รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่:ทิศทางสู่สังคมไร้เงินสด

Mobile Payment Adoption towards Cashless Society

นาง ชลิตา ศรีนวล

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
คณะการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) การยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่:ทิศทางสู่สังคมไร้เงินสด
ชื่อโครงการ(ภาษาอังกฤษ) Mobile Payment Adoption towards Cashless Society
แหล่งเงิน เงินรายได้ คณะการบริหารจัดการ
ประจำปีงบประมาณ 2560 **จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน** 210,000 บาท
ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560
ชื่อ-สกุล หัวหน้าโครงการ
นาง ชลิตา ศรีนวล ตำแหน่งวิชาการ รองศาสตราจารย์
คณะการบริหารและจัดการ โทรศัพท์ 02-3298460 โทรสาร 02-3298461
E-mail:chalita.sr@kmitl.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการยอมรับในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่เคยทำธุรกรรม ผ่านทางระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาในประเทศไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560 การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.25 โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 20 ปี - 30 ปี ร้อยละ 38.75 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 48.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.25 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 บาท - 30,000 บาท ร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการบริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ร้อยละ 58.25 ในขณะที่การใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่มีเพียงร้อยละ 30.50 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ (Keywords): การยอมรับ, สังคมไร้เงินสด, ประเทศไทย, การชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Abstract

This research aimed to study the level of acceptance of using mobile payment and analyze influencing factor of the mobile payment adoption in Thailand. Data was collected through questionnaires from the sample of those who had made the mobile payment transaction during the year, in total 400 sample. Data collection started from January 2017 to April 2017. Descriptive statistics (mean, percentage and percentage). Standard deviation) and inferential statistics which including Path Analysis were used for the hypothesis testing.

Results indicated that majority of respondents were female (56.25 percent), aged over 20 years old - 30 years old (38.75 percent), single (48.75 percent) and had bachelor degree (67.50 percent). Most of them were civil servants / state enterprise employees (45.25 percent) and had income between 20,001 to 30,000 THBs (30.00 percent). Respondent had experience in using e-card payment 58.25 percent, while their experience on mobile payment was 30.50 percent. Also, the hypothesis testing showed that perceived ease of use, perceived usefulness, trust and facilitator factor positively influence the mobile payment adoption significantly at 0.01 level.

Keywords: Adoption, Cashless Society, Thailand, Mobile Payment

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ได้อนุมัติทุนอุดหนุนการวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจมาโดยตลอด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป ตลอดจนจะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในเชิงนโยบายต่อไป

ชลิตา ศรีนวล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ II
กิตติกรรมประกาศ III
สารบัญ IV
สารบัญตาราง VI
สารบัญภาพ VII
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5
1.3 สมมติฐานการวิจัย 5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย 5
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ 6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ 8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค 9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ 16
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี 21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 34
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 41
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 41
4.4 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 43
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ 45
4.4 ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ 54
4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน 56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 60
5.1 สรุปผลการวิจัย 60
5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ 64
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป 65

บรรณานุกรม 66

ภาคผนวก 69
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย 70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

3.1 จำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขตของกรุงเทพมหานคร 31
3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ และความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม 34
3.3 สมมติฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ 36
3.4 สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 39
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 41
4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 43
4.3 ค่าเฉลี่ย และผลการประเมินความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 45
4.4 ผลการประเมินปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 46
4.5 ผลการประเมินปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 47
4.6 ผลการประเมินปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 49
4.7 ผลการประเมินปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 50
4.8 ผลการประเมินปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 52
4.9 ผลการประเมินระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ 54
4.10 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบจำลอง 56
4.11 เกณฑ์การทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองในภาพรวมกับข้อมูล 57
4.12 Regression Weights 57
4.13 Standardized direct and Indirect effect of model 59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1.1 การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ปี 2553 - 2558 2
1.2 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank) 3
1.3 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการที่มิใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) 3
1.4 การใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านบริการ Internet Banking และ Mobile Banking 4
2.1 กระบวนการของพฤติกรรม 13
2.2 แสดงทฤษฎีการกระตุ้น 15
2.3 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ 18
2.4 แสดงขั้นตอนการเกิดทัศนคติ 19
2.5 แบบจำลองการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี 20
2.6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 23
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 28
3.1 แบบจำลองการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) ของตัวแปรที่ศึกษา 40
4.1 Regression weights of model 58
4.2 Standardized Regression Weights of model 58

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้สังคมเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม และทัศนคติ ของผู้บริโภคในสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนจึงได้นำประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเหล่านี้มาพัฒนาเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจทางด้านการเงินและการธนาคาร เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ จึงได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของผู้บริโภคยุคใหม่ ให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา สะดวกสบาย และรวดเร็ว ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของรัฐบาลที่ได้ผลักดันแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment เพื่อปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐานของระบบธนาคารในประเทศไทย และยกระดับผลักดันประเทศเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลไร้เงินสด เช่นเดียวกับหลาย ๆ ประเทศชั้นนำทั่วโลก จึงทำให้เกิดแนวคิดสังคมไร้เงินสด (Cashless society) ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ที่มองว่า ความสำคัญของเงินสดในอนาคตจะลดน้อยลง และการทำธุรกรรมทางการเงินจะถูกแทนที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม

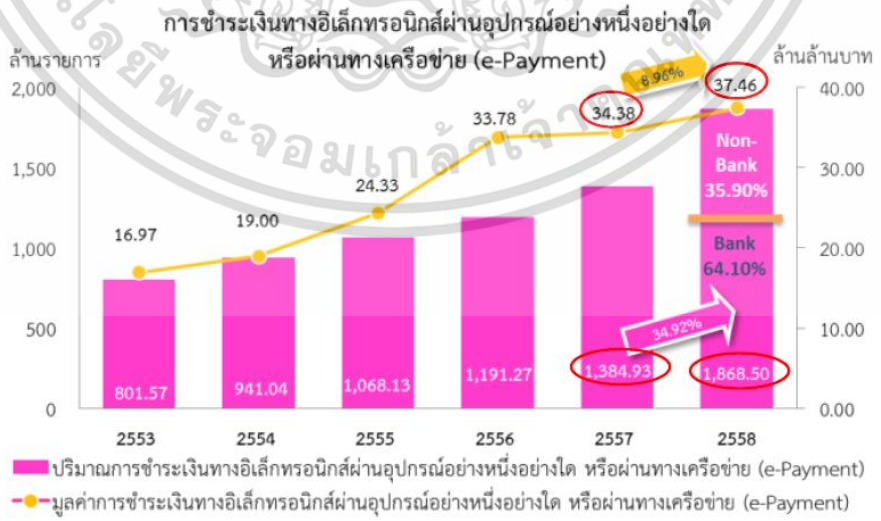
สังคมไร้เงินสด (Cashless society) เป็นแนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด หรือสังคมเศรษฐกิจที่ไม่นิยมถือเงินสด เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมานิยมการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แนวคิดนี้เกิดขึ้นจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งจัดทำขึ้นโดยกระทรวงการคลัง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร ประกอบด้วยแผนงานสำคัญ 5 โครงการ ได้แก่ ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการ e-Payment ภาครัฐ และโครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. 2559) โดยระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คือ การส่งมอบ หรือโอนสื่อการชำระเงิน เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม โทรสาร และโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ในอดีตมีระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์หลากหลายวิธี ได้แก่ Online Credit Card Payment, Electronic Cash, Electronic Checks และ Smart Card (Hsiao Cheng et. al. 2002) ต่อมาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้พัฒนาจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยี 4G และการเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) และการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (M-Commerce)

การลดการใช้เงินสด และการเพิ่มการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จะทำให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาผลกระทบของการใช้ระบบชำระเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การใช้งานบัตรเดบิต และบัตรเครดิตที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เศรษฐกิจโลกฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการใช้บัตรต่าง ๆ นั้นช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้จ่าย และเพิ่มช่องทางในการทำธุรกิจต่าง ๆ ส่งผลให้ GDP ของ 56 ประเทศทั่วโลกเพิ่มขึ้นรวมกันมากกว่า 9.84 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในระหว่างปี 2008 และ 2012 หรือเทียบเท่ากับการจ้างงานเพิ่มขึ้น 1.9 ล้านคน โดยการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้ GDP ในประเทศที่กำลังพัฒนาโตขึ้นร้อยละ 0.80 และในประเทศที่พัฒนาแล้วโตขึ้น ร้อยละ 0.30 (Moody's Analytics. 2556) นอกจากนี้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพของเศรษฐกิจในการแข่งขันระหว่างประเทศจากการลดต้นทุนที่มาจากธุรกรรมเงินสดมากกว่า 1 แสนล้านบาทต่อปี และทำให้การจัดเก็บภาษีของรัฐบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากระบบดังกล่าวสามารถลดต้นทุนในการผลิตธนบัตร และเหรียญกษาปณ์ สามารถจำกัดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเงินสด และลดภาระด้านเอกสารในการทำธุรกรรมทางการเงิน

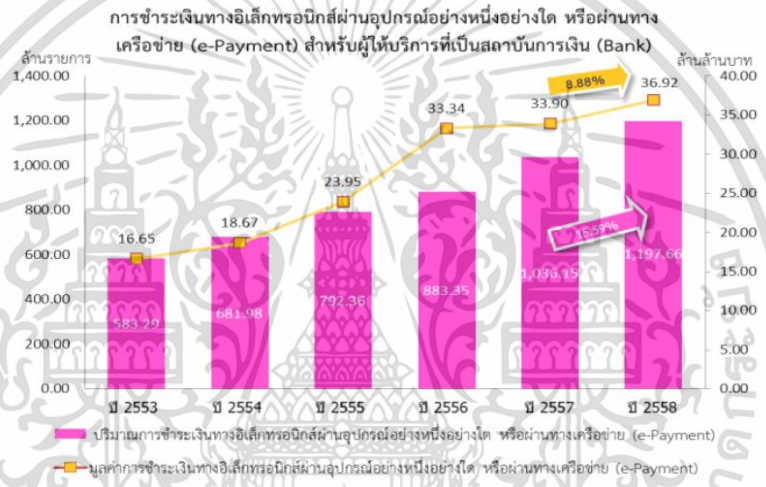
สำหรับประเทศไทย การใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์กำลังได้รับความนิยม และมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลการสำรวจพฤติกรรมการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Visa. 2556) พบว่า กลุ่มผู้บริโภคเจนเอ็กซ์ และเจนวาย นิยมชำระเงินผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต จำนวนใกล้เคียงกันเท่ากับ ร้อยละ 81.00 และร้อยละ 82.00 เนื่องจากประหยัดเวลา และสะดวก รวดเร็ว มากกว่าการใช้เงินสด นอกจากนี้จากข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2553 - 2558 (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559) พบว่า ปริมาณและมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใด มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในปี 2558 มีอัตราการเติบโตสูงถึงร้อยละ 34.92 เมื่อเทียบกับปี 2557 โดยสัดส่วนปริมาณการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank) และผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) อยู่ที่ร้อยละ 64.10 และ ร้อยละ 35.90 ตามลำดับ



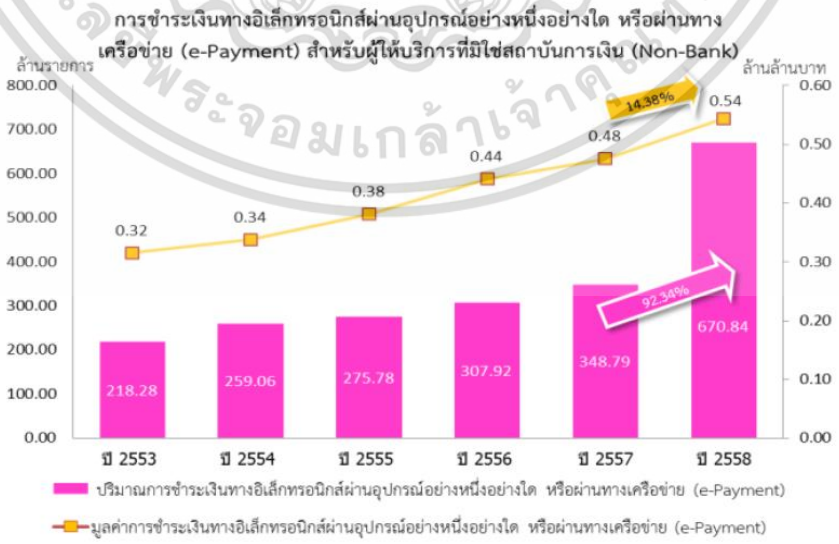
ภาพที่ 1.1 การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ปี 2553 - 2558
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้การเติบโตของการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผ่าน ผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) มีแนวโน้มเติบโตสูงกว่าผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank) แม้ว่าสัดส่วนรวมถึงปริมาณและมูลค่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank) ยังคงสูงกว่าผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) แต่เมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มขึ้นของการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2558 เทียบกับปี 2557 (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559) พบว่า อัตราการเพิ่มของปริมาณและมูลค่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการที่มิใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) อยู่ที่ร้อยละ 92.34 และ 14.38 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank) ที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 15.59 และ 8.88 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) เริ่มเข้ามามีบทบาทในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นและมีแนวโน้มเติบโตสูง



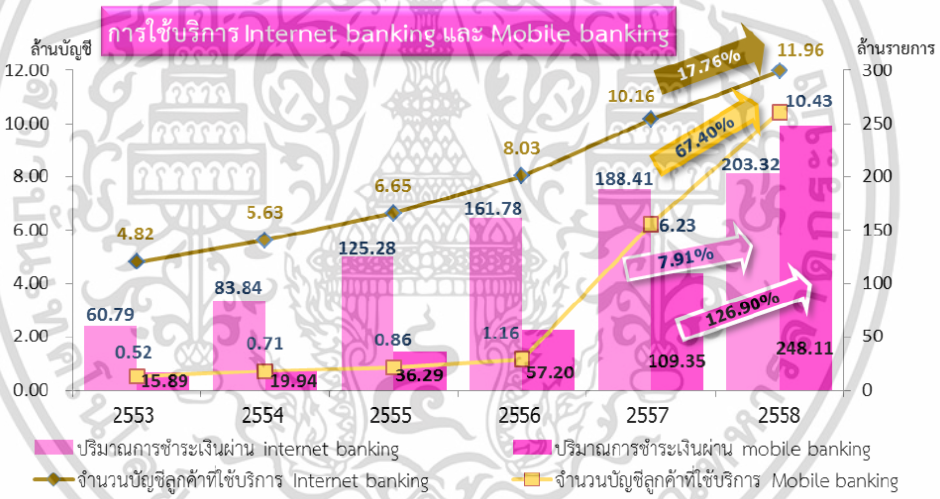
ภาพที่ 1.2 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank)
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559



ภาพที่ 1.3 การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านผู้ให้บริการที่มิใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank)
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากข้อมูลการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์โฟน (Mobile Banking) (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559) พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการ Internet Banking ณ สิ้นปี 2558 มีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 17.76 ในขณะที่ลูกค้าที่ใช้บริการ Mobile Banking ณ สิ้นปี 2558 มีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 67.40 เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2557 อีกทั้งเมื่อพิจารณาอัตราการเพิ่มขึ้นของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทั้ง 2 บริการ ในปี 2558 เทียบกับปี 2557 พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Mobile Banking มีอัตราการเติบโตมากถึงร้อยละ 126.90 ซึ่งสูงกว่าปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Internet Banking มีอัตราการเติบโตเพียงร้อยละ 7.91 แสดงให้เห็นว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Mobile Banking มีแนวโน้มเติบโตสูงกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการ Internet Banking เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว สามารถใช้งานได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากนี้การเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีส่วนทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านทางแอพพลิเคชั่นของสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเพิ่มมากขึ้น ทำให้การใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย



ภาพที่ 1.4 การใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์
ผ่านบริการ Internet Banking และ Mobile Banking
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559

อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการปรับตัวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ตามที่คาดหวังจากโครงการ National e-Payment ผู้ให้บริการ รัฐบาล หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องควรเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ระบบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเพิ่มความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้บริการผ่านการออกแบบ User Interface ให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และเหมาะสำหรับทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น ผนวกกับความพร้อมของระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายการชำระเงินที่รองรับการทำธุรกรรมจำนวนมาก ล้วนแล้วแต่สนับสนุนให้การใช้ธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เงินสดเพิ่มมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่สำคัญ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ รัฐบาล หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 5 : ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.4.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่เคยทำธุรกรรม ผ่านทางระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ทัศนคติ

- ด้านความง่ายในการใช้งาน
- ด้านประโยชน์ในการใช้งาน
- ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน
- ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
- ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.4.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.4.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ดังนี้

1. ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบโดยการประมาณค่าว่าชอบ หรือไม่ชอบมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

1.1 ทัศนคติด้านความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับความคาดหวังของผู้บริโภคที่คาดหวังต่อระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ว่า จะต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งาน และผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก ซึ่งประโยชน์ในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.2 ทัศนคติด้านประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง การที่ผู้บริโภคมีความคิดเห็นว่าระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งประโยชน์ในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.3 ทัศนคติด้านความปลอดภัยในการใช้งาน หมายถึง สิ่งที่ผู้บริโภคจะต้องเผชิญ หรือมีความเสี่ยง ภายใต้สภาวะที่ไม่แน่นอน และไม่สามารถเห็นผลได้ล่วงหน้าจากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพราะมีประสบการณ์น้อย หรือไม่มีประสบการณ์

1.4 ทัศนคติด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ว่า บุคคลอื่นที่มีความสำคัญกับเขา ต้องการให้เขาทำพฤติกรรมนั้น ๆ หรือไม่ โดยกลุ่มอ้างอิงเป็นกลุ่มที่มีอำนาจ และถูกบุคคลอื่นเลียนแบบ กลุ่มอ้างอิงจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.5 ทัศนคติด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง องค์ประกอบพื้นฐานด้านโทรคมนาคม และสารสนเทศ ทั้งในส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟท์แวร์ และระบบเครือข่าย ซึ่งมีส่วนช่วยในการทำให้ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

2. ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การชำระค่าสินค้าและบริการ หรือการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางระบบออนไลน์ แทนการใช้เงินสด ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว และไม่ต้องพกพาเงินสดให้ยุ่งยาก ได้แก่ บัตรแทนเงินสด บัตรเดบิต/ เครดิต การชำระค่าบริการผ่านซิมการ์ด การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

3. ความตั้งใจ หมายถึง ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้บริโภคได้มีการวางแผน และเลือกใช้บริการนี้เป็นตัวเลือกแรก ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมสาระสำคัญต่าง ๆ จากเอกสารการรายงานต่าง ๆ ทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจะนำเสนอแยกเป็นลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

2.1.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง การวิเคราะห์ทางประชากรในเรื่องขนาด โครงสร้างการกระจายตัว และการเปลี่ยนแปลงประชากร ในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่น ๆ ปัจจัยทางประชากรอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุ และผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งประชากรศาสตร์ (Demography) นั้น มีรากฐานของคำศัพท์ภาษากรีกมาจากคำว่า “Demo” หมายถึง “People” แปลว่า ประชากร หรือประชาชน และคำว่า “Graphy” ซึ่งหมายถึง “Description” ซึ่งมีความหมายว่า ลักษณะ การนำคำศัพท์ทั้งสองมารวมกันก็จะได้ความหมายว่า วิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนสงค์. 2521)

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และสถานภาพทางสังคม (Social class)

Hanna and Wozniak (2001) และ Shiffman and Kanuk (2003) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึงข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548 : 22) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์(Demographic Factor) หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัวเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์และปริมาณการซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากร เช่น เพศ อายุ ศาสนา ขนาดครอบครัว การศึกษารายได้ และอาชีพจะบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดเป็นกลุ่มย่อยช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย โดยสามารถสรุปตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญได้ดังนี้

1) เพศ (Sex) เป็นลักษณะทางประชากรที่ได้รับมาแต่กำเนิด ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ ทั้งด้านความคิด ความสนใจ ทัศคติ การรับรู้ รูปแบบการดำรงชีวิต และพฤติกรรมการซื้อสินค้า ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมไทยได้กำหนดบทบาท วิถีชีวิตของเพศชาย และหญิงไว้แตกต่างกัน

2) อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคิด และพฤติกรรมที่เหมือนหรือแตกต่างกัน โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล อีกทั้งบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจการรับรู้ความสนใจได้แตกต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ทำตลาดต้องค้นหาความต้องการโดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุ

3) การศึกษา (Education) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความคิด ค่านิยม ทัศคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ที่แตกต่างกันออกไป

4) รายได้ (Income) เป็นตัวบ่งชี้ที่อำนาจในการใช้อุปโภคบริโภค กำหนดทัศนคติ ความรู้สึกและความต้องการเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งนักการตลาดสามารถโยงปัจจัยด้านรายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่น เพื่อกำหนดเป้าหมายการตลาดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

5) อาชีพ (Occupation) จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของการบริโภค อาชีพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อแนวคิด อุดมการณ์ ค่านิยม ความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน

จากความหมายของประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 15-17) อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ อาจจะเป็นที่สังเกตได้ หรือไม่ได้ก็ตาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ ความคิด (Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้.มีขั้นตอนของการพัฒนาด้านสติปัญญา เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้ และแสดงพฤติกรรมทางความรู้ออกมา สรุปได้ว่าพฤติกรรมด้านนี้บอกให้ทราบว่าใครรู้ หรือไม่รู้มากน้อยเพียงใด จำแนกได้ 5 ขั้นตอน คือ

1.1 ความรู้ (Knowledge) ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง.ๆ ที่เคยประสบมาโดยที่เรื่องราวนั้นอาจได้มาจากที่ใดก็ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นตอนต่อจากความรู้ เมื่อรู้ก็สามารถแปลความ หรือคาดหมายได้ หรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทัศนะใหม่ เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง

1.3 การนำความรู้ไปใช้ (Application) การที่ผู้คนสามารถนำเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนมีอยู่เดิม ไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น ๆ ได้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการนำเอาหลักการ กฎเกณฑ์ และวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ของเรื่องที่มีประสบการณ์ หรือรู้แล้วไปใช้แก้ปัญหาใหม่ได้

1.5 การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลสามารถตัดสินใจ.ตีราคา.โดยอาศัยเกณฑ์ และมาตรฐานที่วางไว้

2. พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึกชอบ (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ ค่านิยมต่าง ๆ การรับการเปลี่ยนค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่ยากต่อการมองเห็น หรือเข้าใจ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจคน ซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการวัดพฤติกรรมด้านนี้ การเกิดพฤติกรรมด้านนี้แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นการรับรู้ หรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attention) แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนัก (Awareness) เป็นพฤติกรรมขั้นแรกสุดของความรู้สึกชอบ เป็นขั้นที่บุคคลได้ฉุกคิด หรือการเกิดขึ้นในความรู้สึกว่ามีสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์หนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตใจ ความยินดี หรือความเต็มใจรับรู้ (Willingness to Receive) เป็นความพึงพอใจต่อสิ่งเร้ามากระตุ้นและให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้น การเลือกรับ หรือเลือกให้ความสนใจ (Controlled and Selected Attention) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นจะเลือกรับ หรือเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่เขาชอบ หรือนำความพอใจมาให้

2.2 ขั้นการตอบสนอง (Responding) เป็นพฤติกรรมที่พัฒนาต่อจากขั้นรับรู้ กล่าวคือเมื่อเกิดการรับรู้แล้วบุคคลนั้นจะเลือกรับ หรือเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่เขาชอบ หรือนำความพอใจมาให้

2.3 การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence Responding) เป็นการกระทำเพราะการเชื่อฟัง คล้อยตาม หรือทำตามคำแนะนำ โดยมีความรู้สึกต่อต้านเล็กน้อย

2.4 ขั้นตอนการสร้างคุณค่าการเกิดค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของวัตถุ ปรากฏการณ์ และพฤติกรรม ด้วยตัวเขาเอง ซึ่งรวมถึงการเอากฎเกณฑ์ของสังคมมาเป็นเกณฑ์ตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง.ๆ สิ่งที่บุคคลจะแสดงออกจะมีลักษณะคงเส้นคงวา ซึ่งเป็นคุณลักษณะของความเชื่อ หรือทัศนคติที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคล หรือการตอบสนอง จะเป็นไปตามค่านิยมที่เขานับถือ

2.5 การจัดระบบคุณค่า (Organization) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นขั้นที่บุคคลมีค่านิยมหลายอย่าง บุคคลจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของค่านิยมเหล่านั้น โดยจัดลำดับความสำคัญของค่านิยม เป็นการจัดระบบของค่านิยม และการพัฒนาระบบไปทีละน้อย จนอาจกลายเป็นค่านิยมใหม่ขึ้นมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a Value) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นการพัฒนาถึงขั้นของการประพฤติปฏิบัติของบุคคล ตามระบบค่านิยมที่เขายึดถือ มีการแสดงออกมาในรูปแบบที่คงเส้นคงวา และเป็นอัตโนมัติโดยมิได้มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่แสดงออกมา เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตได้ พฤติกรรมด้านนี้เมื่อแสดงออกมาสามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านนี้ ต้องอาศัยระยะเวลาการตัดสินใจหลายขั้นตอน

ปริญ ลักษิตานนท์ (2540: 27) ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในจิตใจ และภายนอกจิตใจอาจทำไป โดยรู้ตัว หรือไม่รู้ตัว อาจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ ผู้อื่นอาจสังเกตการ กระทำนั้นได้ และสามารถใช้เครื่องมือทดสอบได้

ดารา ทีปะปาล (2542: 3) อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง ปฏิกิริยาและกิจกรรมทุกชนิดที่มนุษย์แสดงออกทางรูปธรรม นามธรรม ตลอดเวลาสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส วาจา และการกระทำ สามารถแบ่งพฤติกรรมออกได้เป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก ซึ่งเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส หรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2545: 6) อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำเนื่องจากการกระตุ้น หรือการจูงใจจากสิ่งเร้าต่าง ๆ การกระทำ หรือพฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้ผ่านขบวนการกลั่นกรอง ตกแต่ง และตั้งใจที่จะทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลอื่นได้สัมผัสรับรู้พฤติกรรมของบุคคล แม้จะกระทำด้วยสาเหตุจุดมุ่งหมายเดียวกัน แต่จะมีลักษณะอาการแตกต่างกัน เมื่อบุคคล เวลา สถานที่ หรือสถานการณ์เปลี่ยนไป เนื่องจากการกระทำของบุคคลล้วนจะต้องผ่านกระบวนการคิด การตัดสินใจ อันประกอบด้วยอารมณ์ และความรู้สึกของผู้กระทำพฤติกรรมนั้น ๆ จึงทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน

ครองใจ ชัยสมบัติ (2546: 35) อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ ไม่ว่ากระทำนั้นผู้กระทำจะกระทำโดยรู้ตัว หรือไม่รู้ตัวก็ตาม ไม่ว่าผู้อื่นจะสังเกตการณ์กระทำนั้น หรือไม่ก็ตาม และไม่ว่าการกระทำนั้นจะพึงประสงค์ หรือไม่พึงประสงค์ก็ตาม ดังนั้น การเดิน การยืน การคิด การตัดสินใจ การปฏิบัติตามหน้าที่ การละทิ้งหน้าที่ เป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำ หรืออาการที่แสดงออกของจิตใจ ทั้งภายใน และภายนอก เป็นการกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการของบุคคลซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกต และใช้เครื่องมือทดสอบได้

2.1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรม

ดารา ทีปะปาล (2542: 3) พฤติกรรมมีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความมุ่งหมาย เป็นความต้องการที่ทำให้เกิดกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น ความต้องการบางอย่างสามารถตอบสนองได้ทันที แต่บางอย่างต้องใช้เวลานานจึงบรรลุความต้องการได้

2. ความพร้อม เป็นระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการ

3. สถานการณ์ เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย ก่อนที่จะทำกิจกรรมหนึ่งลงไป มนุษย์จะพิจารณาสถานการณ์ก่อนแล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีการที่เกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการ

5. การตอบสนอง เป็นการกระทำกิจกรรมเพื่อสนองต่อความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับ หรือผลที่ตามมา เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลการกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจเป็นไปตามที่คาดคิด หรืออาจตรงข้ามก็ได้

7. ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ มนุษย์ก็อาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานการณ์ และเลือกวิธีการใหม่

2.1.3 ประเภทของพฤติกรรม

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 2-5) พิจารณาประเภทของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. พิจารณาจากพฤติกรรมที่ปรากฏด้วยการสังเกต ได้แก่ พฤติกรรมภายนอก (Overt) คือ พฤติกรรมที่ปรากฏเห็นชัดเจน และพฤติกรรมภายใน (Convert) คือ พฤติกรรมที่ไม่ปรากฏให้สังเกตได้อย่างชัดเจน

2. พิจารณาจากแหล่งที่เกิดพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะ (Unlearned) เป็นพฤติกรรมความพร้อมที่เกิดขึ้น โดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรของชีวิต และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยมีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (Learned) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้

3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกทางร่างกาย ได้แก่ พฤติกรรมทางกาย เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวร่างกายด้วยแขน หรือขา การปรับเปลี่ยนกิริยาบทของร่างกาย การพยักหน้า การโครงตัว และพฤติกรรมทางจิตใจ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับความคิด ความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์ เป็นต้น

4. พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท ได้แก่ พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการด้วยสมอง สามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามต้องการ และพฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบอินทรีย์ ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น กิริยาสะท้อน สัญชาติญาณ และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.4 กระบวนการการเกิดพฤติกรรม

ครองใจ ชัยสมบัติ (2546: 35) การเกิดพฤติกรรม นักจิตวิทยาในแนวคิดทฤษฎีการรู้คิด เชื่อว่าพฤติกรรมนั้นเป็นผลที่เกิดจากการกระทำปฏิกิริยาของมนุษย์ หรืออินทรีย์กับสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันส่วนใหญ่ก็มักจะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการกระตุ้นที่เรียกว่า “พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ” คือ เมื่อมีสิ่งเร้าเกิดขึ้นก็จะทำให้เกิดความต้องการ เมื่อเกิดความต้องการก็จะพยายามแสดงหาทางตอบสนองความต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือไม่ได้รับการตอบสนองก็จะแสดงออกมา คือ พอใจ หรือไม่พอใจ ถ้าหากพอใจความต้องการก็จะลดลง หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการนั้นอยู่ แรงขับก็จะไม่ลด เมื่อแรงขับไม่ลดลงก็ต้องพยายามให้ได้มาซึ่งความพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้ โดยบางครั้งก็ไม่ได้คำนึงถึงความถูกต้องตามกฎเกณฑ์ของสังคม กฎระเบียบ จารีตประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ จึงกลายเป็นพฤติกรรมที่ใช้ในทางที่ผิด หรือ “พฤติกรรมการกระทำผิด” ได้ในที่สุด

พฤติกรรม หรือการแสดงออกใด ๆ ของมนุษย์นั้น มักจะมีสาเหตุเสมอ สิ่งที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า แรงจูงใจ หรือความอยากได้ (Motivate) ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 กระบวนการของพฤติกรรม

ที่มา : http://larts.rmutp.ac.th/e-learning/suchunya/010-Unit-7.1.pdf

กล่าวโดยสรุปได้ว่าแรงจูงใจต้องมีสิ่งเหล่านี้ประกอบด้วย คือ

1. การจูงใจ คือ กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายใน หรือภายนอก ทำให้เกิดความต้องการ ส่งผลให้เกิดแรงขับซึ่งผลักดันให้บุคคลทำพฤติกรรม เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หมายถึง ความขาดแคลนบางสิ่งบางอย่างของมนุษย์ อาจจะเป็นทางสรีระ ขาดอาหาร หรือทางจิตใจ

2. แรงขับ คือ ภาวะที่มนุษย์ถูกกระตุ้น เนื่องมาจากความต้องการให้แสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น กล่าวถึงสภาวการณ์ขาดแคลนทางสรีระ การขาดอาหาร และน้ำ

3. เป้าหมาย คือ เมื่อมนุษย์ และสัตว์ กระทำพฤติกรรมบรรลุเป้าหมาย หมายถึง ความต้องการได้รับการตอบสนองเกิดความสมดุลทั้งสรีระ และจิตใจ

4. สิ่งล่อใจ คือ สิ่ง หรือเงื่อนไขภายนอกที่กระตุ้นมนุษย์ และสัตว์ ให้กระทำพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายความต้องการ หรือความอยากได้สิ่งใดสิ่งหนึ่งมาตอบสนองนี้เอง จะเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์ต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรม หรือการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้น ๆ ที่กำลังต้องการอยู่ พฤติกรรมที่แสดงออกจะสืบเนื่องมาจากการมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิด กล่าวคือ พฤติกรรมจะแสดงออกก็ต่อเมื่อแรงจูงใจที่เป็นสาเหตุเหล่านั้น กำลังต้องการจะได้รับการตอบสนอง และจะกลายเป็นตัวกระตุ้นที่มีอิทธิพล ทำให้ต้องมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม นอกจากนี้โดยปกติพฤติกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของมนุษย์ที่แสดงออกนั้นต่างก็จะแสดงออกไปโดยมีจุดมุ่งหมาย หรือหวังในผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมรอบตัวเขา

