# ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

# FACTORS AFFECTING ACCEPTANCE OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM OF WORKING PEOPLE IN THE CENTRAL REGION, THAILAND

วิวัฒน์ ขันธเขตต์

WIWAT KHANTKHET

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2562

KMITL-2019-FAM-M-057-005

# ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

# FACTORS AFFECTING ACCEPTANCE OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM OF WORKING PEOPLE IN THE CENTRAL REGION, THAILAND

วิวัฒณ์ ขันธเขตต์

WIWAT KHANTKHET

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2562

KMITL-2019-FAM-M-057-005

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# FACTORS AFFECTING ACCEPTANCE OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEM OF WORKING PEOPLE IN THE CENTRAL REGION, THAILAND

WIWAT KHANTKHET

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2019

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

KMITL-2019-FAM-M-057-005

**COPYRIGHT 2019**

**FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|---|---|
| **ชื่อเรื่อง** | ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย |
| **นักศึกษา** | วิวัฒณ์ ขันธเขตต์ |
| **รหัสนักศึกษา** | 59611041 |
| **ปริญญา** | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| **สาขาวิชา** | บริหารธุรกิจ |
| **พ.ศ.** | 2562 |
| **อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์** | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร |
| **อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม** | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิงหะ ฉวีสุข |

# บทคัดย่อ


งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 คน ซึ่งเลือกตัวแทนในการเก็บข้อมูล 13 จังหวัด จาก 26 จังหวัดในเขตภาคกลางของประเทศไทย

เมื่อนำปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 5 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ มาวิเคราะห์เพื่อศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านเพศมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ทุกปัจจัยที่กล่าวข้างต้นมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีนั้นพบว่า ตามทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี (UTAUT2) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มี 6 ปัจจัย คือความคาดหวังในการพัฒนา (PE) ความพยายามในการพัฒนา (EE) อิทธิพลทางสังคม (SI) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) มูลค่าราคา (PV) และนิสัย (HB) อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (FC) พบว่าไม่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|---|---|
| **Title** | Factors Affecting Acceptance of Electronic Payment System of Working People in The Central Region, Thailand |
| **Student** | Mr. Wiwat Khantkhet |
| **Student ID** | 59611041 |
| **Degree** | Master of Business Administration |
| **Major** | Business Administration |
| **Year** | 2019 |
| **Thesis Advisor** | Assistant Professor Dr.Wornchanok Chaiyasoonthorn |
| **Thesis Co-Advisor** | Assistant Professor Dr. Singha Chaveesuk |

# ABSTRACT

This research is intended 1) to study the electronic payment system acceptance level of people working in the central the region which classified by demographic factors 2) to study factors that affecting the electronic payment system acceptance level people working in the central region by surveying a query of 400 people who chose the representative to surveying for 13 provinces from a total of 26 provinces in the central region of Thailand.

For demographic factors: gender, age, education, profession, and revenue level were analyzed to study the acceptance of electronic payment systems. It was found that gender factors have no difference in accepting electronic payment systems. However, age, professional education level and earning a level, all of the factors mentioned above were accepted at least one pair of different in accepting electronic payment systems, significantly for factors that affect the adoption of technology. It was found that according to the unified theory of the acceptance and use of technology (UTAUT2) factors affect the acceptance of the payment system. Electronics has six elements: development Expectations (PE), development efforts (EE), social influences (SI) entertainment incentives (HM), price value (PV), and Habit (HA), significant parts, conditions, facilities (FC) find that there is no effect on the acceptance of electronic payment systems.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคลากรหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

ผศ.ดร.วอนชนก ไชยสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผศ.ดร.สิงหะ ฉวีสุข อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ จนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณอาจารย์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้ความรู้และการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ขอขอบคุณเพื่อนๆจากสาขาวิชา บริหารธุรกิจ ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และเจ้าหน้าที่ธุรการ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างมากและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สุดท้ายนี้ขอบกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจที่ดีและให้ การสนับสนุนตลอดมาจนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

วิวัฒณ์ ขันธเขตต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ

หน้า


บทคัดย่อ ..... I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... II

กิตติกรรมประกาศ ..... III

สารบัญ ..... IV

สารบัญตาราง ..... VI

สารบัญภาพ ..... VIII

บทที่ 1 บทนำ ..... 1

1.1 ความเป็นมาละความสำคัญ ..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย ..... 4

1.3 สมมติฐานการวิจัย ..... 4

1.4 กรอบแนวคิดที่การวิจัย ..... 5

1.5 ขอบเขตของการวิจัย ..... 6

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ..... 6

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 9

2.1 แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์ ..... 9

2.2 แนวคิดทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยี ..... 11

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ..... 15

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 23

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ..... 26

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ..... 26

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ..... 26

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ..... 26

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ..... 28

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 30

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ ..... 30

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 31



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ (ต่อ)

หน้า


3.3 การเก็บรวมรวมข้อมูล ..... 33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 33
3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล ..... 33
3.4.2 การลงรหัส ..... 33
3.4.3 การประมวลผลข้อมูล ..... 33
3.4.4 การทดสอบสมมติฐาน ..... 34
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 35
3.5.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ..... 35
3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistics) ..... 35

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 41
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ..... 41
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่อการยอมรับระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ ..... 50
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางของประเทศไทย ..... 58

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ ..... 60
5.1 สรุปผลการวิจัย ..... 60
5.1.1 การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อ การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ..... 60
5.1.2 ปัจจัยของระดับการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ..... 62
5.2 อภิปรายผลการวิจัย ..... 64
5.3 ข้อเสนอแนะ ..... 68
บรรณานุกรม ..... 71
ภาคผนวก ..... 75



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง


ตารางที่ หน้า

2.1 จำนวนตู้เอทีเอ็ม ปี 2553-2560 ..... 18

3.1 จำนวนประชากร จำแนกตามสภาพแรงงานและเป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน ปี 2560 จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต จำแนกตามภาค ปี 2560 และมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ ปี 2559 ..... 27

3.2 แสดงการคำนวณขนาดตัวอย่าง 13 จังหวัด ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ..... 28

3.3 รายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ ..... 31

3.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบัค ..... 32

3.5 สมมติฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบ ..... 34

3.6 ANOVA ..... 37

4.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ..... 41

4.2 ช่องทางการใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ..... 43

4.3 ความถี่ในการใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 43

4.4 บริการที่กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ใช้ร่วมกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ..... 44

4.5 จำนวนเงินที่กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ใช้ในระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน ..... 44

4.6 ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (UTAUT2) ..... 45

4.7 ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของปัจจัยการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (UTAUT2) ..... 46

4.8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการยอมรับการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านเพศจำแนกตามความถี่ในการใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 51

4.9 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 52

4.10 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ ของแต่ละกลุ่มอายุ จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 52

4.11 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษา ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 53



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.12 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ ของแต่ระดับการศึกษา
จำแนกตามความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 53

4.13 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยด้านอาชีพ ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง
ประเทศไทย จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 54

4.14 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ ของแต่ละอาชีพ จำแนกตามความถี่
ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 55

4.15 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายได้ส่วนบุคคล ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง
ประเทศไทย จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 56

4.16 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ ของแต่ระดับรายได้ส่วนบุคคล
จำแนกตามความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ..... 56

4.17 ทดสอบภาวะร่วมของตัวแปรอิสระ ..... 59

4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)..... 59

5.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน ..... 61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... 5
2.1 แบบจำลองทฤษฎีรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี ..... 12
2.2 แบบจำลองทฤษฎีส่วนขยายการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี ..... 12
2.3 แสดงการเปรียบเทียบการชำระเงินด้วยเช็ค และระบบการชำระเงิน
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ..... 16
2.4 ตัวอย่างตู้เอทีเอ็มของธนาคารต่างๆ ..... 17
2.5 ตัวอย่างเครื่องรับบัตร ณ จุดขาย ..... 18
2.6 แสดงข้อมูลจำนวนเครื่องรับบัตร ณ จุดขาย ปี 2553-2560 ..... 19
2.7 แสดงตัวอย่างบัตรพลาสติก ..... 19
2.8 แสดงจำนวนบัตรพลาสติก ปริมาณการใช้ และมูลค่าการใช้บัตรพลาสติก
เพื่อชำระเงิน ปี 2553-2560 ..... 20
2.9 ตัวอย่างการใช้งาน Mobile banking ..... 21
2.10 แสดงปริมาณการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ..... 21
2.11 แสดงมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ..... 21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1
# บทนำ

