–13.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Lai, P. C. (2017). THE LITERATURE REVIEW OF TECHNOLOGY ADOPTION MODELS AND THEORIES FOR THE NOVELTY TECHNOLOGY. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 14, 21–38. <https://doi.org/10.4301/s1807-17752017000100002>
- Lin Jia, Dianne Hall, & Shiwei Sun. (2014). The Effect of Technology Usage Habits on Consumers' Intention to Continue Use Mobile Payments. *AMCIS*.
- M. Rogers, E., Singhal, A., & M. Quinlan, M. (2003). *Diffusion of Innovations* (พิมพ์ครั้งที่ 5). New York: Free Press.
- Muñoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liébana-Cabanillas, F. (2017). Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 21(1), 25–38. <https://doi.org/10.1016/j.sjme.2016.12.001>
- Ricardo de Sena Abrahão, Stella Naomi Moriguchi, & Darly Fernando Andrade. (2016). Intention of adoption of mobile payment: An analysis in the light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *RAI Revista de Administração e Inovação*, 13(3), 221–230. <https://doi.org/10.1016/j.rai.2016.06.003>
- SCB Economic Intelligence Center: SCBEIC. (2560). แม่ค้าขายรับลูกค้าพร้อมเปย์ ด้วย e-Payment | Economic Intelligence Center (EIC). จาก SCBEIC website: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/4208>
- Slade, E. L., Dwivedi, Y. K., Piercy, N. C., & Williams, M. D. (2015). Modeling Consumers' Adoption Intentions of Remote Mobile Payments in the United Kingdom: Extending UTAUT with Innovativeness, Risk, and Trust. *Psychology and Marketing*, 32(8), 860–873. <https://doi.org/10.1002/mar.20823>
- Tiago Oliveira, Manoj Thomas, Goncalo Baptista, Filipe Campos. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology - ScienceDirect. สืบค้นจาก <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563216301972>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- U.S. Department of Health & Human Services. (2014, พฤษภาคม 21). User Interface Design Basics. จาก [/what-and-why/user-interface-design.html](http://what-and-why/user-interface-design.html)
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36, 157–178.
- Wagner, J., & Rydstrom, G. (2001). Satisfaction, Trust and Commitment in Consumers= Relationships With Online Retailers. *ACR European Advances*, E-05. สืบค้นจาก <http://acrwebsite.org/volumes/11227/volumes/e05/E-05>
- We Are Social. (2019). Global Digital Report 2019. สืบค้นจาก We Are Social website: <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row
- Yang, K. Forney, J.C., (2013). The moderating role of consumer technology anxiety in mobile shopping adoption: differential effects of facilitating conditions and social influences. *Journal of Electronic Commerce Research* 14, 4, 334-347.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: ซีเค แอนด์เอสโพลีโตสตุดีโอ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). ธนาคารแห่งประเทศไทย (ข้อมูลสถิติ) PS_PT_009 ชูกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking 1/ สืบค้นจาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH>
- พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ และ ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 41(158). สืบค้นจาก <http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba158/Article/JBA158PimSri.pdf>
- เรวัต ตันตยานนท์. (2560). การยอมรับเทคโนโลยี ในบริบทของสังคม. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/641132>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิงหะ นวิสุข และ สุන්නาทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.

วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 1(1). สืบค้นจาก

http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/2



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นายสิงหะ ฉวีสุข

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิ	ปีที่จบ	ชื่อสถานศึกษาและประเทศ
Ph.D. (Management and Information System)	2553	Victoria University, Australia
MSc. in Management (Information Management)	2552	The University of Akron, USA.
MBA (Business Administration)	2541	Cleveland State University, USA.
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด)	2538	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ไทย
วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์)	2547	มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ไทย

ประสบการณ์ทำงาน

รายละเอียด	ระยะเวลา
ประสบการณ์ทำงานที่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (คณะกรรมการบริหารและจัดการ) 1. อาจารย์ประจำ คณะการบริหารและจัดการ วิชาที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none">● Business intelligence● Supply chain management● Customer relationship management● e-Business and digital business● Enterprise resource planning (SAP)● Global Strategy and Innovation● Start-up business● Technological entrepreneurship (Technopreneur)	2558 – ปัจจุบัน
2. รองคณบดี คณะการบริหารและจัดการ	2558 – ปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียด	ระยะเวลา
<p>ประสบการณ์ทำงานที่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ)</p> <p>1. อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ วิชาที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Business intelligence ● Decision support systems ● Management information system ● Enterprise resource planning (SAP) <p>2. รองคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>2545 – 2558</p> <p>2552 – 2558</p>
<p>“ประสบการณ์ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการ”</p> <p>1. ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ “โครงการจ้างพัฒนาและติดตั้งระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ” (Business Intelligence System) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)</p> <p>2. หัวหน้าโครงการที่ปรึกษาการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ และขยายตลาดออนไลน์ OTOP ผู้สาคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์</p> <p>3. หัวหน้าโครงการที่ปรึกษาเพื่อดำเนินโครงการพัฒนาระบบปฏิบัติการกระทรวงวัฒนธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม</p> <p>4. ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านระบบงานข่าวสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</p>	<p>2553 – 2556</p> <p>2558 – 2559</p> <p>2560 – 2561</p> <p>2561- ปัจจุบัน</p>

ความเชี่ยวชาญ

1. การให้คำปรึกษาและประยุกต์ใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศในองค์กร (Innovation and Technology Management)
2. การให้คำปรึกษาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Intelligence System)
3. การให้คำปรึกษาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการทรัพยากรในองค์กร (Enterprise Resource Planning)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การให้คำปรึกษาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management for Information Technology Business)
5. การให้คำปรึกษาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจดิจิทัล (Digital Business)
6. การให้คำปรึกษาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจในระบบออนไลน์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Online Business and E-commerce)

✓ Alibaba.com Certified Trainer

การบริการวิชาการ

1. หัวหน้าโครงการสร้างนวัตกรรมและการแข่งขัน ในย่านนวัตกรรมลาดกระบัง สจล. 24 ชั่วโมง (KMITL Hackathon 2018)
2. กรรมการจัดการ โครงการ JSTS และ ISTS 2018 (Hackathon) โดยความร่วมมือของ NIT's Kumamoto college และ สจล.
3. หัวหน้าโครงการสร้างนวัตกรรม ด้าน นวัตกรรมบริการ (Service innovation) (KMITL service innovation 2017)
4. หัวหน้าโครงการประกวดแผนธุรกิจในการสร้างนวัตกรรมในธุรกิจ (KMITL Business battle 2016, 2017, 2518)
5. วิทยากรพิเศษ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการความรู้ในการประกอบธุรกิจ ณ สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการการค้ายุคใหม่ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (ปี 2562)
6. วิทยากรพิเศษ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการนวัตกรรมธุรกิจ พิชิตตลาดโลก ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครสวรรค์ (ปี 2562)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้