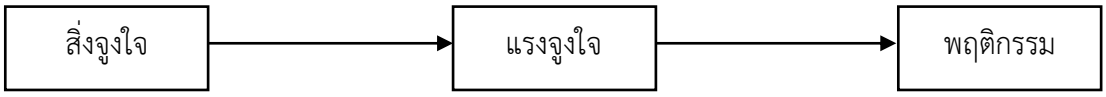
2.1.5 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่เกิดสิ่งกระตุ้น ที่ทำให้เกิดความต้องการสิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ผลิต หรือผู้ขาย ไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อ ซึ่งจะนำไปสู่การตอบสนองของผู้ซื้อ หรือการตัดสินใจซื้อ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546: 196-199)

จุดเริ่มต้นของโมเดลนี้อยู่ที่มีสิ่งกระตุ้นให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง โดยมีรายละเอียดของทฤษฎี ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) อาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก นักการตลาดจะต้องสนใจ และจัดสิ่งกระตุ้นภายนอก เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า ซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านเหตุผล หรือด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้ สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย.2.ส่วน คือ สิ่งกระตุ้นทางการ เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุม และต้องจัดให้มีขึ้น ประกอบด้วยสิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามเพื่อกระตุ้นความต้องการซื้อ สิ่งกระตุ้นด้านราคา เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาลูกค้าเป้าหมาย สิ่งกระตุ้นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึง เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภค ถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาสม่ำเสมอ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไปเหล่านี้ ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ และอีกสิ่งหนึ่ง คือ สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์การ ซึ่งองค์การควบคุมไม่ได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ เช่น ภาวะเศรษฐกิจรายได้ของผู้บริโภคเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีใหม่ด้านฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ สามารถกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคให้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น สิ่งกระตุ้นทางกฎหมาย และการเมือง เช่น กฎหมายเพิ่มหรือลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่ง จะมีอิทธิพลต่อการเพิ่ม หรือลดความต้องการของผู้ซื้อ สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยในเทศกาลต่าง ๆ จะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้น ซึ่งสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจ จะเป็นตัวที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการขึ้นมา และผลักดันให้เกิดพฤติกรรมจูงใจขึ้น ตัวอย่างเช่น เราอาจไม่มีความต้องการ หรือยังไม่มีความคิดที่จะไปดูภาพยนตร์ แต่มีเพื่อนมาชักชวนทำให้เราอยากไปดู คำชักชวนของเพื่อนเป็นสิ่งเร้าที่มากระตุ้นให้เกิดความต้องการขึ้น และผลักดันให้เกิดพฤติกรรมจูงใจตามมา หรือตัวอย่างเช่น เสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้นถี่ ๆ ทำให้เราต้องลุกไปรับโทรศัพท์ เสียงกริ่งจึงเป็นสิ่งเร้าทั้ง ๆ ที่บางครั้งเราไม่ประสงค์จะลุกไปรับด้วยซ้ำไป แต่ก็จำเป็นต้องรับอาจจะเป็นนิสัยความเคยชิน หรือเป็นเพราะรำคาญเสียงกริ่งก็ได้ ทฤษฎีจึงเชื่อว่าพฤติกรรมจูงใจบางอย่างอยู่ภายใต้การควบคุมของสิ่งเร้าดังภาพที่ 2.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 แสดงทฤษฎีการกระตุ้น
ที่มา : http://larts.rmutp.ac.th/e-learning/suchunya/010-Unit-7.1.pdf

2. กล่องดำ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิต หรือผู้ขาย ไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อประกอบด้วย ลักษณะของผู้ซื้อมีอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ ประกอบด้วย ขั้นตอนการรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หรือผู้ซื้อผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ การเลือกผลิตภัณฑ์ ตัวอย่าง การเลือกผลิตภัณฑ์อาหารเช้า ผู้บริโภคมีทางเลือก คือ นมสดกล่อง บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ขนมปัง เป็นต้น การเลือกตราสินค้า ตัวอย่าง ถ้าผู้บริโภคเลือกนมสดกล่องจะเลือกยี่ห้อใด เช่น โฟร์โมสต์ มะลิ เป็นต้น การเลือกผู้ขาย ตัวอย่าง ผู้บริโภคจะเลือกจากห้างสรรพสินค้าใด หรือร้านค้าใกล้บ้านร้านใด การเลือกเวลาในการซื้อ ตัวอย่าง ผู้บริโภคจะเลือกเวลาเช้า กลางวัน หรือเย็น ในการซื้อนมสดกล่องการเลือกปริมาณการซื้อ ตัวอย่าง ผู้บริโภคจะเลือกว่าจะซื้อหนึ่งกล่อง ครึ่งโหล หรือหนึ่งโหล

สรุปจากรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ทำการเลือกซื้อสินค้า และบริการ โดยใช้ความรู้สึก ความต้องการของแต่ละบุคคลเข้ามาตัดสินใจ ซึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ทำการค้นหา เลือกซื้อ การใช้บริการ การเปรียบเทียบและการใช้จ่าย ซึ่งแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความพอใจ โดยนักการตลาดจึงต้องทำการศึกษาว่า ใครเป็นลูกค้า ผู้บริโภคซื้ออะไร เหตุผลในการซื้อ ซื้อเมื่อไหร่ ซื้อที่ไหน ซื้อบ่อยครั้งเพียงใด นอกจากนี้ยังรวมทั้งบุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ

โดยการตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทางเลือกที่มีอยู่หลายทางเลือก โดยอาศัยทางเลือกที่ดีที่สุดที่สามารถตอบสนองเป้าหมาย หรือความต้องการของผู้บริโภคได้ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ มีอยู่หลายปัจจัยที่ส่งผลถึงการตัดสินใจใช้ของผู้บริโภค ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ (Perception) จะมีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคลให้แตกต่างกันออกไป ปัจจัยด้านค่านิยม (Value Standard) เป็นกรอบมาตรฐาน ซึ่งอาจจะเรียนรู้จากพ่อแม่ ครูอาจารย์ เพื่อนร่วมงาน พื้นฐานทางสังคม สื่อมวลชน และอื่น ๆ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (Personality) ของผู้ตัดสินใจแต่ละคนจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เช่น บางคนอาจจะมีบุคลิกภาพกล้าเสี่ยง กล้าได้กล้าเสีย บางคนชอบรีรอในการตัดสินใจ หรือบางคนชอบทดลอง เมื่อพบเหตุการณ์เดียวกัน ผู้ตัดสินใจที่มีบุคลิกภาพต่างกันจะเลือกวิธีในการแก้ปัญหาแตกต่างกันออกไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538: 41)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

2.3.1 ความหมายของทัศนคติ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541: 64) อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับ หรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522: 108) อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะสนองตอบ หรือแสดงความรู้สึกต่อสิ่งของคน หรืออื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ

ชม ภูมิภาค (2523: 106).อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง วิถีทางที่บุคคลเกิดความรู้สึกต่อบางสิ่งบางอย่าง เป็นความรู้สึกด้านการจูงใจ หรืออารมณ์ การกระทำต่าง ๆ ของบุคคลมักจะถูกกำหนดด้วยทัศนคติที่จะตัดสินใจ ทัศนคติมีทิศทางหลายมิติแตกต่างกัน เช่น มีทิศทางสนับสนุนต่อต้าน หรือปริมาณมาก น้อย ปานกลาง

ราชัน โสตถิติ (2541: 9).อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง จิตลักษณ์ประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการรู้คิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทำนองประโยชน์ หรือโทษ ทำให้มีความโน้มเอียงไปทางชอบ ไม่ชอบ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นความคิดที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ผู้วัดอาจเลือกวัดองค์ประกอบทางการรู้คิด ความรู้สึก หรือการพร้อมกระทำองค์ประกอบหนึ่งองค์ประกอบใดเพียงด้านเดียว หรือจะวัดทั้งสามองค์ประกอบพร้อมกัน

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 106).อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พอใจ หรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออมมาในแนวทางบวก แต่ถ้าเรามีความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ

สุปัญญา ไชยชาญ (2543: 135) อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความคิดความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก และท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของบุคคลนั้น โดยอาจแสดงออกในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พอใจ หรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตรา สินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543: 78).อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อ ในขณะเดียวกันความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ทัศนคติเป็นปัจจัยภายในที่นักจิตวิทยาหลายคนเชื่อว่า จะเป็นตัวที่ทำให้บุคคลมีการตอบสนองที่แตกต่างกัน

Gibson (2000: 102).อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ตัวตัดสินพฤติกรรม เป็นความรู้สึกเชิงบวก หรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบสนองของบุคคลนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อวัตถุ หรือต่อสถานการณ์ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

Schermerhorn et al. (2000: 75).อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง การวางแนวความคิด ความรู้สึก ให้ตอบสนองในเชิงบวก หรือเชิงลบต่อคน หรือต่อสิ่งของ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

Schiffman และ Kanuk (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539: 188).อธิบายความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะเรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะพึงพอใจหรือไม่พอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พอใจ หรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบโดยการประมาณค่าว่าชอบ ไม่ชอบมากน้อยเพียงใด ที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ จากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

2.3.2 ลักษณะของทัศนคติ

เนื่องจากว่านักจิตวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกล่าวถึงลักษณะรวม ๆ ของทัศนคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้น (ศักดิ์ไทย, 2545: 138) ซึ่งลักษณะของทัศนคติ สรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
2. ทัศนคติมีลักษณะที่คงทนถาวรอยู่นานพอสมควร
3. ทัศนคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ
4. ทัศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ
5. ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทัศนคติย่อมมีที่หมายนั่นเอง

2.3.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

จากการตรวจเอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ พบว่า.ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ (Schiffman and Kanuk,1994 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539: 190).ดังนี้ (1) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็น (2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึก ชอบไม่ชอบ หรือท่าทางที่ดี ไม่ดี (3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

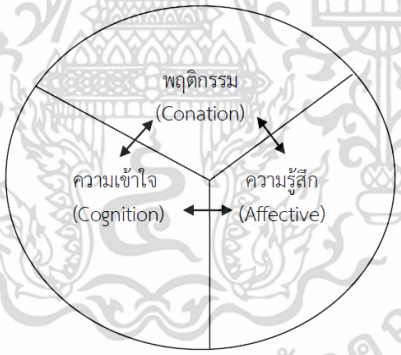
แนวโน้ม หรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติ มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วนหนึ่งของทัศนคติที่แสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีต่อความคิด หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539: 190; อ้างอิงจาก Schiffman and Kanuk. 1994: 658) เป็นวิถีทางที่ผู้บริโภครับรู้โลกภายนอกที่ล้อมรอบตัวเขา

2. ส่วนของความรู้สึก (Affection Component) หมายถึง ส่วนของทัศนคติที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิด หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบที่เกี่ยวกับทัศนคติ ทั้งความรู้สึกในด้านบวก และด้านลบ

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) หมายถึง ส่วนของทัศนคติที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็น หรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

องค์ประกอบทั้งสามของทัศนคติเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในที่สุด องค์ประกอบด้านความเข้าใจ คือ การตระหนัก และความรู้ที่เกิดขึ้น ความรู้ที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่อารมณ์ และความรู้สึก ซึ่งก็คือความชอบ ถ้าหากความชอบมีมากก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทุกครั้งนั้นไม่ใช่สิ่งจำเป็นเสมอไป แสดงดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ
ที่มา : Schiffman and Kanuk (2000)

2.3.4 การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitude)

การเกิดทัศนคติแต่ละประเภทนั้นจะก่อตัวขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปได้ เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ซึ่งในความเป็นจริงปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ ไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะแต่ละปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่าขึ้นอยู่กับการอ้างอิงเพื่อก่อตัวเป็นทัศนคตินั้น บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของ หรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร การเกิดทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. พื้นฐานของแต่ละบุคคล.หรือเบื้องหลังทางประวัติศาสตร์ (Historical Setting) หมายถึง ลักษณะทางด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ คน สถานที่เกิด สถานที่ เจริญเติบโต

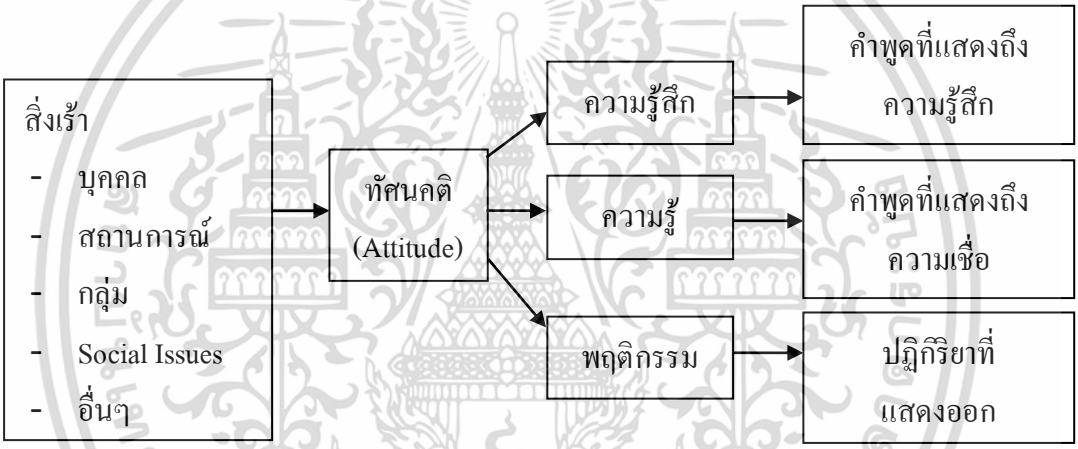
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง.ที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล และเป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิด ทัศนคติของคนนั้น ๆ

2. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกันและกัน เช่น การเปิดรับข่าวสาร กลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่าง.ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล และประสบการณ์

3. กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ (Personality Process) และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions) เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล

จากที่กล่าวมาแล้วพอที่จะสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึก อันเกิดจากสิ่งเร้าที่มาในรูปของประสบการณ์ทั้งทางตรง และทางอ้อม ผ่านกระบวนการเรียนรู้ แล้วผ่านออกไปสู่พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็น.หรือเหตุผลซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนอง แสดงโดยแผนภูมิได้แสดงดังภาพที่ 2.4

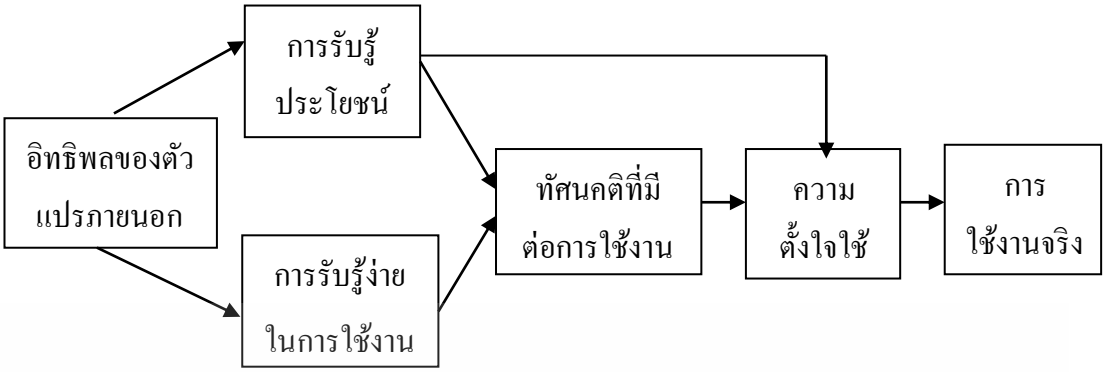


ภาพที่ 2.4 แสดงขั้นตอนการเกิดทัศนคติ
ที่มา : ปฏิมา ชพานนท์. 2544: 11

2.3.5 ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อการตัดสินใจใช้

การศึกษาค้นคว้าเรื่องการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงผู้ใช้คนสุดท้ายในเรื่องการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโดย (Davis, 1989) ได้ทำการสร้างรูปแบบจำลองของการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีขึ้นมาทำให้ปรากฏเป็นภาพที่ชัดเจน และเกิดกระบวนการอธิบายเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เปลี่ยนไปของการใช้เทคโนโลยีที่ชัดเจนขึ้น เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับ และมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จการใช้เทคโนโลยี และใช้ศึกษาในบริบทการตัดสินใจใช้ระบบสารสนเทศโดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.5 แบบจำลองการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี (Davis, 1989)
ที่มา : http://www.jiem.org/index.php/jiem/article/view/294/138