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจยุคใหม่และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้มีการพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้เป็นไปตามความต้องการของโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และธุรกิจบริการที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่พบว่า สถิติของผู้บริโภคที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สราวุธ ควชะกุล, 2558) จึงควรมีมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ เพื่อรองรับความต้องการใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการทำธุรกรรม รวมไปถึงการประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ อีกด้วย

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-payment) เป็นปรากฏการณ์ที่ได้รับความสนใจ และใช้งานกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์โดยพิจารณาได้จากในอดีตการซื้อสินค้า หรือบริการลูกค้าจะต้องชำระด้วยธนบัตรหรือเช็ค แต่ด้วยระบบนี้ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ตัวอย่างในประเทศไทยลูกค้าสามารถใช้ช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ธนาคาร ทางอินเทอร์เน็ต มือถือ บัตรเครดิต บัตรเดบิต และผู้ให้บริการชำระเงินออนไลน์ เป็นต้น การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งเป็นการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่ครอบคลุมการซื้อการขายสินค้าและบริการ โดยกระทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยในประเทศไทยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นี้มีแนวโน้มและศักยภาพในการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เพิ่มขึ้น จากผลสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของไทยปี 2560 พบว่าจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต ในปี 2560 เพิ่มสูงขึ้นกว่าปี 2559 ซึ่งในจำนวนนี้มีการใช้บริการการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนที่สูงขึ้น โดยจัดอยู่ในอันดับที่ 5 จากประเภทกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต ประเด็นสำคัญคือผู้บริโภคยอมรับว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีข้อได้เปรียบมากมาย เช่นใช้งานได้ง่าย ประหยัดเวลาในการเดินทาง ซื้อขายสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมูลค่าของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปี 2559 เพิ่มขึ้นมากกว่าที่คาดไว้ ในส่วนของมูลค่าธุรกิจที่ขายสินค้าหรือบริการให้กับผู้บริโภคโดยตรง (Business to Customer: B2C) ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในปี 2560 เท่ากับ 812,612.68 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 27.47% จากปี 2559 และมูลค่าของธุรกิจประเภทการบริหารการค้าของประเทศเพื่อเน้นการบริหารการจัดการที่ดีของรัฐบาล ตัวอย่างเช่น การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการเปิดประมูลผ่านทางเครือข่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐ (Business to Government: B2G) ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 324,797.12 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 12.29% จากปี 2559 มีมูลค่าสูงที่สุดในอาเซียนและยังมีโอกาสเติบโตได้อีกมากในอนาคต (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2560)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาททั้งการซื้อขายสินค้าของบุคคล และรัฐบาล ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ขายสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ซื้อได้ง่ายและ รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจที่มีความสำคัญ อย่างไรก็ตามการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการชำระเงินผ่านระบบอิลึกทรอนิกส์ ซึ่งในการซื้อขายสินค้าลูกค้าไม่จำเป็นต้องถือเงินสดจำนวนมาก และเดินทางไปชำระค่าสินค้าและบริการที่หน้าร้าน แต่สามารถใช้บริการการโอนเงินระหว่างธนาคาร การโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และระบบคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นรัฐบาลจึงเห็นความสำคัญของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมติเห็นชอบให้จัดตั้งแผนยุธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ แผนงาน National e-Payment ขึ้น โดยมุ่งเน้นผลักดันให้ประชาชนศึกษา และใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า "มูลค่าการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่างๆ" มูลค่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีมูลค่าการใช้งานการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2558 มีมูลค่า 282,918 พันล้านบาท ในปี 2559 มีมูลค่า 327,733 พันล้านบาท และในปี 2560 มีมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ถึง 345,019 พันล้านบาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีประชาชนจำนวนมากที่เริ่มใช้งานผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

ข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2560) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มของประชากรที่มีการใช้เทคโนโลยีจำนวนมากอยู่ในกลุ่มวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 15-60 ปี ซึ่งกลุ่มคนวัยทำงานในที่นี้ จากข้อมูลคำชี้แจงของกระทรวงแรงงาน เรื่อง พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2560 แสดงให้เห็นถึงวัยแรงงานนั้นโดยปกติจะเกษียณอายุเมื่อครบอายุ 60 ปี เนื่องจากปัญหาสุขภาพที่มาพร้อมอายุที่เพิ่มขึ้น รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เมื่อเทียบกับวัยแรงงานซึ่งมีทักษะการทำงานที่ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของสำนักที่ปรึกษากรมอนามัย กล่าวถึง กลุ่มวัยทำงานว่าเป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในช่วงวัย 15-60 ปี ซึ่งกลุ่มคนวัยทำงานในภาคกลาง ประเทศไทย มีจำนวนมากเมื่อเทียบกับภาคอื่นๆและเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่าย จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

อีกทั้งข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ยังพบว่า จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์มือถือ สถานภาพแรงงาน พ.ศ. 2559 เป็นผู้มีงานทำตั้งแต่ ลูกจ้าง (รัฐบาลและเอกชน) ผู้ทำงานส่วนตัว และผู้ที่ทำงานอีกหลากหลายประเภท เช่น งานชั่วคราว งานรับจ้างทั่วไป หรือ อาชีพอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ "สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร" กลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ49.2) ใช้อินเทอร์เน็ต(ร้อยละ 74.5)ใช้โทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ 93.5) และในภาคกลาง มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 30.1) ใช้อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 57.9)ใช้โทรศัพท์มือถือ (ร้อยละ 89.6) จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ แสดงให้เห็นว่า ภาคกลางมีการใช้เทคโนโลยีมากที่สุดในภูมิภาคของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2560)

ทั้งนี้ศูนย์ข้อมูลกสิกรไทยได้ให้ข้อมูลไว้ว่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กำลังเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการใช้จ่ายประจำวันของคนไทยเพื่อทดแทนการใช้เงินสด และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจดิจิตอลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถรับโอนจ่ายได้ทุกที่ ทุกเวลา เนื่องจากการใช้เงินสดนั้นมีต้นทุนมหาศาลในการบริหารจัดการ ทั้งการพิมพ์ การขนส่ง การนับคัด และการทำลาย จากข้อมูลการสำรวจล่าสุดพบว่า มีการทำธุรกรรมการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด 5 ช่องทาง คือ 1) บัตรเดบิต (Debit Card) จำนวน 164 ล้านรายการ 2) บัตรเครดิต (Credit Card) จำนวน 41 ล้านรายการ 3) การทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) จำนวน 43 ล้านรายการ 4) บัตรเอทีเอ็ม (ATM Card) จำนวน 26 ล้านรายการ และ 5) การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) จำนวน 23 ล้านรายการ ซึ่งมีการทำธุรกรรมการเงินเฉลี่ย 35 รายการ/คน/ปี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

ตลอดทั้งการใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่พบได้ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ดังข้อมูลของ สำนักงานสถิติแห่งชาติในไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2560 พบว่ากำลังแรงงานรวมในเขตภาคกลางมีจำนวนมากที่สุด โดยกำลังแรงงานเฉลี่ยอยู่ที่ 16,699,664 ราย และการใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่ก็อยู่ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังเป็นเขตที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจมากที่สุด เช่นการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกัน/การกระจายหรือการจำหน่ายแจกจ่ายสินค้าบริการที่ผลิตขึ้นมา เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับสามารถบ่งชี้ได้ว่าเครื่องมือมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือไม่ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้เกี่ยวกับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และต่อยอดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอาชีพต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