อิทธิพลของตัวแปรภายนอก (External Variable) หมายถึง สิ่งที่เข้ามาสร้างความรับรู้ให้แก่แต่ละคนที่แตกต่างกันไปซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะใช้ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งาน และผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก (Davis, 1989) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้นซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Use) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่ายผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้นซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น

ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจที่ผู้ใช้จะพยายามใช้งาน และความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะยอมรับ และมีท่าทีที่จะใช้งานต่อไปในอนาคต

ตามรูปแบบของ TAM นั้น อิทธิพลของตัวแปรภายนอกจะมีผลตอความเชื่อ ทัศนคติ และความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผ่านความเชื่อในขั้นต้น 2 อย่างที่จะส่งผลต่อการนำระบบมาใช้คือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งานสามารถแบ่งเบาภาระงานได้สะดวกสบายขึ้น

แบบจำลองดังกล่าวถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง และเป็นแบบแผนในการตัดสินใจที่ประสบผลสำเร็จในการพยากรณ์การตัดสินใจใช้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลในเรื่องของประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการใช้งานที่ง่าย อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีการนำมาใช้ และยอมรับในเทคโนโลยี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.4.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เนื่องจากเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นนั้นสิ่งที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จได้จะต้อง ประกอบไปด้วย ความเต็มใจ และการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Conception of Adoption Theory or Adoption Intentions) นั้น ได้มีการศึกษาค้นคว้า ทำการวิจัยมาเป็นเวลานานตั้งแต่แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีนักวิจัยได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีต่าง ๆ ดังนี้

ไพบูลย์ สุทธิสุภา (2553) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมเป็นกระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นตั้งแต่บุคคลได้รู้จักนวัตกรรมนั้นเป็นครั้งแรกจนถึงขั้นตัดสินใจ

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้โดยสิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทาวงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งาน และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการตัดสินใจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยีเป็นกระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นตั้งแต่บุคคลได้รู้จัก ได้ใช้งาน จนทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ทักษะ และการยอมรับเทคโนโลยี จนถึงต้องการใช้งานเทคโนโลยี

2.4.2 ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยาการนั้น ๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้ และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

1) ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขาแต่ยังได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญจะทำให้เกิดความอยากรู้ และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตั้งใจ และในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้น และใช้วิธีการคิดมากกว่าขั้นแรกบุคลิกภาพ และค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยาการใหม่ด้วย

3) ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลองใช้วิธีการใหม่ ๆ โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย หากว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้โดยทั่วไปมักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมาจึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจโดยอาจมีคำแนะนำ เพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อย เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ดูก่อนโดยทดลองใช้วิธีการใหม่ ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของตน ในขั้นนี้จะสรรหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5) ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

2.4.3 ความหมายและแนวคิดของความตั้งใจ และความตั้งใจซื้อ

ความตั้งใจ หมายถึง การเอาใจจดจ่อ เป็นการตัดสินใจที่จะเลือกหรือกระทำในวิธีใดวิธีหนึ่ง มีทิศทางแน่วแน่ของจิต มีจุดมุ่งหมายชัดเจนต่อสิ่งที่ปรารถนา และแสดงออกตามที่มีทัศนคติหรือความเชื่อต่อสิ่งนั้น (อังครักษ์ มีวรรณสุขกุ. 2553)

Howrd (1994) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อ คือ สภาพทางจิตใจ (Mental Sate) ที่สะท้อนการวางแผนของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้า ตราสินค้าใด ๆ จำนวนเท่าไรในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ

Mowen and Miner (1998) ได้อธิบายว่า ความตั้งใจซื้อเป็นความตั้งใจของผู้บริโภคในการกระทำให้ได้มา (Acquesition) การจัดการ (Disposition) และการใช้สินค้าหรือบริการ

Engel Blanckwell and Miniard (1995) ได้อธิบายว่า แบบจำลองของความตั้งใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการซื้อและมักมีการศึกษาความตั้งใจซื้อและใช้บริการ เมื่อจะมีการออกสินค้าใหม่ นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจซื้อและใช้บริการ และพฤติกรรมด้วย คือ ช่วงเวลา (Time Interval) โดยที่ความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมจะมีผลมาจากช่วงเวลาระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรม ซึ่งโอกาสที่ผู้บริโภคจะเปลี่ยนความตั้งใจอาจมากขึ้น ถ้าช่วงเวลามากขึ้น แต่ถ้าช่วงเวลาสั้นความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรมจะแข็งแกร่งมาก กล่าวคือถ้าผู้บริโภคเกิดความตั้งใจซื้อและใช้บริการแล้วแต่ยังไม่ได้ซื้อทันที ปล่อยเวลาให้เนิ่นนานไปโอกาสที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าก็จะน้อยลงนั่นเอง และปัจจัยด้านประสบการณ์ (Experience) โดยที่ทัศนคติและความตั้งใจซื้อและใช้บริการที่อิงกับประสบการณ์จริงจะมีความมั่นคงกับพฤติกรรมมากกว่าทัศนคติและความตั้งใจซื้อและใช้บริการที่อิงกับประสบการณ์ทางอ้อม กล่าวคือทัศนคติที่ถูกสร้างผ่านการเปิดรับโฆษณาจะทำนายได้น้อยกว่าที่ถูกสร้างผ่านการทดลองใช้สินค้า

Fitzsimons and Morwitz (1996) ได้ศึกเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคโดยมีการตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค พบว่า คำตอบของผู้บริโภคนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

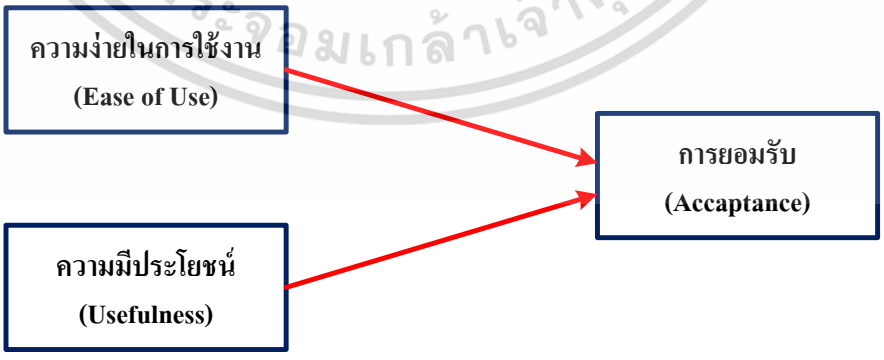
ใช้สินค้าของผู้บริโภคและทัศนคติที่มีต่อตราสินค้า เช่น เมื่อถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ตราสินค้าหนึ่งอยู่แล้วจะซื้อรถยนต์ตราสินค้าเดิม ผู้บริโภคจะมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้านั้นหลังจากการได้ใช้สินค้าด้วย ขณะที่ผู้บริโภคที่ไม่เคยซื้อรถยนต์ได้ตอบคำถามว่ามีความตั้งใจซื้อและใช้ตราสินค้าที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงที่สุดแทน

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความตั้งใจเกิดมาจากทัศนคติที่มีต่อสินค้าของผู้บริโภคและความมั่นใจของผู้บริโภค (Confidence) ในการประเมินสินค้าหรือบริการ ซึ่งความตั้งใจซื้อนั้นไม่ใช่ทัศนคติต่อสินค้าหรือบริการ แต่เป็นทัศนคติต่อการซื้อตราสินค้าหรือการใช้บริการ และความตั้งใจซื้อนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค เนื่องจากพฤติกรรมการซื้ออาจจะทำนายได้จากความตั้งใจซื้อหรือจากการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ในการซื้อของเขา

2.4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจ

ในการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจนั้นจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับปัจจัยต่าง ๆ ที่จะใช้กำหนดความตั้งใจของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่มาจากตัวบุคคลหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น ปัจจัยที่มาจากตัวบุคคลได้แก่ลักษณะบุคลิกภาพของตัวผู้บริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการแรงจูงใจทัศนคติความสามารถในการรับรู้ข่าวสารความสามารถในการปรับตัว ฯลฯ ในกรณีของปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นนั้น จะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของตัวกระตุ้น เพื่อที่จะได้สามารถนำมาใช้ในการกระตุ้นความสนใจของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเราจะต้องทำการพิจารณาในด้านที่เกี่ยวข้องกับขนาดสีสันการเปรียบเทียบกับสินค้าชนิดอื่น จุดยืนของสินค้าความแปลกใหม่ฯลฯซึ่งตัวกำหนดเหล่านี้เป็นสิ่งที่เราสามารถควบคุมได้นำมาใช้ในการวางแผนดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจในการรับข้อมูล (Engel, et al. 1995)

จากแนวคิด และทฤษฎีข้างต้นจึงสามารถนำมาแสดงเป็นแบบจำลองโมเดลของ TAM กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับ (Adoption) หรือความตั้งใจที่จะใช้และการใช้เทคโนโลยี (Usage) ซึ่งสามารถแสดงแบบจำลองดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM: Technology Acceptance Model)
ที่มา: Davis, F. D. 1989. Perceived usefulness, Perceived ease of use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly. 13(3) : 319- 339.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น สิ่งที่สำคัญของการนำเทคโนโลยีไปใช้ ให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน หากผู้ใช้งานไม่รับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และไม่รับรู้ถึงประโยชน์เหล่านั้น จะทำให้ขาดการยอมรับในเทคโนโลยี ส่งผลให้เทคโนโลยีนั้นไม่ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายไม่ว่าเทคโนโลยีนั้นจะดีเพียงใดก็ตาม และจากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำแนวคิด และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีมาทำการศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธงชัย เป้าเจริญ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ Digital Magazine ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความตั้งใจของผู้บริโภคต่อการอ่าน Digital Magazine.โดยทำการทดสอบเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจต่าง ๆ ที่มีผลต่อผู้บริโภคซึ่งอ้างอิงจากแนวคิดของการวิจัยเชิงจิตวิทยา ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA)และตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาเป็นตัวเป็นหลักในการออกแบบกรอบแนวคิดการศึกษา นอกจากนี้ยังพิจารณาถึงปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของ Digital Magazine เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญอีกด้วย ในการทดสอบได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากร ผู้ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน พบว่ากลุ่มผู้อ่านนิตยสารที่มากไม่จำเป็นจะต้องมีประสบการณ์อ่าน Digital Magazine หรือจะบอกได้อีกนัยหนึ่งคือ Digital Magazine ยังไม่ได้เป็นที่รู้จักดีในเมืองไทย กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการอ่านมากนัก ผลการวิเคราะห์ด้วยตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี และทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลจะเห็นได้ว่าปัจจัยซึ่งประกอบด้วย การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี การรับรู้ว่า Digital.Magazine ง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ว่า Digital Magazine มีประโยชน์ มีความสัมพันธ์ต่อการตั้งใจในการบริโภค Digital Magazine ซึ่งสอดคล้องตามกรอบความคิดที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

ธันย์ชนก กุณฑี (2553) ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อธุรกรรมทางการเงินทางอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อธุรกรรมทางการเงินทางอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว ในการใช้งานอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้งกับทัศนคติที่มีต่อธุรกรรมทางการเงินทางอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง รวมทั้งศึกษาทัศนคติในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร่ยามาเน่ด้วยความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก.(Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย.(Mean).ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.(S.D.) และการทดสอบค่าเอฟ.(F-test).ผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาค้นคว้า พบว่า เมื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง โดยส่วนใหญ่ปัจจัยที่แตกต่างกันจะส่งผลกับการมีทัศนคติในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษาทัศนคติในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้งส่วนมาก โดยรวมทัศนคติทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทัศนคติในด้านการให้ความสำคัญด้านความซับซ้อนในการใช้งานและด้านความเข้ากันได้ในการใช้งานโดยส่งผลกับความตั้งใจบริการอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ส่วนทัศนคติในด้านการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน อยู่ในระดับมากแต่กลับไม่ส่งผลกับการตั้งใจใช้บริการอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

ธันวรัฐ ธีระวิทย์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาแล้ว โดยมีความถี่ในการใช้บริการประมาณสัปดาห์ละครั้ง กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องการโอนเงินระหว่างบัญชีมากที่สุด รองลงมา คือ การชำระค่าสินค้าหรือบริการ และการตรวจสอบบัญชีย้อนหลังตามลำดับ แต่มีความรู้ในเรื่องการโอนเงินไปต่างประเทศน้อยที่สุด ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะในเรื่องความสะดวกในการใช้บริการเป็นปัจจัยที่กลุ่มลูกค้ามีทัศนคติที่ดีมากที่สุด รองลงมา คือการประหยัดเวลา และความง่ายในการใช้บริการ ตามลำดับ สำหรับปัญหาที่ลูกค้าต้องการให้มีการแก้ไขคือ การประชาสัมพันธ์วิธีการใช้บริการแก่ลูกค้าได้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลจากการใช้บริการ

ภัคจิรา นิลเกษม (2556) ศึกษาการยอมรับทางเทคโนโลยี ทัศนคติ และการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเตอร์เน็ตธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการธนาคารบนอินเตอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามที่มีผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักบริการธนาคารบนอินเตอร์เน็ตโดยพนักงานธนาคารแนะนำสมัครใช้บริการธนาคารบนอินเตอร์เน็ตโดยยื่นใบสมัครที่สาขาเหตุผลที่ใช้บริการธนาคารบนอินเตอร์เน็ตเพราะประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาธนาคาร ปัจจัยด้านการยอมรับทางเทคโนโลยี และด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก การตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเตอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับทางเทคโนโลยี และทัศนคติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารบนอินเตอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัญชัย อุปะเดีย (2553) ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านเพศและสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ขณะที่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน การทดสอบยังพบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับ การรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สิริสุดา รอดทอง (2556) ศึกษาความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่นของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาร์ทโฟน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายและการรับรู้ความสะดวกในการพกพาอยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้ปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันมีค่าระหว่าง 0.149-0.513 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย และปัจจัยด้านการรับรู้ความสะดวกในการพกพา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่นของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาร์ทโฟนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ระดับ 0.368 นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่นที่ไม่แตกต่างกัน