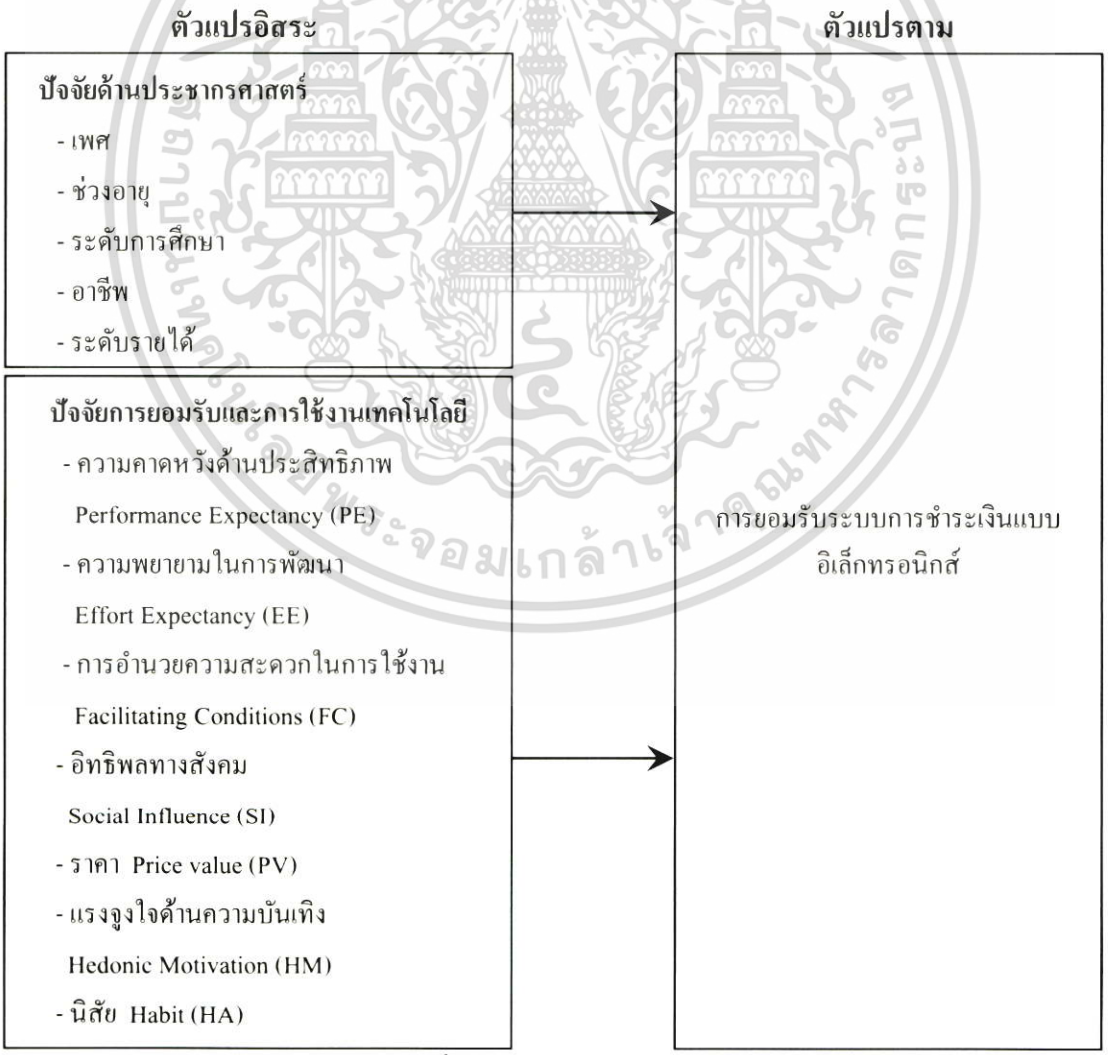
สมมติฐานที่ 1.5 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับรายได้ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความพยายามในการพัฒนา การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ราคา แรงจูงใจด้านความบันเทิง และนิสัยส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาบูรณาการแล้ว ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ตามแผนผังดังนี้โดยผู้วิจัยเลือกใช้ตัวแปรต้นจากปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และทฤษฎีการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี Unified Theory of acceptance and use of technology: UTAUT2 ของ Venkatesh et al. (2012) ที่ถูกพัฒนามาจากแบบจำลอง TAM ประกอบด้วย ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) ความพยายามในการพัฒนา (Effort Expectancy: EE) การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions: FC) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation: HM) ราคา (Price value: PV) และ นิสัย Habit: HA) เป็นตัวแปรอิสระในงานวิจัยนี้ สำหรับตัวแปรตามผู้วิจัยเลือกใช้ความถี่ในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์มาเป็นเกณฑ์วัดการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งหากกลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้งานมากหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยหน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์คือกลุ่มคนวัยทำงานที่เคยใช้ระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย




**ภาพที่ 1.1** กรอบแนวคิดงานวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้ที่เคยใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน อายุตั้งแต่ 15-60 ปี ในเขตภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มอายุที่อ้างอิงจากข้อมูลกำลังแรงงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2560

1.5.2 พื้นที่ของการศึกษา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้น ผู้ที่อาศัยและทำงานอยู่ในเขตภาคกลาง 26 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรสาคร นครปฐม ระยอง กาญจนบุรี พระนครศรีอยุธยา ราชบุรี สุพรรณบุรี ฉะเชิงเทรา ลพบุรี สระบุรี ปราจีนบุรี จันทบุรี สระแก้ว ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี ชัยนาท ตราด นครนายก อ่างทอง สมุทรสงคราม และสิงห์บุรี เนื่องจาก 26 จังหวัดที่กล่าวมานี้ เป็นจังหวัดที่มีกลุ่มคนวัยทำงานอาศัยอยู่มากตามลำดับ และมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจมากที่สุด (มูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้) โดยวิเคราะห์จาก "โครงการสำรวจสภาวะการทำงานของประชากร ไตรมาสที่ 4" ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2560 ( สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560 ) และ "ผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัด ตามราคาประจำปี พ.ศ. 2550 – 2559" (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) โดยผู้วิจัยได้เลือกตัวแทนจากพื้นที่ 26 จังหวัด เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่าง 13 จังหวัด โดยพิจารณาจากจังหวัดที่มีมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้สูงสุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา นครปฐม นนทบุรี สระบุรี ปราจีนบุรี และราชบุรี ตามลำดับ

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาทราบขนาดประชากรจากการเก็บข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560) จึงใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane (1973) ทำการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน ± 5% โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ราย

1.5.3 ระยะเวลาในการศึกษาประมาณ 18 เดือน ระหว่าง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึง เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2562

## 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 กลุ่มวัยคนทำงาน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15-60 ปี โดยอ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2560 ได้มีการเก็บข้อมูลประชากรที่อยู่ในกำลังแรงงานโดยกำหนดขอบเขตอายุของกลุ่มแรงงานไว้ที่ 15-60 ปี

1.6.2 ผู้ใช้งานสำหรับงานวิจัยฉบับนี้หมายถึง กลุ่มคนวัยทำงาน ที่ทำงานอยู่ในเขตภาคกลาง ของประเทศไทย และเคยใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.3 การยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางของประเทศไทย ที่ได้ใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเกิดการยอมรับในระบบนั้น ในงานวิจัยนี้จะวัดระดับของการยอมรับจากความถี่ในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.6.4 ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment System) หมายถึง การชำระเงินระหว่าง ผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน โดยเป็นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ชำระด้วยบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ต ชำระด้วย บัตรเครดิตในร้านค้า ชำระด้วยการหักบัญชีเงินฝากผ่าน Internet Banking หรือ ชำระด้วย เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) เช่น บัตรรถไฟฟ้า บัตรซื้ออาหารในศูนย์อาหาร บัตรเติมเงินมือถือ บัตรชมภาพยนตร์ บัตรผ่านทางพิเศษ เป็นต้น

1.6.5 ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy : PE) หมายถึงการรับรู้ของผู้ใช้ที่เชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดประโยชน์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ทำ เช่นการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในการดำเนินชีวิต สามารถช่วยให้การดำเนินชีวิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6.6 ความพยายามในการพัฒนา (Effort Expectancy : EE) หมายถึงระดับการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล เช่นการเรียนรู้การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถเรียนรู้ได้ง่าย การใช้งานมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย และง่ายที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.6.7 การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions : FC) หมายถึงระดับความเชื่อของแต่ละบุคคล ที่เชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบทางด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนการใช้งาน เช่นมีทรัพยากรที่รองรับพอสำหรับการใช้งานการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีอุปกรณ์เพียงพอ สามารถศึกษาหาความรู้ได้ง่ายในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถทำงานเข้ากันได้กับเทคโนโลยีอื่นๆที่ใช้งานอยู่

1.6.8 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence : SI) หมายถึงการรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อกลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อตนเอง ซึ่งกลุ่มคนเหล่านั้นได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลโดยตรงสู่ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งมีอิทธิพลมาจากคำแนะนำให้ใช้งานเทคโนโลยี เช่น บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญ อาทิบุคคลในครอบครัว เพื่อน บุคคลที่มีชื่อเสียง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม หรือเป็นที่ชื่นชอบ ซึ่งเห็นถึงประโยชน์ของการใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการแนะนำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบต่อให้กับผู้อื่นที่รู้จัก จะมีแนวโน้มสูงว่าบุคคลที่ได้รับคำแนะนำ จะมีการทดลองใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหากการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ และสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับและใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