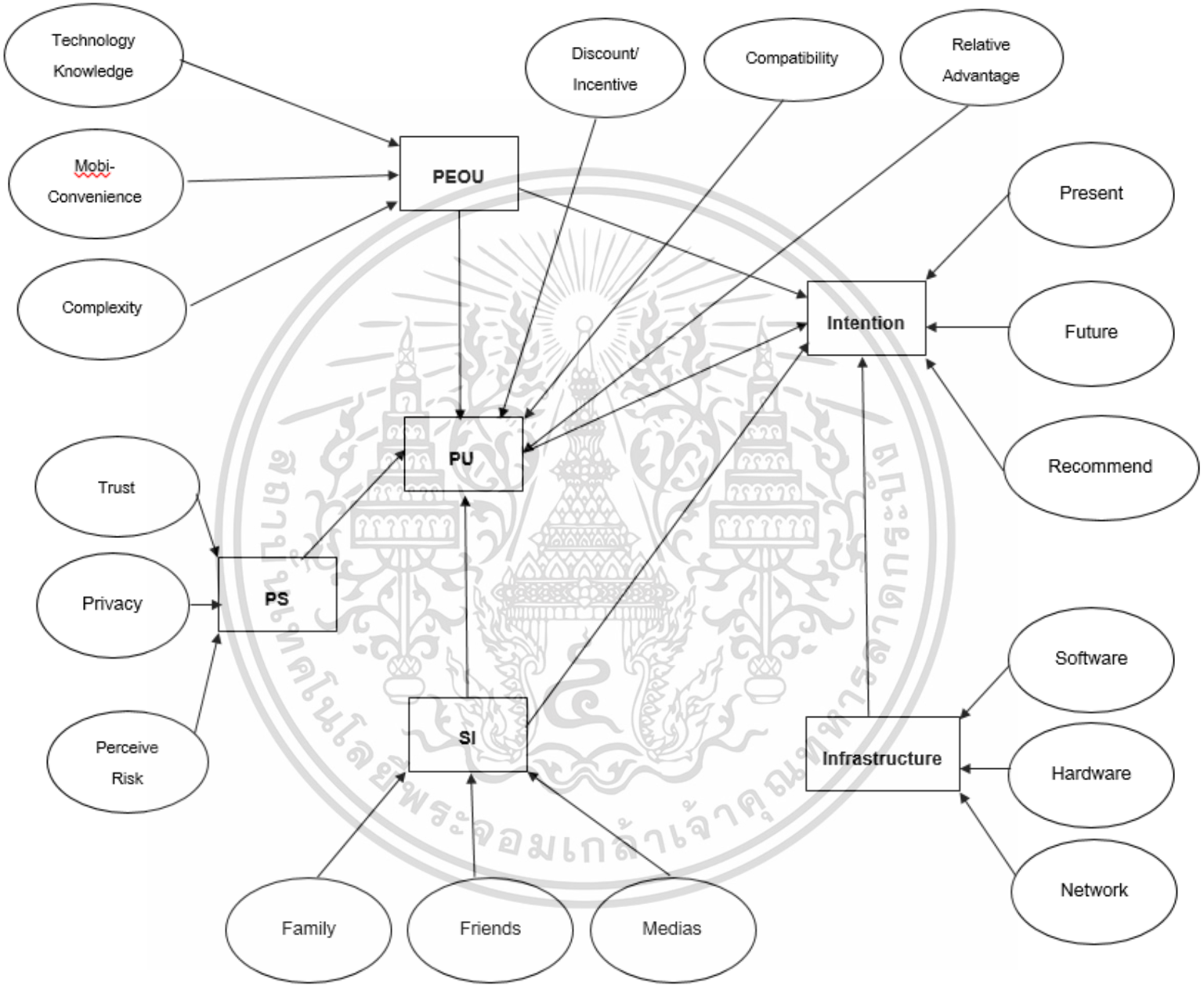
อรวรรณ สุขยานี (2558) ศึกษาระดับความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการยอมรับการใช้งานและหาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขโดยการประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสถาบันฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลในปีงบประมาณ 2558 อยู่ในระดับมากและมากที่สุดใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 41.1 และร้อยละ 38.5 ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะได้มากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่าง โดยความสมัครใจในการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลจากการสำรวจด้านความสมัครใจและทัศนคติ พบว่าอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 โดยปัจจัยต่าง ๆที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 ด้านความเชื่อมั่นในระบบในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ด้านความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ด้านความเข้าใจในเทคโนโลยีในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 ผลจากการวิเคราะห์เส้นทางพบว่าโมเดลที่ปรับแล้วมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี สำหรับปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบมากที่สุด คือ ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ (0.071) และพบว่านโยบายของสถาบันมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบทางตรงมากกว่าทางอ้อม (-0.010) ส่วนปัจจัยภายนอกที่เหลืออีก 4 ตัว คือความเชื่อมั่นในระบบและความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี และความสมัครใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบทางอ้อมโดยประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและผ่านความยากง่ายในการใช้งาน (0.033) และยังมีความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (0.063) ส่วนความสมัครใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (-0.011) ในขณะที่ความเชื่อมั่นในระบบมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (-0.006) สำหรับปัจจัยภายในพบว่า การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบมากกว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (0.188 และ 0.098 ตามลำดับ) และถ้าพิจารณาในรายละเอียดยังพบอีกว่าอิทธิพลของการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานที่มีต่อความตั้งใจในการใช้ระบบนั้นส่วนใหญ่เป็นอิทธิพลทางตรง (0.159) ส่วนน้อย (0.029) ที่เป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผ่านการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานมากที่สุดคือ ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ (0.071) และปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้ระบบโดยผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด คือ ความคาดหวังในผลสัมฤทธิ์ (0.063) รองลงมา คือ นโยบายของสถาบันมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ (0.009)

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำมาพัฒนาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดการวิจัย ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 5 : ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยทำธุรกรรมผ่านทางระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำให้ตัวแปรที่ทำการวิเคราะห์วัดผลสามารถวัดได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการการดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ประชากรและตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยทำธุรกรรม ผ่านทางระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

3.1.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้นั้น ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

จากสูตร

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

(3.1)

กำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
Z = ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 (Z=1.96)
e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5

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

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = 384.16 ≈ 385 ตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสูตรการคำนวณข้างต้นได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 ตัวอย่าง รวมขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกตัวแทนเขตพื้นที่ละ 2 เขต โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน จากเขตในกรุงเทพมหานครทั้งหมดจำนวน 50 เขต (สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. 2555) ซึ่งแบ่งออกเป็นกรุงเทพชั้นนอก ชั้นกลาง และชั้นใน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) กระจายตามเขตพื้นที่ 6 เขต เขตละ 65 คน เท่ากัน

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขตของกรุงเทพมหานคร

เขต	ชื่อเขต	ประกอบด้วย	จำนวนสุ่ม (คน)
1	กรุงเทพใต้	เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา	65
	สุ่มตัวอย่างจาก	เขตสวนหลวง และเขตบางนา	
2	กรุงเทพกลาง	เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง	65
	สุ่มตัวอย่างจาก	เขตพญาไท และเขตห้วยขวาง	
3	กรุงเทพตะวันออก	เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ	65
	สุ่มตัวอย่างจาก	เขตบางกะปิ และเขตมีนบุรี	
4	กรุงธนเหนือ	เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา	65
	สุ่มตัวอย่างจาก	เขตคลองสาน และเขตทวีวัฒนา	
5	กรุงธนใต้	เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ	65
	สุ่มตัวอย่างจาก	เขตบางแค และเขตหนองแขม	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขตของกรุงเทพมหานคร

เขต	ชื่อเขต	ประกอบด้วย	จำนวนสุ่ม (คน)
6	กรุงเทพเหนือ	เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน	65
	สุ่มตัวอย่างจาก	เขตจตุจักร และเขตลาดพร้าว	

โดยในแต่ละเขตจะสุ่มตัวอย่างในสถานที่ต่าง ๆ เช่น บริเวณห้างสรรพสินค้า, สถานีรถไฟฟ้า BTS-MRT, สถานีรถประจำทาง, มหาวิทยาลัย และบริเวณตลาดนัดในเขตที่เลือกไว้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ รูปแบบบริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความถี่โดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และช่วงเวลาที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความตั้งใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความตั้งใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความตั้งใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความตั้งใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความตั้งใจน้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1.ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา และวัตถุประสงค์

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามแล้วไปทดลองใช้ (Try.Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2553 : 89-92) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

8. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีสูตรในการหาความเชื่อมันในวิธีนี้คือ

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left\{1 - \frac{\sum S_t{}^2}{S_t{}^2}\right\}$$

เมื่อ

α แทน ค่าความเชื่อมั่น
k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
$\sum S_t{}^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
$S_t{}^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ค่าเชื่อมั่นยอมรับได้คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 และ 4 ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม และความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ต้องได้ค่าแอลฟา (α) ไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach' Alpha Coefficient ที่คำนวณได้แสดงค่าที่ได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ และความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทัศนคติ	ค่าความเชื่อมั่น
ทัศนคติด้านความง่ายในการใช้งาน	0.79
ทัศนคติด้านประโยชน์ในการใช้งาน	0.72
ทัศนคติด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน	0.86
ทัศนคติด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.91
ทัศนคติด้านโครงสร้างพื้นฐาน	0.85
ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	0.92

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ อันจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามที่ได้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายวิธีการตอบ

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะทำการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับเอกสารอื่น ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสาร สัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐ และเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมาได้แล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนน และนำผลคะแนนที่ได้มาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวิธีการดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามโดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.3 การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา และทำการทดสอบสมมติฐาน

3.4.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงบรรยายกับแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร นำเสนอในรูปของตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร นำเสนอในรูปของตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรตามเป็นรายข้อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย โดยใช้เกณฑ์ในการคำนวณผลของเบสท์ (Best. 1981) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับโดยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของชั้น เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น ซึ่งสามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยการแปลผลออกเป็น 5 ระดับ กำหนดได้ตามแนวทางของเบสท์ (Best. 1981) ซึ่งแบ่งระดับการแปลผลออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรตามเป็นรายข้อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย โดยใช้เกณฑ์ในการคำนวณผลของเบสท์ (Best. 1981) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของชั้น เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น ซึ่งสามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยการแปลผลออกเป็น 5 ระดับ กำหนดได้ตามแนวทางของเบสท์ (Best. 1981) ซึ่งแบ่งระดับการแปลผลออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ผู้บริโภคมีระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 5 ซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาในส่วนของข้อมูลปลายเปิด (Open Ended) ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 3.3 สมมติฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	Path Analysis
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	Path Analysis
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	Path Analysis
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	Path Analysis
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	Path Analysis

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ

1.1 การวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไป ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม. 2538)

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \quad (3.2)$$

เมื่อ P แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
F แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อแปรความหมายของข้อมูล โดยใช้อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไป โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี. 2541)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใช้สูตร (ชูศรี. 2541)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
n – 1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) คือ

การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling : SEM) โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ใช้หลักการค่าประมาณความควรจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง และทางอ้อม ของตัวแปรว่ามีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ด้วยโปรแกรม Amos (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556:13)

ตัวแบบสมการโครงสร้าง หรือการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร (Structure Equation Modeling : SEM) เป็นการทดสอบสมมติฐานที่เขียนขึ้นในเชิงทฤษฎีที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตามจำนวนหนึ่ง โดยตัวแปรนั้นไม่เป็นอิสระจากกัน ต่างมีความสัมพันธ์ร่วมกันไม่มากก็น้อย และทฤษฎีกำหนดไว้เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์เชิงสาเหตุ เพื่ออธิบายถึงผลลัพธ์ทางตรง และผลกระทบทางอ้อม ซึ่งมีการวิเคราะห์ที่มีการควบคุมค่าความแปรปรวนระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ในกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปแบบเชิงทฤษฎี

ตัวแบบสมการโครงสร้างในรูปทั่วไป คือ

$$Y = i + Xb + e \qquad (3.5)$$

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในงานวิจัยจะพบความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกัน และมีความซับซ้อน ทำให้การสร้างตัวแบบเชิงสาเหตุนำไปสู่การสร้างตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling : SEM) โดยมีรูปแบบสมการ คือ

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta \qquad (3.6)$$

เมื่อ ตัวแปรแฝงภายใน (Exogenous ; η = eta) เป็นตัวแปรตามในสมการเดียว

ตัวแปรแฝงภายนอก (Endogenous ; ξ = ksi) เป็นตัวแปรอิสระในทุกสมการ

B : อิทธิพลทางตรงของตัวแปร η บนตัวแปร η อื่น ๆ

Γ : อิทธิพลทางตรงของตัวแปร ξ บนตัวแปร η

ζ = zeta : ความคลาดเคลื่อนของโครงสร้าง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตัวแบบโครงสร้างตามสมมติฐานในการวิจัย เพื่อทดสอบรูปแบบที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับรูปแบบทางทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยทั้งหมด ซึ่งค่าสถิติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights) ค่า t-Value และ p-Value และนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) ค่า t-Value หรือ Critical Ratio (C.R.) และค่า Square Multiple Correlation ที่ได้จากผลการวิเคราะห์ให้เป็นตัวแบบโครงสร้างของการวิจัย ซึ่งจะแสดงค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร โดยการประเมินความพอเหมาะพอดีของตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎี ค่า p-Value ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant : Sig.) มากกว่า 0.05 ซึ่งเมื่อตรวจสอบแล้วว่าตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกันพอดี ซึ่งจะต้องตรวจสอบค่าสถิติ ได้แก่ 1) Chi-square Probability Level : CMIN-p 2) Relative Chi-square :

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CMIN/df 3) Goodness of Fit Index : GFI และ 4) Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA ซึ่งสามารถสรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.4 สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

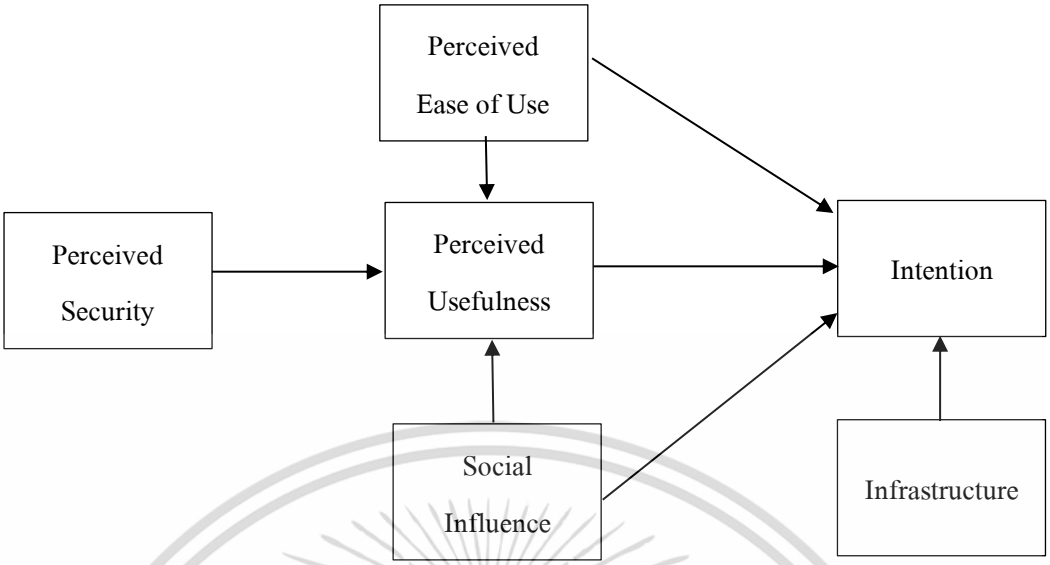
สัญลักษณ์	ค่าสถิติ	วัตถุประสงค์	เกณฑ์	การพิจารณา
CMIN-p	Chi-square Probability Level	เพื่อตรวจสอบค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ ซึ่งจะต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	p > 0.05	ค่า p ต้องมากกว่า 0.05 ค่า p ยิ่งมากยิ่งดี
CMIN/df	Relative Chi-Square	ตรวจสอบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์	< 3	ค่า CMIN/df ต้องน้อยกว่า 3 ค่า CMIN/df เข้าใกล้ 0 ยิ่งดี
GFI	Goodness of Fit Index	เพื่อวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ โดยมีค่าระหว่าง 0 – 1.00	> 0.90	ค่า GFI ต้องมากกว่า 0.90 ค่า GFI เข้าใกล้ 1 ยิ่งดี
RMSEA	Root Mean Square Error Of Approximation	เพื่อบอกค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแบบในรูปของรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อน โดยประมาณค่าระหว่าง 0 – 1.00	< 0.08	ค่า RMSEA ต้องน้อยกว่า 0.08 ค่า RMSEA เข้าใกล้ 0 ยิ่งดี

ที่มา : ธานินทร์ ศิล์ปจารุ (2555)

ในกรณีเมื่อทดสอบตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า ไม่สอดคล้องกันระหว่างตัวแบบเชิงทฤษฎีกับตัวแบบเชิงประจักษ์ตามค่าสถิติในตารางที่ 3.5 ผู้วิจัยอาจพิจารณาปรับค่าพารามิเตอร์ในตัวแบบสมมติฐานใหม่ และทดสอบผลของการปรับตัวแบบดังกล่าว เพื่อให้ค่าสถิติที่ดีขึ้นเพื่อสามารถยอมรับตัวแบบได้เพื่อใช้สำหรับในการปรับตัวแปร ยกเว้นกรณีที่นักวิจัยได้มีการทดสอบ และคัดกรองตัวแปรเป็นอย่างดี การปรับตัวแบบอาจจะไม่เหมาะสม ซึ่งวิธีการปรับโครงสร้างตัวแบบผู้วิจัยสามารถทำให้ค่าสถิติดีขึ้นดังนี้ 1) การลดจำนวนตัวแปร ในตัวแบบโดยการแนะนำจากโปรแกรม AMOS ซึ่งดูค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตาม (Modification Indices : MI) 2) การรวมตัวแปร และสร้างปัจจัยแฝงใหม่ และ 3) การเชื่อมลูกศรสองหัวระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตาม (Modification Indices : MI) ที่โปรแกรมแนะนำเพื่อให้ตัวแบบสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาค่าดัชนีดัดแปรตัวแบบ (Modification Indices : MI) (กริช แรงสูงเนิน, 2554)

จากงานวิจัยดังที่กล่าวข้างต้นนั้น ทำให้สามารถสร้างแบบจำลองการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ดังภาพที่ 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 แบบจำลองการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) ของตัวแปรที่ศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
4.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์
4.4 ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์
4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี	11	2.75
มากกว่า 20 ปี – 30 ปี	155	38.75
มากกว่า 30 ปี – 40 ปี	50	12.50
มากกว่า 40 ปี – 50 ปี	122	30.50
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	62	15.50
รวม	400	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	195	48.75
สมรส / อยู่ด้วยกัน	193	48.25
หม้าย /หย่าร้าง / แยกกันอยู่	12	3.00
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	10	2.50
อนุปริญญา / ปวส.	10	2.50
ปริญญาตรี	270	67.50
สูงกว่าปริญญาตรี	110	27.50
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
นักเรียน / นิสิต /นักศึกษา	45	11.25
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	181	45.25
พนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน	110	27.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	58	14.50
อื่นๆ	6	1.50
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	25	6.25
10,001 บาท - 20,000 บาท	60	15.00
20,001 บาท - 30,000 บาท	120	30.00
30,001 บาท - 40,000 บาท	82	20.50
40,001 บาท - 50,000 บาท	59	14.75
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	54	13.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลทั่วไปดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 20 ปี - 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ มีอายุมากกว่า 40 ปี - 50 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 มีอายุมากกว่า 30 ปี - 40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมาคือ มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 และมีสถานภาพเป็นหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และมีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มีอาชีพนักเรียน / นิสิต /นักศึกษา จำนวน 45 คิดเป็นร้อยละ 11.25 และมีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างอิสระ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,001 บาท - 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 30,001 บาท - 40,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีรายได้ระหว่าง 10,001 บาท - 20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีรายได้ระหว่าง 40,001 บาท - 50,000 บาท จำนวน 59 คิดเป็นร้อยละ 14.75 มีรายได้มากกว่า มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมีรายได้น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

4.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รูปแบบบริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความถี่โดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และช่วงเวลาที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านเลือกใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใดมากที่สุด		
บัตรแทนเงินสด	31	7.75
บัตรเดบิต/ เครดิต	233	58.25
การชำระค่าบริการผ่านซิมการ์ด	14	3.50
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	122	30.50
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้งต่อเดือน		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	156	39.00
4 - 6 ครั้ง	146	36.50
7 - 9 ครั้ง	34	8.50
มากกว่า 9 ครั้ง	64	16.00
รวม	400	100.00
3. ช่วงเวลาใดที่ท่านทำการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด		
06.01-12.00 น.	31	7.75
12.01-18.00 น.	232	58.00
18.01-24.00 น.	137	34.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

รูปแบบบริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเดบิต/ เครดิต มากที่สุด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาคือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ใช้บริการบัตรแทนเงินสด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และใช้บริการชำระค่าบริการผ่านซิมการ์ด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ ใช้บริการ 4 - 6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ใช้บริการมากกว่า 9 ครั้งต่อเดือน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และใช้บริการ 7 - 9 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 12.01-18.00 น. จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือ ใช้บริการช่วงเวลา 18.01-24.00 น. จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 และใช้บริการช่วงเวลา 06.01-12.00 น. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงตารางที่ 4.3-4.8

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และผลการประเมินความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

ความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมิน
ด้านความง่ายในการใช้งาน	4.11	0.48	มาก
ด้านประโยชน์ในการใช้งาน	3.96	0.54	มาก
ด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน	3.57	0.58	มาก
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	3.14	0.80	ปานกลาง
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.79	0.61	มาก
ความตั้งใจโดยรวม	3.71	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าค่าเฉลี่ยของทั้ง 5 ปัจจัย มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน ผลการประเมินพบว่า ผลรวมทุกปัจจัยมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.14 ตามลำดับ

โดยที่ปัจจัยด้านด้านความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

ด้านความง่ายในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านมีความสนใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงไม่ต้องใช้ทักษะ และความพยายามในการใช้งาน	0.75	1.25	31.50	43.25	23.25	3.87	มาก
ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยเพิ่มช่องทางในการชำระเงินมากขึ้น	0.50	-	11.00	44.50	44.00	4.32	มากที่สุด
การปรับเปลี่ยนจากการชำระเงินสดมาเป็นการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก	-	-	22.75	39.00	38.25	4.16	มาก
ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกในการพกพามากกว่าการถือเงินสด	-	1.50	8.25	38.50	51.75	4.41	มากที่สุด
ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถประหยัดเวลาในการต่อคิว และติดต่อพนักงานผู้ให้บริการ	-	1.50	10.25	35.75	52.50	4.39	มากที่สุด
ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งาน ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	0.75	1.75	19.25	33.25	45.00	4.20	มาก
ท่านได้รับความสะดวกในการสมัคร ไม่ต้องกรอกประวัติข้อมูลให้ยุ่งยาก	2.00	3.75	39.75	36.25	18.25	3.65	มาก
ท่านคิดว่าขั้นตอนการใช้งานและการเติมเงินนั้น มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	1.50	2.25	28.75	42.75	24.75	3.87	มาก
ท่านสามารถเรียนรู้ ขั้นตอนการใช้งานได้ด้วยตนเอง	-	2.00	17.00	50.50	30.50	4.10	มาก
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						4.11	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกในการพกพามากกว่าการถือเงินสด มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถประหยัดเวลาในการต่อคิว และติดต่อพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยเพิ่มช่องทางในการชำระเงินมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งาน ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนจากการชำระเงินสดมาเป็นการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ปัจจัยด้านท่านสามารถเรียนรู้ ขั้นตอนการใช้งานได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ปัจจัยด้านท่านมีความสนใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงไม่ต้องใช้ทักษะ และความพยายามในการใช้งาน และปัจจัยด้านท่านคิดว่าขั้นตอนการใช้งาน และการเติมเงินนั้น มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.87 และปัจจัยด้านท่านได้รับความสะดวกในการสมัคร ไม่ต้องกรอกประวัติข้อมูลให้ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.11 โดยที่ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกในการพกพามากกว่าการถือเงินสด ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถประหยัดเวลาในการต่อคิว และติดต่อพนักงานผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยเพิ่มช่องทางในการชำระเงินมากขึ้น มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งาน ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนจากการชำระเงินสดมาเป็นการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก ปัจจัยด้านท่านสามารถเรียนรู้ ขั้นตอนการใช้งานได้ด้วยตนเอง ปัจจัยด้านท่านมีความสนใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงไม่ต้องใช้ทักษะ และความพยายามในการใช้งาน ปัจจัยด้านท่านคิดว่าขั้นตอนการใช้งาน และการเติมเงินนั้น มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และปัจจัยด้านท่านได้รับความสะดวกในการสมัคร ไม่ต้องกรอกประวัติข้อมูลให้ยุ่งยาก มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 ผลการประเมินปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

ด้านประโยชน์ในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้แทนเงินสดได้	-	1.25	12.00	52.50	34.25	4.20	มาก
ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์แบบพกพาที่หลากหลาย	0.50	3.25	16.50	50.00	29.75	4.05	มาก
ท่านสามารถเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระ	-	4.00	16.75	46.00	33.25	4.09	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านประโยชน์ในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ค่าสินค้าและบริการ แทนเงินสดได้ง่าย							
ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการชำระเงินมากกว่าการชำระด้วยเงินสด	0.50	3.25	20.00	43.75	32.50	4.05	มาก
ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ลดลง	1.00	3.75	18.50	49.75	27.00	3.98	มาก
ท่านได้รับความสะดวกสบายมากกว่าผู้ที่ไม่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	1.50	4.00	21.75	46.00	26.75	3.93	มาก
ท่านได้รับคะแนนสะสมจากการชำระสินค้าและบริการ ผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	1.50	4.75	23.50	38.50	31.75	3.94	มาก
ท่านสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ และคะแนนสะสมได้ชัดเจน	3.50	7.00	20.25	38.25	31.00	3.86	มาก
ท่านสามารถนำคะแนนสะสมมาแลกเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ	4.50	10.00	29.75	36.75	19.00	3.56	มาก
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						3.96	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ด้านประโยชน์ในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้แทนเงินสดได้ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านท่านสามารถเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ แทนเงินสดได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์แบบพกพาที่หลากหลาย และปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการชำระเงินมากกว่าการชำระด้วยเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.05 ปัจจัยด้านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ปัจจัยด้านท่านได้รับคะแนนสะสมจากการชำระสินค้าและบริการ ผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ปัจจัยด้านท่านได้รับความสะดวกสบายมากกว่าผู้ที่ไม่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ปัจจัยด้านท่านสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ และคะแนนสะสมได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และปัจจัยด้านท่านสามารถนำคะแนนสะสมมาแลกเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.96 โดยทุกปัจจัยมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 ผลการประเมินปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

ด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ผู้ให้บริการมีความสามารถเพียงพอในการปกป้องข้อมูลของท่านได้	3.25	10.25	39.00	35.75	11.75	3.43	มาก
ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ จะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย	2.00	8.25	36.25	33.75	19.75	3.61	มาก
เมื่ออุปกรณ์ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านหายสามารถโทรแจ้งระงับการให้บริการได้ทันทีตลอดเวลา	1.50	2.25	33.75	40.00	22.50	3.80	มาก
ท่านเชื่อว่าระบบมีการหักเงินที่ถูกต้องแม่นยำ	0.50	2.25	36.50	44.25	16.50	3.74	มาก
ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยมากกว่าการถือเงินสด	1.00	3.75	44.75	37.50	13.00	3.58	มาก
ท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ และการทำงานของระบบว่าจะไม่เกิดการขัดข้องในขณะใช้บริการ	2.25	11.25	40.75	31.75	14.00	3.44	มาก
ท่านมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องมูลค่าเงิน กรณีที่อุปกรณ์สูญหาย หรือเกิดข้อมูลผิดพลาด	4.00	14.25	40.00	27.75	14.00	3.34	ปานกลาง
ข้อกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการจะช่วยป้องกันการฉ้อโกง หรือการโจรกรรมจากอาชญากรได้	1.50	8.00	33.00	40.50	17.00	3.64	มาก
ท่านคิดว่าท่านมีความรอบคอบและมีความระมัดระวังในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.50	7.50	34.50	38.75	15.75	3.56	มาก
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						3.57	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านเมื่ออุปกรณ์ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านหาย สามารถโทรแจ้งระงับการให้บริการได้ทันทีตลอดเวลา มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านท่านเชื่อว่าระบบมีการหักเงินที่ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ปัจจัยด้านข้อกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการ จะช่วยป้องกันการฉ้อโกง หรือการโจรกรรมจากอาชญากรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ จะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ปัจจัยด้านท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยมากกว่าการถือเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ปัจจัยด้านท่านคิดว่าท่านมีความรอบคอบ และมีความระมัดระวังในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ปัจจัยด้านท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ และการทำงานของระบบว่าจะไม่เกิดการขัดข้องในขณะใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสามารถเพียงพอในการปกป้องข้อมูลของท่านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และปัจจัยด้านท่านมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องมูลค่าเงิน กรณีที่อุปกรณ์สูญหาย หรือเกิดข้อมูลผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.57 โดยที่ปัจจัยด้านเมื่ออุปกรณ์ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านหาย สามารถโทรแจ้งระงับการให้บริการได้ทันทีตลอดเวลา ปัจจัยด้านท่านเชื่อว่าระบบมีการหักเงินที่ถูกต้องแม่นยำ ปัจจัยด้านข้อกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการ จะช่วยป้องกันการฉ้อโกง หรือการโจรกรรมจากอาชญากรได้ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ จะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย ปัจจัยด้านท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยมากกว่าการถือเงินสด ปัจจัยด้านท่านคิดว่าท่านมีความรอบคอบ และมีความระมัดระวังในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ และการทำงานของระบบว่าจะไม่เกิดการขัดข้องในขณะใช้บริการ และปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสามารถเพียงพอในการปกป้องข้อมูลของท่านได้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านท่านมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องมูลค่าเงิน กรณีที่อุปกรณ์สูญหาย หรือเกิดข้อมูลผิดพลาด มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
สมาชิกในครอบครัวของท่านเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	10.25	19.50	32.00	27.25	11.00	3.09	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
สมาชิกในครอบครัวของท่านได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจใช้บริการ	14.25	18.75	31.50	25.50	10.00	2.98	ปานกลาง
ครอบครัวของท่านแนะนำให้ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	11.75	17.75	31.00	28.50	11.00	3.09	ปานกลาง
เพื่อนและคนรู้จักของท่านเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	1.75	12.50	37.25	35.25	13.25	3.46	มาก
เพื่อนและคนรู้จักของท่านได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจใช้บริการ	7.75	15.75	28.50	35.00	13.00	3.30	ปานกลาง
เพื่อนและคนรู้จักท่านแนะนำให้ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	16.25	16.50	27.00	29.50	10.75	3.02	ปานกลาง
ดารา นักแสดง หรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	20.25	18.00	28.75	24.75	8.25	2.83	ปานกลาง
การแสดงความคิดเห็น (รีวิว) จากเว็บไซต์ และโซเชียลมีเดียของบุคคลที่เคยใช้บริการ ทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	11.75	16.25	33.50	28.50	10.00	3.09	ปานกลาง
สื่อโฆษณาที่น่าสนใจมีส่วนทำให้ท่านสนใจใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	6.25	10.25	31.50	37.25	14.75	3.44	มาก
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						3.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านเพื่อนและคนรู้จักของท่านเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสื่อโฆษณาที่น่าสนใจมีส่วนทำให้ท่านสนใจใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ปัจจัยด้านเพื่อนและคนรู้จักของท่านได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ปัจจัยด้านสมาชิกในครอบครัวของท่านเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านครอบครัวของท่านแนะนำให้ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านการแสดงความคิดเห็น (รีวิว) จากเว็บไซต์ และโซเชียลมีเดียของบุคคลที่เคยใช้บริการ ทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.09 ปัจจัยด้านเพื่อนและคนรู้จักท่านแนะนำให้ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ปัจจัยด้านสมาชิกในครอบครัวของท่านได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และปัจจัยด้านดารา นักแสดง หรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.83 ตามลำดับ

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.14 โดยที่ปัจจัยด้านเพื่อนและคนรู้จักของท่านเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านสื่อโฆษณาที่น่าสนใจมีส่วนทำให้ท่านสนใจใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านเพื่อนและคนรู้จักของท่านได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจใช้บริการ ปัจจัยด้านสมาชิกในครอบครัวของท่านเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านครอบครัวของท่านแนะนำให้ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านการแสดงความคิดเห็น (รีวิว) จากเว็บไซต์ และโซเชียลมีเดีย ของบุคคลที่เคยใช้บริการ ทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านเพื่อนและคนรู้จักท่านแนะนำให้ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านสมาชิกในครอบครัวของท่านได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจใช้บริการ และปัจจัยด้านดารา นักแสดง หรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 400

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
รูปลักษณ์ของเทคโนโลยีมีความทันสมัย และน่าสนใจ	2.25	3.50	24.50	47.25	22.50	3.84	มาก
ขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา สามารถพกพาได้สะดวก	2.00	4.50	28.50	43.50	21.50	3.78	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกเพศ ทุกวัย	1.25	6.50	32.25	42.50	17.50	3.69	มาก
ระบบสามารถประมวลผลได้รวดเร็วขณะใช้บริการ	0.25	2.50	25.50	45.50	26.25	3.95	มาก
ระบบสามารถหักเงิน และแสดงยอดเงินคงเหลือได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และครบถ้วน	0.25	5.00	19.50	48.25	27.00	3.97	มาก
ระบบสามารถดูประวัติการใช้งานย้อนหลังได้	2.25	7.00	23.00	44.25	23.50	3.80	มาก
ระบบไม่เกิดปัญหาขัดข้องในการเชื่อมต่อขณะใช้งาน	1.75	7.25	42.00	36.00	13.00	3.51	มาก
ระบบมีความเสถียร สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา	2.75	5.25	31.00	40.25	20.75	3.71	มาก
ระบบมี SMS แจ้งเตือนทุกครั้งที่ทำธุรกรรม หรือแจ้งข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ	3.25	3.25	22.25	47.25	24.00	3.86	มาก
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						3.79	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านระบบสามารถหักเงิน และแสดงยอดเงินคงเหลือได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และครบถ้วน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านระบบสามารถประมวลผลได้รวดเร็วขณะใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ปัจจัยด้านระบบมี SMS แจ้งเตือนทุกครั้งที่ทำธุรกรรม หรือแจ้งข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของเทคโนโลยีมีความทันสมัย และน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ปัจจัยด้านระบบสามารถดูประวัติการใช้งานย้อนหลังได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ปัจจัยด้านขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา สามารถพกพาได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ปัจจัยด้านระบบมีความเสถียร สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ปัจจัยด้านมีการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกเพศ ทุกวัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และปัจจัยด้านระบบไม่เกิดปัญหาขัดข้องในการเชื่อมต่อขณะใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.79 โดยทุกปัจจัยมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และผลการวิเคราะห์ ดังแสดงตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการประเมินระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