1.6.9 แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic Motivation : HM) หมายถึงความสนุกหรือความพึงพอใจที่ได้รับจาการใช้งานเทคโนโลยี เช่นการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่สนุกเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขได้จึงถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความบันเทิง และผู้ใช้งานมีความสุขเมื่อได้ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.6.10 ราคา (Price value : PV) หมายถึงความรู้ และทักษะการคิดเปรียบเทียบของผู้ใช้งานเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับกับค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ประโยชน์นั้น เช่นการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีราคาในการดำเนินงานการขอใช้ระบบและเสียค่าบริการอื่นๆ เช่น ค่าภาษีการใช้งาน ค่าธรรมเนียมในการบริการ เป็นต้น

1.6.11 นิสัย (Habit : HA) หมายถึงการที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมโดยอัตโนมัติเพราะสืบเนื่องจากสิ่งที่เรียนรู้มาในอดีตที่เคยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เช่นการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์กลายเป็นนิสัย รู้สึกติดการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และต้องใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่เป็นประจำจนกลายเป็นเรื่องปกติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 2
# แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีต่างๆ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อตัวผู้วิจัยเอง และผู้ที่ต้องการศึกษางานวิจัยนี้ในภายหลังดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีลักษณะทางประชากรศาสตร์

2.2 แนวคิดทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) ได้ให้ความหมายว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่เหมาะสม และได้รับความนิยมในการจัดกลุ่มลูกค้า เนื่องจากตัวแปรด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะสำคัญที่ช่วยบ่งชี้ตลาดเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548: 22) ได้ให้ความหมายว่าประชากรศาสตร์ หมายถึงลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์ และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้ให้ความหมายว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ ปัจจัยความหลากหลายของภูมิหลังของแต่ละบุคคล ทำหน้าที่แสดงความเป็นมาของแต่ละบุคคลตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ศาสนา เชื้อชาติ ซึ่งลักษณะเหล่านี้มีผลกระทบต่อการตัดสินใจ และความคิดเห็นบางประการ จึงนิยมนำลักษณะเหล่านี้มาใช้เชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้สินค้า

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ในแต่ปัจจัยดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เพศ คือ ความแตกต่างทางสรีระ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน เพศหญิง และเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม สังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน นอกจากนี้ยังอาจจะได้รับอิทธิพลมาจากการเลี้ยงดูโดยเฉพาะในประเทศไทยมีวัฒนธรรมการเลี้ยงดูเด็กชาย และเด็กหญิงแตกต่างกัน

2. อายุ คือ ระยะเวลาที่บุคคลเกิดและมีชีวิตอยู่ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้คนมีความคิด และแสดงพฤติกรรมที่เหมือนหรือแตกต่างกัน เช่น คนอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรี ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากกว่า ในขณะที่คนที่อายุมากกว่าจะมีความคิดที่เป็นอนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้าย กว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า อาจจะเนื่องมาจากประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

3. การศึกษา คือ ระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะสามารถเลือกรับสารกว้าง และเข้าใจสารได้ดี แต่ก็อาจกลายเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่หลักฐานหรือเหตุผลที่เพียงพอ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นตัวกลางในการรับสื่อ

4. อาชีพ คือ หน้าที่การงานของแต่ละบุคคลซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความต้องการสินค้า และบริการที่แตกต่างกัน การตัดสินใจว่าสิ่งไหนคือของใช้ที่มีความจำเป็นก็แตกต่างกัน เช่นข้าราชการจะซื้อชุดข้าราชการเป็นสินค้าจำเป็น ส่วนประธานบริษัทจะซื้อเสื้อผ้าราคาสูง หรือตั๋วเครื่องบิน ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่นักการตลาดใช้เพื่อวิเคราะห์ว่าผลิตภัณฑ์ของตนตรงกับความต้องการของคนกลุ่มใด

5. รายได้ต่อเดือน คือจำนวนเงินสุทธิที่แต่ละคนหาได้ในแต่ละเดือน เพื่อทราบถึงศักยภาพทางการเงินของผู้บริโภค เป็นข้อมูลในการพัฒนาสินค้าและบริการให้เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค

เนื่องจากปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคล ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้จึงได้นำเอาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์การยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยคาดว่ากลุ่มบุคคลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานของ จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์ (2554) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีการศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความ และรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการบริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความ และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

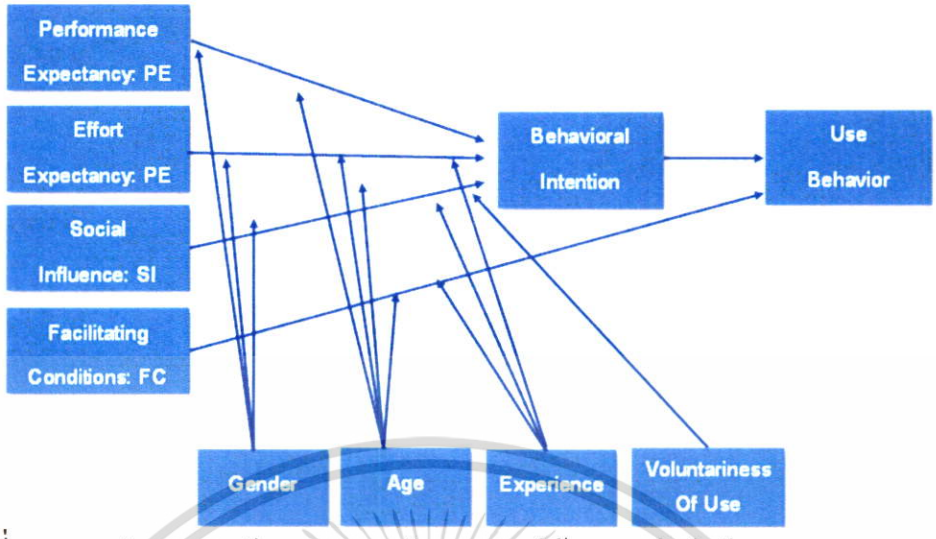
รูปภาพ (Mobile instant messaging: MIM) ซึ่งเป็นการสื่อสารกันผ่านข้อความในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างเพื่อน หรือกลุ่มสมาชิก เช่น ICQ AIM และ MSN เป็นต้นโดยที่เพศหญิงมีปริมาณการใช้บริการมากกว่าเพศชาย อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการอธิบายความรู้ และแหล่งที่มาของบริการ MIM โดยกลุ่มที่การศึกษาสูงกว่าจะมีค่าเฉลี่ยความเข้าใจสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำ อาชีพ และระดับรายได้มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการ MIM โดยกลุ่มที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว และมีรายได้สูงมีความสมัครใจที่จะใช้บริการ MIM สูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and use of technology: UTAUT2)

ทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and use of technology: UTAUT2) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Venkatesh et al. (2012) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ต่อยอดมาจากทฤษฎีการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and use of technology : UTAUT) ที่ถูกคิดค้นขึ้นโดย Venkatesh, David and Morris (2003) เป็นการรวมเอาทฤษฎีของการศึกษาที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 ทฤษฎีมาประกอบเข้าด้วยกันได้แก่ 1) ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) 2) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) 3)แบบจำลองแรงจูงใจ (Motivational Model: MM) 4) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) 5) รวมตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Combined TAM and TPB: C-TAM-TPB) 6) แบบจำลองการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) 7) ทฤษฎีแพร่กระจายวัฒนธรรม (Innovation Diffusion 32 Theory: IDT) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร และ 8) ทฤษฎีปัญหาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SCT)

แบบจำลอง UTAUT ถูกคิดค้นขึ้นเพื่อศึกษาการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ของผู้ใช้งานโดยเริ่มแรกนั้นแบบจำลอง UTAUT ได้พิจารณาปัจจัยหลัก 4 ปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวแปรในแบบจำลองคือ 1) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performancy expectancy: PE) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy: EE) 3) อิทธิพลทางสังคม (Social influence: SI) และ 4) การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions: FC) และใช้ตัวแปรเสริมอีก 4 ตัวแปรคือ 1) เพศ 2) อายุ 3) ประสบการณ์ และ 4) ความสมัครใจในการใช้ ซึ่งสรุปได้เป็นแบบจำลองตามภาพที่ 2.1