N = 400

ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระสินค้าและบริการแทนเงินสด	1.75	3.25	24.00	50.00	21.00	3.85	มาก
ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากท่านเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย	0.75	2.25	24.00	49.75	23.25	3.93	มาก
ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์	0.25	2.00	22.50	50.50	24.75	3.98	มาก
ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านเห็นว่าสามารถใช้งานได้ง่ายและไม่ซับซ้อน	0.75	3.00	28.00	45.25	23.00	3.87	มาก
ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านมั่นใจว่ามีความปลอดภัยที่เพียงพอ	0.75	3.50	27.75	45.75	22.25	3.85	มาก
ท่านตั้งใจที่จะชำระค่าสินค้าและบริการ ด้วยระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อีกในอนาคตอันใกล้	0.75	3.00	22.25	48.50	25.50	3.95	มาก
ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคตอย่างต่อเนื่อง	1.25	1.00	19.00	44.50	34.25	4.10	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
หากมีการพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้การใช้งาน	1.75	1.75	16.50	44.75	35.25	4.10	มาก
ในอนาคตท่านสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระเงินแทนเงินสดได้	1.75	2.50	27.00	43.50	25.25	3.88	มาก
ท่านตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด	2.25	4.75	36.00	36.75	20.25	3.68	มาก
ท่านตั้งใจที่จะทำให้ผู้อื่นมองเห็นประโยชน์ในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	1.25	5.25	35.25	35.00	23.25	3.74	มาก
ท่านยินดีที่จะแนะนำวิธีการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้อื่น	0.25	4.50	28.25	41.00	26.00	3.88	มาก
ท่านยินดีที่จะให้คำแนะนำ เมื่อผู้อื่นพบปัญหาในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	-	2.00	25.00	48.75	24.25	3.95	มาก
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						3.90	มาก

จากตารางที่ 4.9 ระดับความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคตอย่างต่อเนื่อง และหากมีการพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้การใช้งาน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.10 รองลงมาคือ ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ท่านตั้งใจที่จะชำระค่าสินค้าและบริการ ด้วยระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อีกในอนาคตอันใกล้ และท่านยินดีที่จะให้คำแนะนำเมื่อผู้อื่นพบปัญหาในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.95 ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากท่านเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ในอนาคตท่านสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระเงินแทนเงินสดได้ และท่านยินดีที่จะแนะนำวิธีการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.88 ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านเห็นว่าสามารถใช้งานได้ง่าย และไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระสินค้าและบริการแทนเงินสด และท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านมั่นใจว่ามีความปลอดภัยที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.85 ท่านตั้งใจที่จะทำให้ผู้อื่นมองเห็นประโยชน์ในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และท่านตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบชำระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เงินอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

สามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.90 โดยทุกปัจจัยมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 5 : ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

โดยใช้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามแบบจำลองด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเส้นทาง (Path Analysis) ดังแสดงตารางที่ 4.10 - 4.13

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบจำลอง

Chi-square = 658.138
Degrees of freedom = 8
Probability level = .000
Chi-square/Degree of freedom = 82.267

จากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามแบบจำลองด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเส้นทาง (Path Analysis) ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบจำลองแสดงรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4.10 และตารางที่ 4.11 โดยค่าสถิติในตารางที่ 4.10 แสดงค่า Chi-square เท่ากับ 658.138 ค่า Degree of Freedom เท่ากับ 8 และค่า Probability level เท่ากับ 0.00 หมายความถึง การมีนัยสำคัญทางสถิติของสมการโดยรวม แสดงว่าโมเดลไม่เหมาะสมกับข้อมูลโดยรวม ขณะที่ค่า Chi-square หาร Degree of Freedom (χ^2/df) ให้ค่าเท่ากับ 82.267 ซึ่งยังคงสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับว่าโมเดลมีความเหมาะสมกับข้อมูลที่ค่าควรน้อยกว่า 3 (Bentler and Bonett, 1981)

แต่เมื่อพิจารณาถึงเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบจำลองกับข้อมูลรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.11 พบว่าแบบจำลองให้ค่า Normed Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.914 ให้ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.977 และให้ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.974 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับความเหมาะสมของแบบจำลองที่ 0.9 ทุกค่า นอกจากนั้นยัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่าแบบจำลองให้ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.045 ซึ่งอยู่เกณฑ์เหมาะสมที่แนะนำที่แบบจำลองควรให้ค่าต่ำกว่า 0.08 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองนี้มีความเหมาะสมกับข้อมูล ดังนั้นการวิจัยนี้จึงใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.11 เกณฑ์การทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองในภาพรวมกับข้อมูล

เกณฑ์ค่าสถิติ	ผลการวิเคราะห์ตามแบบจำลอง	เกณฑ์ความเหมาะสมของแบบจำลองในภาพรวมที่แนะนำ	นักวิจัยที่แนะนำเกณฑ์
χ^2/df	82.267	< 3	Bentler and Bonett (1981)
NFI	0.914	> 0.9	Bentler and Bonett (1981)
IFI	0.977	> 0.9	Bentler (1995)
CFI	0.974	> 0.9	Bentler and Bonett (1981)
RMSEA	0.045	< 0.08	Hair et al. (1992)

ตารางที่ 4.12 Regression Weights

			Estimate	S.E.	C.R.	P
PUtotal	<---	PEtotal	0.329	0.04	8.222	***
PUtotal	<---	SItotal	0.194	0.024	8.186	***
PUtotal	<---	PStotal	0.265	0.033	8.032	***
INTENTION	<---	PEtotal	0.162	0.043	3.802	***
INTENTION	<---	PUtotal	0.212	0.046	4.591	***
INTENTION	<---	SItotal	0.088	0.025	3.467	***
INTENTION	<---	Infratotal	0.386	0.031	12.362	***

Estimate คือ ค่าสัมประสิทธิ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

S.E. คือ ค่าประมาณการ standard error หรือความคลาดเคลื่อนมาตรฐานโดยประมาณ

C.R. คือ critical ratio หรือ ค่าอัตราส่วนวิกฤติ คือค่า regression weight หารด้วย standard error

P คือ probability หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยที่สุดที่จะปฏิเสธสมมติฐาน H0

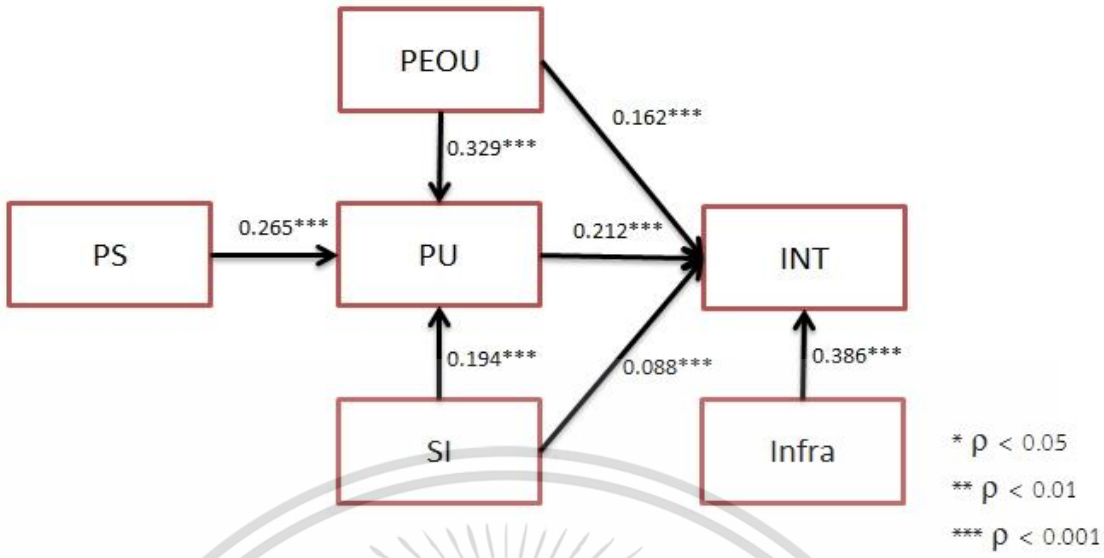
โดย * แสดงถึงระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ

* คือ มีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 95%

** คือ มีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 99% และ

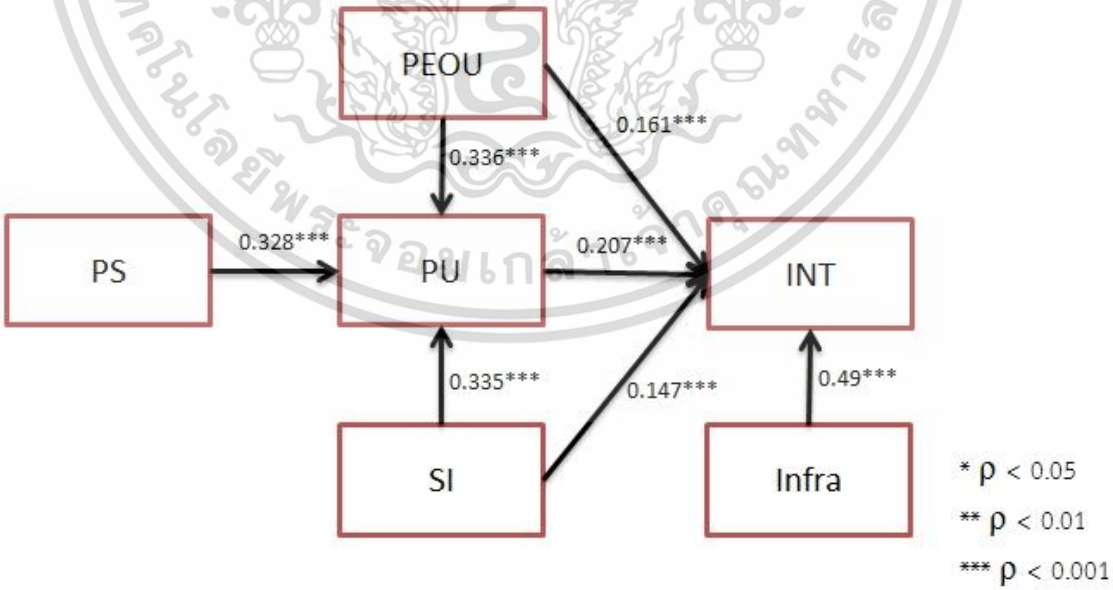
*** คือ มีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่น 99.9%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.1 Regression weights of model

เมื่อพิจารณาค่าสถิติตามตารางที่ 4.12 หรือภาพที่ 4.1 จะพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน (PS) ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน (PEOU) และปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (SI) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (SI) และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infra) มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001



ภาพที่ 4.2 Standardized Regression Weights of model

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 Standardized direct and Indirect effect of model

ตัวแปรตาม	อิทธิพล	ตัวแปรอิสระ				
		PS	PEOU	SI	PU	Infra
PU	ทางตรง	0.328	0.336	0.335	0	0
	ทางอ้อม	0	0	0	0	0
	โดยรวม	0.328	0.336	0.335	0	0
INT	ทางตรง	0	0.161	0.147	0.207	0.49
	ทางอ้อม	0.068	0.069	0.069	0	0
	โดยรวม	0.068	0.231	0.216	0.207	0.49

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงน้ำหนักอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) และความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) จำเป็นต้องพิจารณาผ่านค่า Standardized coefficient ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.2 และตารางที่ 4.13 ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน (PS) มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) ในเชิงบวก 0.328 หน่วย และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) ผ่านปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) ให้ค่าเท่ากับ 0.068 หน่วย

ขณะที่ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน (PEOU) มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) เท่ากับ 0.336 หน่วย และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) เท่ากับ 0.161 หน่วย และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) เท่ากับ 0.069 หน่วย รวมปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน (PEOU) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) เท่ากับ 0.231 หน่วย

ขณะที่ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (SI) มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) เท่ากับ 0.335 หน่วย และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) เท่ากับ 0.147 หน่วย และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) เท่ากับ 0.069 หน่วย รวมปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (SI) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) เท่ากับ 0.216 หน่วย

นอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน (PU) มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) เท่ากับ 0.207 หน่วย และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infra) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (INT) เท่ากับ 0.49 หน่วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัยเรื่อง “ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริโภคที่เคยทำธุรกรรม ผ่านทางระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่ใช้มีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach’s alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.95

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.25 โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 20 ปี - 30 ปี ร้อยละ 38.75 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 48.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.25 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 บาท - 30,000 บาท ร้อยละ 30.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการบัตรเดบิต/ เครดิต มากที่สุด ร้อยละ 58.25 โดยใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 39.00 และใช้บริการช่วงเวลา 12.01-18.00 น. ร้อยละ 58.00

ส่วนที่ 3 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้

ด้านความง่ายในการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกในการพกพามากกว่าการถือเงินสดมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถประหยัดเวลาในการต่อคิว และติดต่อพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ระบบชำระเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยเพิ่มช่องทางในการชำระเงินมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งาน ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 การปรับเปลี่ยนจากการชำระเงินสดมาเป็นการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเรียนรู้ ขั้นตอนการใช้งานได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงไม่ต้องใช้ทักษะ และความพยายามในการใช้งาน และผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าขั้นตอนการใช้งาน และการเติมเงินนั้น มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.87 และผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความสะดวกในการสมัคร ไม่ต้องกรอกประวัติข้อมูลให้ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้แทนเงินสดได้ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ แทนเงินสดได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์แบบพกพาที่หลากหลาย และระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการชำระเงินมากกว่าการชำระด้วยเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.05 ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับคะแนนสะสมจากการชำระสินค้าและบริการ ผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความสะดวกสบายมากกว่าผู้ที่ไม่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ และคะแนนสะสมได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำคะแนนสะสมมาแลกเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ มีคาเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เมื่ออุปกรณ์ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์หาย สามารถโทรแจ้งระงับการให้บริการได้ทันทีตลอดเวลา มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อว่าระบบมีการหักเงินที่ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ข้อกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการ จะช่วยป้องกันการฉ้อโกง หรือการโจรกรรมจากอาชญากรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ จะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อมั่นว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยมากกว่าการถือเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าตนเองมีความรอบคอบ และมีความระมัดระวังในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ และการทำงานของระบบว่าจะไม่เกิดการขัดข้องในขณะใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ผู้ให้บริการมีความสามารถเพียงพอในการปกป้องข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และผู้ตอบแบบสอบถามมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องมูลค่าเงิน กรณีที่อุปกรณ์สูญหาย หรือเกิดข้อมูลผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เพื่อนและคนรู้จักเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมาคือ สื่อโฆษณาที่น่าสนใจมีส่วนทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจใช้บริการระบบชำระเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เพื่อนและคนรู้จักได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 สมาชิกในครอบครัวเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ครอบครัวแนะนำให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และการแสดงความคิดเห็น (รีวิว) จากเว็บไซต์ และโซเชียลมีเดีย ของบุคคลที่เคยใช้บริการ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.09 เพื่อนและคนรู้จักแนะนำให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 สมาชิกในครอบครัวได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และดารา นักแสดง หรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.83 ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระบบสามารถหักเงิน และแสดงยอดเงินคงเหลือได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และครบถ้วน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ ระบบสามารถประมวลผลได้รวดเร็วขณะใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ระบบมี SMS แจ้งเตือนทุกครั้งที่ทำธุรกรรม หรือแจ้งข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รูปลักษณ์ของเทคโนโลยีมีความทันสมัย และน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ระบบสามารถดูประวัติการใช้งานย้อนหลังได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา สามารถพกพาได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ระบบมีความเสถียร สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกเพศ ทุกวัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และระบบไม่เกิดปัญหาขัดข้องในการเชื่อมต่อขณะใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีความตั้งใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคตอย่างต่อเนื่อง และหากมีการพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมที่จะเรียนรู้การใช้งาน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.10 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ผู้ตอบแบบสอบถามตั้งใจที่จะชำระค่าสินค้าและบริการ ด้วยระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อีกในอนาคตอันใกล้ และผู้ตอบแบบสอบถามยินดีที่จะให้คำแนะนำ เมื่อผู้อื่นพบปัญหาในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.95 ผู้ตอบแบบสอบถามตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ในอนาคตผู้ตอบแบบสอบถามสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระเงินแทนเงินสดได้ และผู้ตอบแบบสอบถามยินดีที่จะแนะนำวิธีการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.88 ผู้ตอบแบบสอบถามตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากเห็นว่าสามารถใช้งานได้ง่าย และไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ผู้ตอบแบบสอบถามตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระสินค้าและบริการแทนเงินสด และผู้ตอบแบบสอบถามตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากมั่นใจว่ามีความปลอดภัยที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.85 ผู้ตอบแบบสอบถามตั้งใจที่จะทำให้ผู้อื่นมองเห็นประโยชน์ในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และผู้ตอบแบบสอบถามตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ในเชิงบวก เท่ากับ 0.336 หน่วย และมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงบวก เท่ากับ 0.161 หน่วย นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลทางอ้อม ในเชิงบวก ผ่านปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน เท่ากับ 0.069 หน่วย