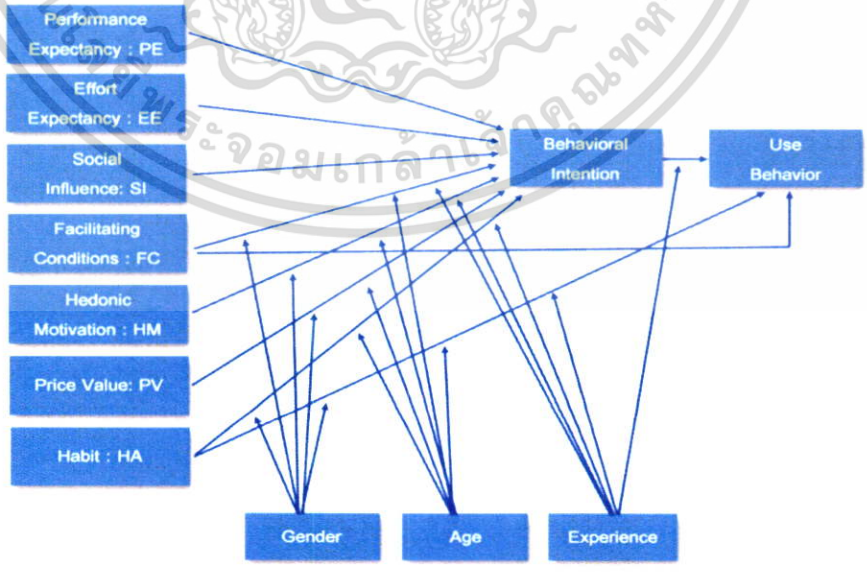
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




**ภาพที่ 2.1** แบบจำลองทฤษฎีรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance anduse of technology : UTAUT)

**ที่มา:** David and Morris (2003)

แต่เนื่องจากแบบจำลอง UTAUT มีข้อจำกัดบางประการ Venkatesh และคณะจึงได้ขยายทฤษฎีโดยการเพิ่มตัวแปรเข้าไปในแบบจำลอง UTAUT เดิมเป็น UTAUT2 เพื่อให้ครอบคลุมความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เพิ่มขึ้นมาในปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยที่เพิ่มขึ้นมานั้นได้แก่ 1) แรงจูงในด้านความบันเทิง (Hedonic motivation: HM) 2) มูลค่าราคา (Price Value: PV) และ 3) นิสัย (Habit: HA) และลดตัวแปรเสริมเหลือเพียง 3 ตัวแปรได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ และ 3) ประสบการณ์ ซึ่งสามารถสรุปเป็นแบบจำลองได้ดังภาพที่ 2.2




**ภาพที่ 2.2** แบบจำลองทฤษฎีส่วนขยายการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptanceand use of technology : UTAUT2)

**ที่มา:** Venkatesh et al. (2012)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากแบบจำลองจะเห็นว่าปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัยส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน แต่มี 2 ปัจจัยคือ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (FC) และนิสัย (HA) ที่นอกจากจะส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานโดยตรงแล้ว ยังส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานที่แท้จริงด้วย (ปฐวี ฉลวย สิงหะ ฉวีสุข และณฐพล พันธุวงศ์, 2558)

1. ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance expectancy: PE) หมายถึง ความเชื่อ หรือการรับรู้ว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้งานที่ทำอยู่ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งความคาดหวังด้านประสิทธิภาพนี้ประกอบด้วย 5 ตัวแปรได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) จาก TAM model 2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จาก MM model 3) ความสามารถของระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน (Job-Fit) จาก MPCU model 4) การเปรียบเทียบประโยชน์จากเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกัน (Relative Advantage) จาก IDT Model และ 5) ผลลัพธ์ที่จะตามมาหลังจากมีการใช้งาน (Outcome Expectation) จาก SCT model (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy: EE) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) การตระหนักถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use) จาก TAM model 2) ระดับของบุคคลในการใช้ระบบนั้นแล้วรับรู้ว่ายากต่อการใช้ (Ease of use) จาก IDT model และ 3) ระดับความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) จาก MPCU model (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

3. อิทธิพลของสังคม (Social influence: SI) หมายถึง ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่เชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งวัฒนธรรมของกลุ่ม และข้อตกลงระหว่างกัน รวมถึงการกระทำของคนในสภาพสังคมนั้นๆ มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของคนแต่ละคน ประกอบด้วย 3 ตัวแปรได้แก่ 1) ความเข้าใจ กับพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตนเอง (Subjective Norm) จาก TRA model 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แสดงพฤติกรรมกับวัฒนธรรม (Social factors) จาก MPCU model และ 3) การใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ หรือสถานะทางสังคม (Image) จาก IDT model (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

4. การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions: FC) หมายถึง ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคล ที่เชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบทางด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) จาก TPB model 2) แนวคิดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Conditions) จาก MPCU model และ 3) ความสอดคล้องในการใช้งานในปัจจุบัน (Compatibility) จาก IDT model (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

5. แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) หมายถึง ความสนุกหรือความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีโดยตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อใช้เป็นตัวพยากรณ์ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

6. มูลค่าราคา (Price value) หมายถึงความรู้และทักษะการคิดเปรียบเทียบของผู้บริโภคเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับ และค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ประโยชน์นั้น ทำให้ปัจจัยด้านราคามีความสำคัญต่อผู้บริโภค (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

7. นิสัย (Habit) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมโดยอัตโนมัติเพราะสืบเนื่องจากสิ่งที่เรียนรู้มาในอดีตที่เคยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นความเคยชิน (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

ตัวแปรทั้ง 7 จะส่งผลโดยตรงถึงพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) และเกิดเป็นพฤติกรรมการใช้งาน (Use Behavioral) ต่อไป

พฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง ระดับความตั้งใจของบุคคลที่จะใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานจริง (Behavior Actual) (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

พฤติกรรมการใช้งาน (User Behavioral) หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานของแต่ละบุคคล หรือสำหรับงานศึกษาวิจัยนี้คือ ความถี่ของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพฤติกรรมการใช้งานเป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับระบบสารสนเทศ (IS) เนื่องจากความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสามารถวัดได้จากพฤติกรรมของผู้ใช้งาน (บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ, 2554: 18-41)

ในงานวิจัยฉบับนี้ได้นำแบบจำลอง UTAUT2 มาช่วยในการศึกษาการยอมรับ และการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ประกอบด้วย 7 ปัจจัยหลักได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) มูลค่าราคา (Price value) และนิสัย (Habit) และปัจจัยเสริมอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ ปัจจัยเสริมทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และพฤติกรรมการใช้ผ่านปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) มูลค่าราคา (Price value) และนิสัย (Habit) ซึ่งจะนำปัจจัยทั้งหมดมาวิเคราะห์ว่าแต่ละปัจจัยนั้นส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มากน้อยในระดับใด หากปัจจัยของแบบจำลอง UTAUT2 ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานจริง หรือทำให้บุคคลอยากใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นั้นหมายความว่ากลุ่มบุคคลเหล่านั้นมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) ได้ให้ความหมายว่าระบบการชำระเงิน คือ กระบวนการส่งมอบเงินเพื่อชำระเงินอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ระหว่างผู้จ่ายเงิน และผู้รับเงิน ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคล หรือ องค์กร นอกจากนั้นยังรวมถึงองค์กรที่เป็นตัวกลางแทนผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น โดยมีองค์ประกอบ 3 ส่วนได้แก่

1. องค์กรและบุคคล หมายถึงผู้จ่ายเงิน ผู้รับเงิน และองค์กรที่เป็นตัวกลางในการชำระเงิน เช่นธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน เป็นต้น

2. กระบวนการดำเนินการภายใต้กฎหมายระเบียบ ข้อตกลง กฎเกณฑ์ ธรรมเนียมปฏิบัติ ที่กำหนดบทบาท หน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคลต่างๆ รวมถึงกลไกการชำระเงินที่เกี่ยวข้อง

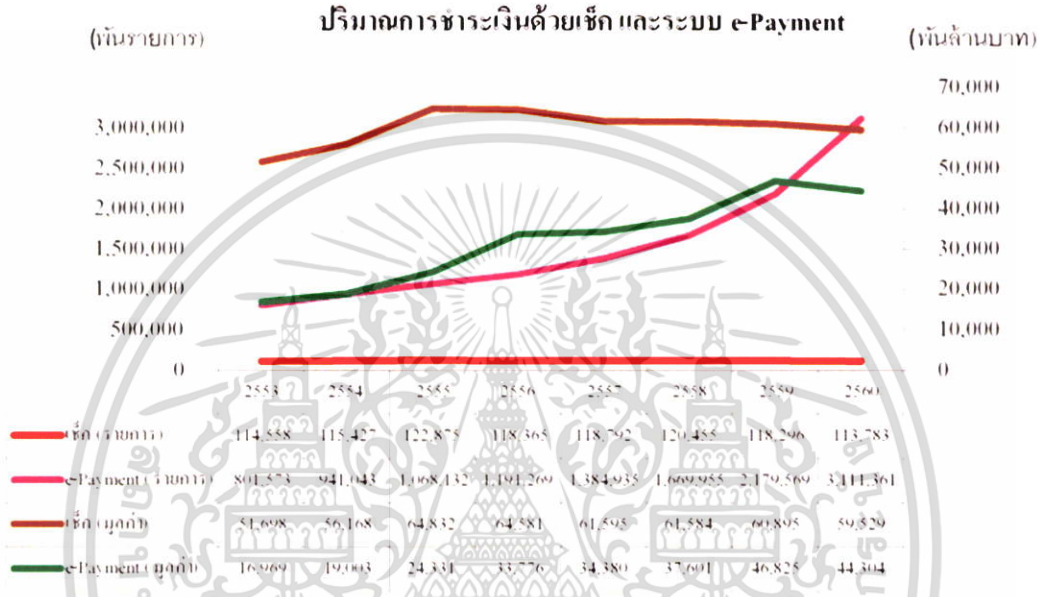
3. สื่อการชำระเงินประเภทต่างๆ เช่น เงินสด ตราสารเงิน บัตรพลาสติก การโอนเงินทางบัญชี ตลอดจนถึงการชำระเงินด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ระบบการชำระเงินในประเทศไทยปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ระบบการชำระเงินด้วยเงินสด และระบบการชำระเงินด้วยสื่อการชำระเงินประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่เงินสด สำหรับงานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นไปที่การชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดในเรื่องของการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก สำหรับสื่อชำระเงินในระบบอิเล็กทรอนิกส์มีหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น บัตรเครดิต บัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความก้าวหน้ามากกว่าในอดีต เนื่องจากการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ธุรกรรมทางการเงิน และเศรษฐกิจต่างๆ ดำเนินไปได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น นับเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และยังสามารถสร้างความมั่นคงให้กับระบบบริหารจัดการการเงินการคลัง ทั้งนี้รัฐบาลยังได้เห็นความสำคัญของระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ขึ้นในปี 2558 โดยเห็นว่า ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย (Competitiveness) จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในภาคธุรกิจ จะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ในด้านอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ในส่วนของการชำระภาษี และ ด้านดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index: HDI) ของ United Nations Development Program โดยเฉพาะในมิติด้านความเหลื่อมล้ำในกลุ่มผู้ที่ขาดโอกาส และไม่สามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยเหลือตนเองได้ จากการที่สามารถจ่ายเงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการได้อย่างทั่วถึงและเต็มเม็ดเต็มหน่วยขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีการบันทึกข้อมูลการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆในปี 2553 จนถึงปี 2560 นั้นได้เปรียบเทียบการชำระเงินไว้ 2 ประเภทด้วยกันคือ การชำระเงินด้วยเช็ค และ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลแสดงดังภาพที่ 2.3




**ภาพที่ 2.3** การเปรียบเทียบการชำระเงินด้วยเช็ค และระบบการชำระเงินผ่านระอิเล็กทรอนิกส์
**ที่มา:** ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)

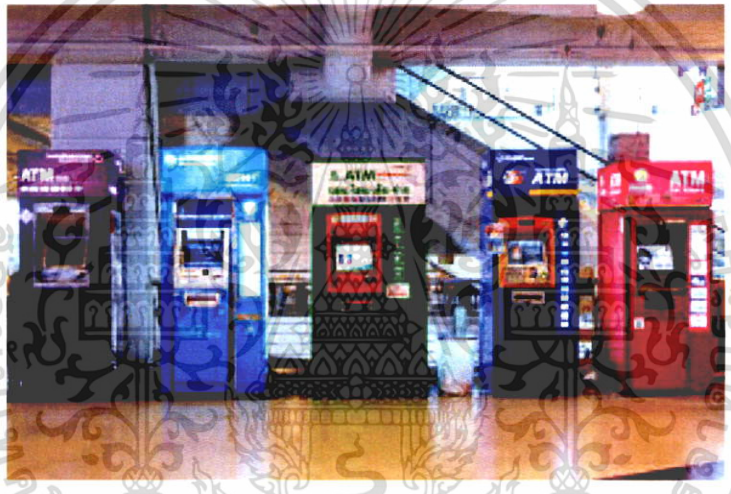
จากข้อมูลที่แสดงในภาพที่ 2.3 จะเห็นว่าจำนวนรายการการชำระเงินด้วยเช็คมีสถานะคงที่และมีแนวโน้มลดลงเล็กน้อย ในขณะที่จำนวนรายการการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนรายการที่เพิ่มขึ้นในทุกๆ ปีตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมาและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่าจำนวนรายการการชำระเงินในระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีมากกว่าการชำระเงินด้วยเช็ค แต่เมื่อพิจารณาถึงมูลค่าแล้วพบว่ามูลค่าการชำระเงินด้วยเช็คยังมีมากกว่าการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอาจเนื่องมาจากบุคคลและองค์กรยังไม่เชื่อมั่นระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อจำเป็นต้องชำระเงินเป็นจำนวนครั้งละมากๆ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากกราฟระหว่างมูลค่าการชำระเงินด้วยเช็ค และมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ช่องว่างระหว่างเส้นทั้งสองมีแนวโน้มแคบเข้าหากันมากขึ้นในแต่ละปี ซึ่งเป็นไปได้ว่าในอนาคตการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถเข้ามาแทนที่การชำระเงินแบบเช็คได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**2.3.1 ช่องทางการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์**

ช่องทางชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือกระบวนการชำระเงินระหว่าง ผู้จ่าย/ผู้โอนเงิน ไปยังผู้รับเงินโดยเป็นการโอนสิทธิการถือครองเงิน หรือการโอนสิทธิการถอนเงิน หรือหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการที่เปิดไว้กับผู้ให้บริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ที่เกิดขึ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่นการโอนเงินผ่านทางบัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิต บัตรเดบิต การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น โดยช่องทางที่จะสามารถเข้าถึงการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีดังนี้ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2561)

1) เครื่องเอทีเอ็ม (ATM)




**ภาพที่ 2.4** ตัวอย่างตู้เอทีเอ็มของธนาคารต่างๆ

**ที่มา:** verdict.co.uk (2560)

เป็นเครื่องทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการความรวดเร็ว เนื่องจากมีบริการที่หลากหลาย เช่น การเบิก-ถอน เงินสด สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี โอนเงิน ซื้อ/ชำระค่าสินค้า ค่าบริการต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2651) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคาร 8 แห่ง ตั้งแต่ 2553-2560 เพื่อสังเกตจำนวนการเพิ่มขึ้นของตู้เอทีเอ็มในแต่ละปี ปรากฏข้อมูลตามภาพที่ 2.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 2.1** จำนวนตู้เอทีเอ็ม ปี 2553-2560

| ธนาคาร | 2553 | 2554 | 2555 | 2556 | 2557 | 2558 | 2559 | 2560 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. ธนาคารกรุงเทพ | 6,550 | 6,750 | 7,500 | 8,472 | 8,870 | 9,300 | 9,305 | 9,338 |
| 2. ธนาคารไทยพาณิชย์ | 8,006 | 8,459 | 8,700 | 9,172 | 9,537 | 9,904 | 9,745 | 9,560 |
| 3. ธนาคารกสิกรไทย | 7,471 | 7,366 | 7,603 | 8,740 | 9,853 | 9,349 | 8,973 | 9,302 |
| 4. ธนาคารกรุงไทย | 7,118 | 7,458 | 8,136 | 8,585 | 8,986 | 9,163 | 8,849 | 8,726 |
| 5. ธนาคารออมสิน | 2,332 | 3,549 | 4,821 | 4,901 | 5,894 | 6,077 | 6,377 | 6,369 |
| 6. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | 3,251 | 3,788 | 4,278 | 4,730 | 5,103 | 5,633 | 6,248 | 6,550 |
| 7. ธนาคารทหารไทย | 2,300 | 2,398 | 2,357 | 2,379 | 2,365 | 2,292 | 2,783 | 2,841 |
| 8. ธนาคารธนชาต | 390 | 2,151 | 2,061 | 2,057 | 2,100 | 2,128 | 2,066 | 1,727 |
| รวม | 37,418 | 41,919 | 45,456 | 49,036 | 52,708 | 53,846 | 54,346 | 54,413 |