ดังนั้นปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานโดยรวม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงบวก เท่ากับ 0.231 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงบวก เท่ากับ 0.207 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ในเชิงบวก 0.328 หน่วย และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงบวก ผ่านปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน เท่ากับ 0.068 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ในเชิงบวก เท่ากับ 0.335 หน่วย และมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงบวก เท่ากับ 0.147 หน่วย นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลทางอ้อม ในเชิงบวก ผ่านปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน เท่ากับ 0.069 หน่วย

ดังนั้นปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงโดยรวม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงบวก เท่ากับ 0.216 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 : ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงบวก เท่ากับ 0.49 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลของการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ รัฐบาล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรทำให้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายในการใช้งาน โดยการออกแบบให้อุปกรณ์ในการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกในการพกพา มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ขั้นตอนการใช้งานได้ด้วยตนเอง และสามารถใช้งาน ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ประกอบการควรมีการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการต่อคิว และติดต่อพนักงานผู้ให้บริการ ควรทำให้การปรับเปลี่ยนจากการชำระเงินสดมาเป็นการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก และมีขั้นตอนการสมัครที่ง่ายไม่ต้องกรอกประวัติข้อมูลให้ยุ่งยาก นอกจากนี้ยังควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก และเกิดความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยให้ตัวของผู้ใช้บริการเองเกิดความสนใจ และไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะความพยายามในการใช้งานมากนัก

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้ที่ชำระด้วยเงินสด เช่น ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์แบบพกพาที่หลากหลาย โดยผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ แทนเงินสดได้ง่าย ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการชำระเงินมากกว่าการชำระด้วยเงินสด และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เนื่องจากไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เคาน์เตอร์ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการอาจมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยการให้ผู้ใช้บริการสามารถนำคะแนนสะสมจากการชำระสินค้าและบริการ ผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มาแลกเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ และควรปรับปรุงให้ระบบสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ และคะแนนสะสมได้ชัดเจน เพื่อดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการ มีความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

3. ควรทำให้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยในการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยแสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าระบบมีการหักเงินที่ถูกต้องแม่นยำ เมื่ออุปกรณ์ชำระเงินหาย ผู้ใช้บริการสามารถโทรแจ้งระงับการให้บริการได้ทันทีตลอดเวลา และรัฐบาล หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีการออกข้อกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการ ในการป้องกันการฉ้อโกง หรือการโจรกรรมจากอาชญากร นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีความสามารถเพียงพอในการปกป้องข้อมูลของผู้ใช้บริการ มีความซื่อสัตย์ ไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มีการปรับปรุงพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดการขัดข้องในขณะใช้บริการ และควรให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องมูลค่าเงิน กรณีที่อุปกรณ์สูญหาย หรือเกิดข้อมูลผิดพลาด ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการเชื่อมั่นว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยที่เพียงพอ จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

4. ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจ และเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า สื่อโฆษณาที่น่าสนใจมีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และการทำการตลาดแบบปากต่อปาก ถือเป็นรูปแบบการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โฆษณาที่ดี และน่าเชื่อถือมากที่สุดรูปแบบหนึ่งในขณะนี้ ซึ่งจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า เพื่อนคนรู้จัก และสมาชิกในครอบครัว เคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้ใช้บริการสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ปัจจุบันโซเชียลมีเดียกำลังได้รับความนิยมและมีความสำคัญมากขึ้นในชีวิตประจำวัน การแสดงความคิดเห็น หรือการรีวิวประสบการณ์การใช้บริการ จากเว็บไซต์ และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของบุคคลที่เคยใช้บริการ จึงมีผลทำให้ผู้ใช้บริการสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้ประกอบการอาจมีการปรับเปลี่ยนวิธีการโฆษณา โดยหันมาลงทุนโฆษณาผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เข้าถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป

5. ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยการทำให้ระบบสามารถหักเงิน และแสดงยอดเงินคงเหลือได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และครบถ้วน ระบบสามารถประมวลผลได้รวดเร็วขณะใช้บริการ ระบบมี SMS แจ้งเตือนทุกครั้งที่ทำธุรกรรม หรือแจ้งข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการ รูปลักษณ์ของเทคโนโลยีมีความทันสมัย และน่าสนใจ ระบบสามารถดูประวัติการใช้งานย้อนหลังได้ อุปกรณ์มีขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา สามารถพกพาได้สะดวก ระบบมีความเสถียร สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา มีการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกเพศ ทุกวัย และระบบไม่เกิดปัญหาขัดข้องในการเชื่อมต่อขณะใช้งาน

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. งานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม โดยมิได้เฉพาะเจาะจงในผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่ง จึงทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปอ้างอิงได้ทั้งหมด เนื่องจากผลิตภัณฑ์แต่ละตัวอาจมีจุดเด่น หรือข้อดี-ข้อเสีย ที่แตกต่างกัน ดังนั้นในอนาคตหากมีผู้สนใจต้องการศึกษาเพิ่มเติม ควรทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึกของผลิตภัณฑ์แต่ละตัว เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้อย่างตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่แตกต่างออกไป เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถต่อยอดองค์ความรู้ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น หรือศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่ตัดสินใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาระบบระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 .**การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

ครองใจ ชัยสมบัติ. 2546. “พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ผิดของวัยรุ่น ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตเชียงราย” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. 2548. **การวางแผนและการพัฒนาตลาดท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ . มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชม ภูมิภาค. 2523. **จิตวิทยาการสอน.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ชูชีพ อ่อนโคกสูง. 2522. **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนสงค์. 2521. **ประชากรศาสตร์ และประชากรศึกษา**. กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช.

ดารา ทีปะปาล. 2542. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2559. **ข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ปี 2553 – 2558.** แหล่งที่มา http://www.epayment.go.th/home/app/. (14 พฤศจิกายน 2559)

ธงชัย เป้าเจริญ. 2553. “ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อผู้บริโภค ในการตัดสินใจใช้ Digiital Magazine ในกรุงเทพมหานคร” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ธันวรัฐ ธีระวิทย์. 2550. “ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธันย์ชนก กุณฑี. 2553. “ทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อธุรกรรมทางการเงินทางอินเทอร์-เน็ตแบงก์กิ้ง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ปริญ ลักษิตานนท์. 2536. กลยุทธ์การตลาดและการประยุกต์ใช้จริงในทางธุรกิจในแต่ละกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

ไพบูลย์ สุทธิสุภา. 2553. **ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ของเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภัคจิรา นิลเกษม. 2556. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารบนอินเตอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภานุพงศ์ เสกทวีลา. 2557. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ ของกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราชัน โสตถิติ..2541..“ทัศนคติของประชาชนผูมาติดต่อรายการที่สถานีภูธรตำบลบางขนาก” ปริญญานิพนธ์ รป.ม, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน.

ศศิพร เหมือนศรีชัย. 2555. “ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2539. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเทกซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : วิสุทธิ์พัฒนา.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ทฤษฎีและการประยุกต์.** สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัญชัย อุปะเดีย. 2553. “ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.” การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. 2555. “ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ, สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สิริสุดา รอดทอง. 2556. “ ความตั้งใจในการดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่นของผู้ใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มสมาร์ทโฟน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สุปัญญา ไชยชาญ. 2543. **การวิจัยการตลาด.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พีเอลีฟวิ่ง.

สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542. **พฤติกรรมมนุษย์ และการพัฒนาคน.** กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สุวสา ชัยสุรัตน์. 2537. **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิตการพิมพ์สำนักนโยบายระบบ.

เสรี วงษ์มณฑา. 2542. **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สำนักวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. 2559. **ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ.** แหล่งที่มา http://www.epayment.go.th/home/app/project-3. (1 พฤศจิกายน 2559)

อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2545. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรวรรณ สุขยานี. 2558. “ ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริการทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์:การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี.”, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริการศาสตร์

อังครักษ์ มีวรรณสุขกุล. 2553. **ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกรรมการเงินผ่านนวัตกรรม 3 G.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. 2554. “ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Davis, F. D. 1989. " Perceived usefulness perceived ease of use and user acceptance of information technology." **Management Information Systems Quarterly**. 13(3) : 319-339.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. 1989. " User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models." **Management Science**. 35(8) : 982–1003.NJ: Prentice–Hall

Engel, J.F., Blackwell, R.D., & Miniard, P.W. 1995. **Consumer behavior**. Fort Worth : The Dryden.

Fitzsimons, G.J., & Morwitz, V.G. 1996. "The effect of measuring intent on brand-level purchase behavior." **Journal of Consumer Research**. 23(6) : 1-11.

Hanna, N. & Wozniak, R. 2001. " Consumer behavior:An applied approach." Upper Saddle River. NJ, Prentice Hall.

Howard, L.T. 1994. Competency-based educational. **Engle Wood** : Prentice – Hall.

Hsiao Cheng et. al. 2002. **วิธีการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์.** แหล่งที่มา http://digi.library.tu.ac.th/thesis/it/0747/01title-illustrations.pdf (14 พฤศจิกายน 2559)

Mowen, J.C., & Minor, M. 1998. **Consumer behavior (5th ed.)**. New Jersey : Upper.Saddle River.

Schermerhorn, J.R, Hunt, James G., and Osborn, R.N. 2000. **Organizational behavior.** Boston: McGraw-Hill.

Schiffman, L. G., and Kanuk, L. L. 1994. **Consumer behavior.** 5th ed. Englewood Cliffs. N. J.: Prentice - Hall.

Schiffman, L. G., and Kanuk, L. L. 2000. **Consumer Behavior. Upper Saddle River.** N.S., Pre-ntice - Hill International.

Schiffman, L.G., & Kanuk,L.L. 2003. "Consumer Behavior." **New Jersey** : Prentice Hall.

Yamane, T. 1973. **Statistics : An Introductory Analysis.** 3rd. New York : Harper and Row Publications.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

<u>ส่วนที่ 1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ☐ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ
☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปี – 30 ปี
☐ มากกว่า 30 ปี – 40 ปี ☐ มากกว่า 40 ปี – 50 ปี
☐ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส
☐ โสด ☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน
☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
☐ อนุปริญญา / ปวส. ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ นักเรียน / นิสิต /นักศึกษา ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 บาท - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาท - 30,000 บาท ☐ 30,001 บาท - 40,000 บาท
☐ 40,001 บาท - 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

7. ท่านเลือกใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใดมากที่สุด

☐ บัตรแทนเงินสด ☐ บัตรเดบิต/ เครดิต
☐ การชำระค่าบริการผ่านซิมการ์ด ☐ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
☐ อื่นๆ ระบุ .....

8. ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉลี่ยจำนวนกี่ครั้งต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 4 - 6 ครั้ง
☐ 7 - 9 ครั้ง ☐ มากกว่า 9 ครั้ง

9. ช่วงเวลาใดที่ท่านทำการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

☐ 00.01-06.00 น. ☐ 06.01-12.00 น.
☐ 12.01-18.00 น. ☐ 18.01-24.00 น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 3</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านความง่ายในการใช้งาน						
	Technology Knowledge					
1	ท่านมีความสนใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงไม่ต้องใช้ทักษะ และความพยายามในการใช้งาน					
2	ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยเพิ่มช่องทางในการชำระเงินมากขึ้น					
3	การปรับเปลี่ยนจากการชำระเงินสดมาเป็นการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก					
	Mobi-Convenience					
4	ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกในการพกพามากกว่าการถือเงินสด					
5	ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถประหยัดเวลาในการต่อคิว และติดต่อพนักงานผู้ให้บริการ					
6	ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งาน ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง					
	Complexity					
7	ท่านได้รับความสะดวกในการสมัคร ไม่ต้องกรอกประวัติข้อมูลให้ยุ่งยาก					
8	ท่านคิดว่าขั้นตอนการใช้งาน และการเติมเงินนั้น มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
9	ท่านสามารถเรียนรู้ ขั้นตอนการใช้งานได้ด้วยตนเอง					
ด้านประโยชน์ในการใช้งาน						
	Compatibility					
10	ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้แทนเงินสดได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านความง่ายในการใช้งาน						
	Compatibility					
11	ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์แบบพกพาที่หลากหลาย					
12	ท่านสามารถเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการ แทนเงินสดได้ง่าย					
	Relative Advantage ได้เปรียบ					
13	ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการชำระเงินมากกว่าการชำระด้วยเงินสด					
14	ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ลดลง					
15	ท่านได้รับความสะดวกสบายมากกว่าผู้ที่ไม่ใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					
	Discount/Incentive					
16	ท่านได้รับคะแนนสะสมจากการชำระสินค้าและบริการ ผ่านระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					
17	ท่านสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือและคะแนนสะสมได้ชัดเจน					
18	ท่านสามารถนำคะแนนสะสมมาแลกเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ					
ด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน						
	Privacy					
19	ผู้ให้บริการมีความสามารถเพียงพอในการปกป้องข้อมูลของท่านได้					
20	ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ จะไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน						
	Privacy					
21	เมื่ออุปกรณ์ชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของท่านหาย สามารถโทรแจ้งระงับการให้บริการได้ทันทีตลอดเวลา					
	Trust					
22	ท่านเชื่อว่าระบบมีการหักเงินที่ถูกต้องแม่นยำ					
23	ท่านเชื่อมั่นว่าการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยมากกว่าการถือเงินสด					
24	ท่านมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ และการทำงานของระบบว่าจะไม่เกิดการขัดข้องในขณะใช้บริการ					
	Perceive Risk					
25	ท่านมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องมูลค่าเงิน กรณีที่อุปกรณ์สูญหาย หรือเกิดข้อมูลผิดพลาด					
26	ข้อกฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการ จะช่วยป้องกันการฉ้อโกง หรือการโจรกรรมจากอาชญากรได้					
27	ท่านคิดว่าท่านมีความรอบคอบ และมีความระมัดระวังในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์					
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง						
	Family					
28	สมาชิกในครอบครัวของท่านเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง						
	Family					
29	สมาชิกในครอบครัวของท่านได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจใช้บริการ					
30	ครอบครัวของท่านแนะนำให้ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					
	Friends					
31	เพื่อนและคนรู้จักของท่านเคยใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					
32	เพื่อนและคนรู้จักของท่านได้รับประโยชน์จากการใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจใช้บริการ					
33	เพื่อนและคนรู้จักท่านแนะนำให้ท่านใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					
	Medias					
34	ดารา นักแสดง หรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					
35	การแสดงความคิดเห็น (รีวิว) จากเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย ของบุคคลที่เคยใช้บริการทำให้ท่านสนใจที่จะใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					
36	สื่อโฆษณาที่น่าสนใจมีส่วนทำให้ท่านสนใจใช้บริการระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
	Hardware					
37	รูปลักษณ์ของเทคโนโลยีมีความทันสมัยและน่าสนใจ					
38	ขนาดกะทัดรัด น้ำหนักเบา สามารถพกพาได้สะดวก					
39	มีการออกแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกเพศ ทุกวัย					
	Software					
40	ระบบสามารถประมวลผลได้รวดเร็วขณะใช้บริการ					
41	ระบบสามารถหักเงิน และแสดงยอดเงินคงเหลือได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และครบถ้วน					
42	ระบบสามารถดูประวัติการใช้งานย้อนหลังได้					
	Network					
43	ระบบไม่เกิดปัญหาขัดข้องในการเชื่อมต่อขณะใช้งาน					
44	ระบบมีความเสถียร สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา					
45	ระบบมี SMS แจ้งเตือนทุกครั้งที่ทำธุรกรรมหรือแจ้งข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 4</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความตั้งใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	Present					
1	ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระสินค้าและบริการแทนเงินสด					
2	ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากท่านเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
3	ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์					
4	ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านเห็นว่าสามารถใช้งานได้ง่าย และไม่ซับซ้อน					
5	ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากท่านมั่นใจว่ามีความปลอดภัยที่เพียงพอ					
	Future					
6	ท่านตั้งใจที่จะชำระค่าสินค้าและบริการ ด้วยระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อีกในอนาคตอันใกล้					
7	ท่านตั้งใจที่จะใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปในอนาคตอย่างต่อเนื่อง					
8	หากมีการพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้การใช้งาน					
9	ในอนาคตท่านสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถชำระเงินแทนเงินสดได้					
	Recommend					
10	ท่านตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด					
11	ท่านตั้งใจที่จะทำให้ผู้อื่นมองเห็นประโยชน์ในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ความตั้งใจในการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความตั้งใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	Recommend					
12	ท่านยินดีที่จะแนะนำวิธีการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้อื่น					
13	ท่านยินดีที่จะให้คำแนะนำ เมื่อผู้อื่นพบปัญหาในการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์					

<u>ส่วนที่ 5</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

_____
_____
_____
_____
_____
_____

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้