**หมายเหตุ** ข้อมูลในตารางเป็นข้อมูลตู้ ATM เท่านั้น ไม่รวมตู้

**ที่มา:** การรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยจากรายงานประจำปีของธนาคาร 8 แห่ง (2561)

จากตารางที่ 2.1 พบว่าจากปี 2553-2557 การเพิ่มขึ้นของตู้เอทีเอ็มของธนาคารทั้ง 8 รวมกัน โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 9 ต่อปี ในขณะที่ปี 2558-2560 อัตราการเพิ่มขึ้นของตู้เอทีเอ็มลดลงเฉลี่ยเหลือเพียงร้อยละ 1 ต่อปีเท่านั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าอาจเป็นผลมาจากที่รัฐบาลได้มีมาตรการสนับสนุนให้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างการพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ในเดือน ธันวาคม ปี 2558 ขึ้นทำให้ธนาคารแต่ละแห่งมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น Internet Banking และ Mobile Banking เป็นต้น

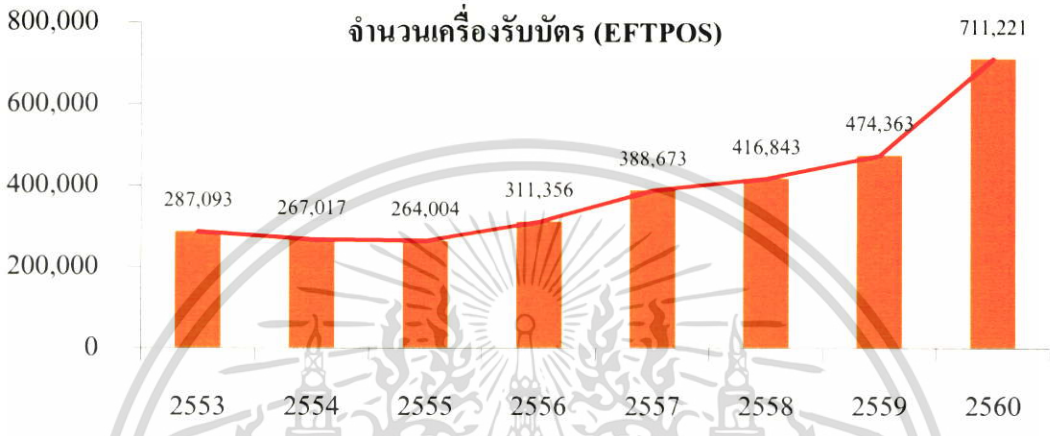
2) เครื่องรับบัตร ณ จุดขาย (Electronic Fumd Trandfer at Point of Sale: EFTPOS)

**ภาพที่ 2.5** ตัวอย่างเครื่องรับบัตร ณ จุดขาย

**ที่มา:** KTC (2560)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องรับบัตร ณ จุดขาย คือเครื่องสำหรับการชำระเงินค่าสินค้า และบริการปัจจุบัน ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตร ณ จุดขาย หรือ EFTPOS ซึ่งติดตั้งที่ร้านค้า โดยใช้ผ่านบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต และบัตรพลาสติกอื่นๆ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2561) จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยได้แสดงข้อมูลจำนวนเครื่องรับบัตร ณ จุดขาย ตั้งแต่ปี 2553-2560 ดังภาพที่ 2.6




**ภาพที่ 2.6** ข้อมูลจำนวนเครื่องรับบัตร ณ จุดขาย ปี 2553-2560

**ที่มา:** ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)

จากภาพที่ 2.6 จะเห็นว่าธนาคารพาณิชย์มีการปรับตัวเพื่อรองรับการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2560 มีการเพิ่มการใช้งานเครื่องรับเงิน ณ จุดขาย ถึงร้อยละ 50 จากปี 2559 ที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าร้านค้าจำนวนมากเพิ่มช่องทางการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจของตน ซึ่งอาจจะมีความหมายโดยนัยว่าคนไทยยอมรับการใช้งานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้มากขึ้น

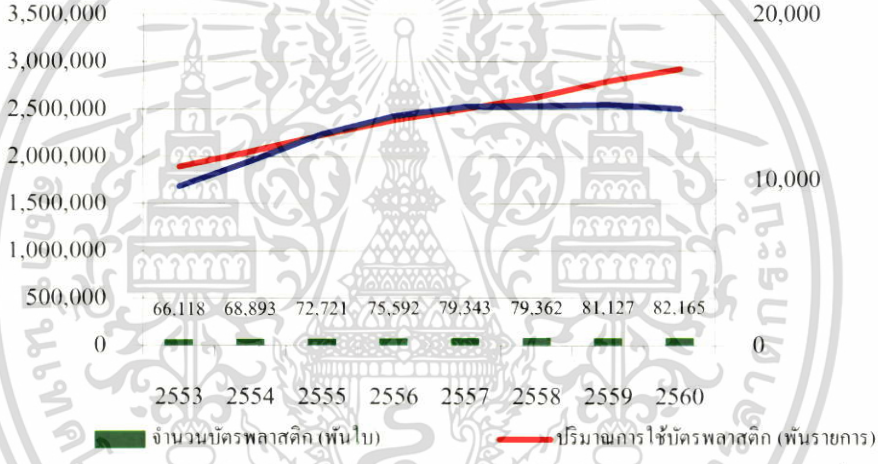
3) บัตรพลาสติก (Payment Card)

**ภาพที่ 2.7** แสดงตัวอย่างบัตรพลาสติก

**ที่มา:** move-forwards (2560)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

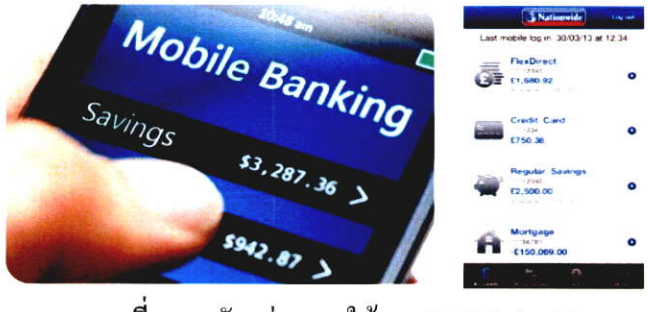
บัตรพลาสติก คือบัตรที่ใช้ชำระค่าสินค้า และบริการแทนการชำระด้วยเงินสด ทั้งนี้ยังรวมไปถึงบัตรที่มีความสามารถในการเบิก-ถอน เงินสด ที่ผูกกับบัญชีของผู้ถือบัตร ยกตัวอย่างเช่น บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิต ซึ่งเป็นบัตรที่ใช้ร่วมกับเครื่องเอทีเอ็ม ในการทำธุรกรรมทางการเงิน และเครื่องรับบัตร ณ จุดขาย (EFTPOS) ในการชำระค่าสินค้าและบริการจากร้านค้าที่ใช้บริการ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2561) จากข้อมูลที่ได้จากธนาคารแห่งประเทศไทยในภาพที่ 2.8 พบว่าจำนวนบัตรพลาสติกมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีแต่ส่วนใหญ่แล้วจะเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง แต่ปริมาณรายการการใช้บัตรพลาสติกเพื่อชำระเงินนั้นมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี เช่นเดียวกับมูลค่าการใช้บัตรพลาสติกเพื่อชำระเงินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2553-2557 ในขณะที่ปี 2558-2560 มูลค่าการใช้บัตรพลาสติกเพื่อชำระเงินคงที่ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าอาจจะมีผลมาจากความผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศไทยใน 2-3 ปีที่ผ่านมาทำให้ประชาชนลดการใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง




**ภาพที่ 2.8** แสดงจำนวนบัตรพลาสติก ปริมาณการใช้ และมูลค่าการใช้บัตรพลาสติกเพื่อชำระเงิน ปี 2553-2560

**ที่มา:** ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)

4) การชำระเงินผ่านบริการอินเทอร์เน็ต (Internet banking) และโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile banking)

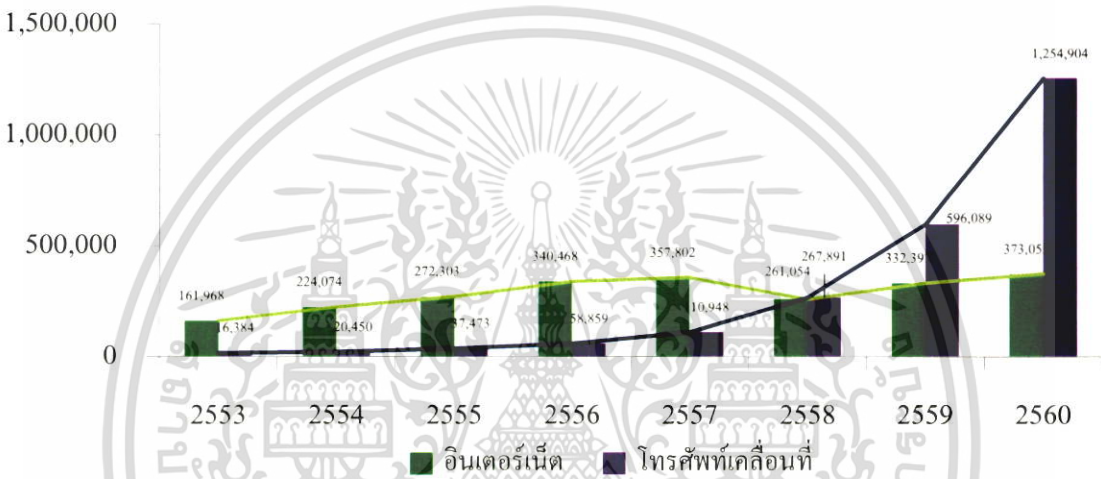



**ภาพที่ 2.10** ตัวอย่างการใช้งาน Mobile banking

**ที่มา:** yourcompanycomms.com (2560)

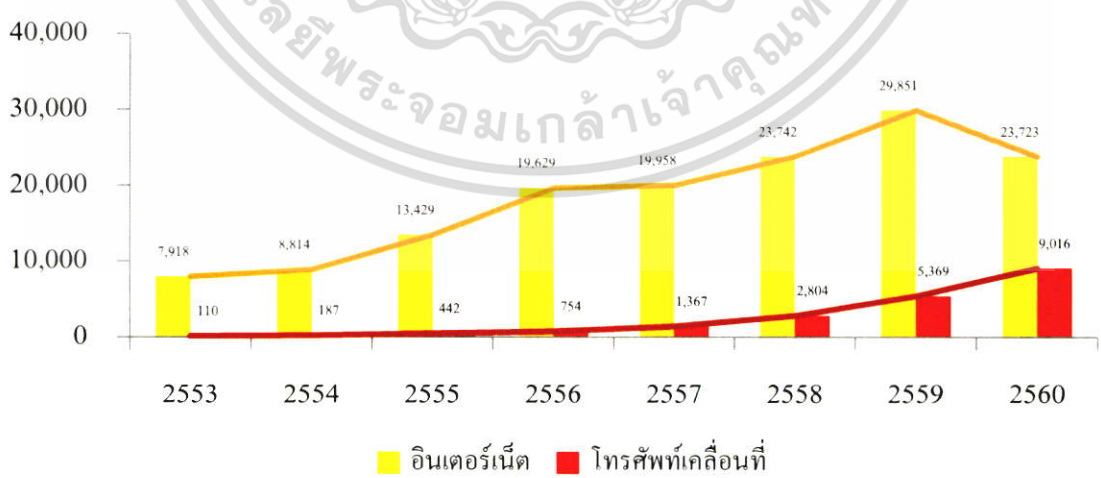
เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การชำระเงินผ่านบริการอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ Internet บน PC Computer หรือ Smartphone โดยรูปแบบการทำธุรกรรมสามารถดำเนินการได้เหมือนกับการเดินทางไปที่เคาเตอร์ธนาคาร เป็นบริการที่ธนาคารคิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มลูกค้า เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชี การสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี การชำระค่าสินค้า และบริการ การสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี การอายัด การชำระค่าบัตรเครดิต การสอบถามสถานะเช็ค และบริการขอสินเชื่อเป็นต้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2561)




**ภาพที่ 2.10** แสดงปริมาณการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่

**ที่มา:** ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)




**ภาพที่ 2.11** แสดงมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่

**ที่มา:** ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 2.10 จะเห็นว่าจากปี 2553 ปริมาณรายการการใช้อินเทอร์เป็นช่องทางการชำระเงินของผู้บริโภคมีปริมาณมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจนถึงปี 2557 ลดลงเล็กน้อยในปี 2558 และปรับตัวเพิ่มขึ้นในปี 2559 จนถึงปัจจุบัน ในขณะที่เมื่อพิจารณาจำนวนรายการที่ใช้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเห็นได้ชัดเจนว่าจำนวนการใช้งานเพิ่มมากขึ้นจากปี 2553 ถึงปัจจุบันและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีก

ในด้านมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพที่ 2.11 จะพบความแตกต่างจากปริมาณรายการการใช้งานคือ มูลค่าการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีเม็ดเงินมากกว่ามูลค่าการชำระเงินผ่านทางระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตามมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นได้อีกในอนาคต ผู้วิจัยคาดว่าที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากความเชื่อมั่นในระบบอินเทอร์เน็ตการทำรายการผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์มีความแม่นยำและปลอดภัยกว่าการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการชำระเงินปริมาณมาก ในขณะที่การชำระเงินในปริมาณเล็กน้อยนั้นนิยมทำผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะสังเกตได้จากปริมาณรายการการชำระเงิน

ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยมีการดูแลระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ 8 ประเภทดังนี้ด้วยกันประกอบด้วย 1. การเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) คือมูลค่าของเงินที่ถูกบันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจมาจากการใช้ชำระค่าสินค้า หรือทำธุรกรรมอื่นๆ แทนเงินสด 2. บริการเครือข่ายของบัตรเครดิต คือ เครือข่ายที่จะให้บริการในการรับส่งข้อมูลทางการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ให้บริการบัตรเครดิตต่างๆ 3.บริการเครือข่าย EDC Network คือ จุดเชื่อมโยงเครือข่ายของการให้บริการอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่รับส่งข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ 4. บริการสวิชชิ่งในการชำระเงิน (Transaction Switching) คือ บริการที่เป็นส่วนรวม หรือจุดเชื่อมต่อของการรับส่งข้อมูลการชำระเงิน ให้กับผู้ให้บริการตามที่ได้ตกลงกันไว้ 5. บริการหักบัญชี (Clearing) คือ การบริการในการรับส่งข้อมูล ตรวจสอบ และยืนยันในคำสั่งของการชำระเงินเพื่อให้กระบวนการชำระดุลระหว่างเจ้าหนี้ และลูกหนี้สำเร็จ 6. บริการชำระดุล (Settlement) คือ บริการระบบการชำระเงินที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า เพื่อหักเงินของผู้ใช้บริการไปยังเจ้าหนี้ 7. บริการรับชำระเงินแทน คือ บริการที่คิดขึ้นมาเพื่อชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเจ้าหนี้ 8. บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์ หรือผ่านทางเครือข่าย เป็นการชำระเงินผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แต่จะไม่มีการเก็บเงินไว้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561: ออนไลน์)

สำหรับงานวิจัยฉบับนี้จะมุ่งเน้นไปที่กลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่อยู่ในวัยทำงานซึ่งมีอายุ 15-60 ปี ที่เคยใช้งานการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางใดช่องทางหนึ่งในระดับบุคคลที่สามารถเข้าถึงได้ เช่น การใช้งานบัตรพลาสติก ประเภท บัตรเครดิต, บัตรเดบิต และบัตร ATM, การใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงค์กิ้ง (Internet banking) และโมบายแบงค์กิ้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Mobile banking) เป็นต้น เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศนิ อนันต์รัตนโชติ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบเว็บไซต์ (Web Payment) ของผู้ซื้อสินค้าและ บริการออนไลน์ โดยงานวิจัยนี้ทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบเว็บไซต์ (Web Payment) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ซื้อสินค้า และบริการออนไลน์ จำนวน 400 คน โดยใช้ทฤษฎี TAM เป็นปัจจัยในการวิเคราะห์ พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ต่อการใช้งาน Web Payment อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับคือ ทำให้การชำระเงินง่ายขึ้น สามารถชำระเงินจากที่บ้านได้เลย การชำระเงินรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถชำระเงินได้ภายในไม่กี่นาที และการใช้งาน Web Payment ทำให้งานง่ายขึ้น ลดขั้นตอนการไปชำระเงินที่ธนาคาร ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับถึงปัจจัยนี้ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับคือ ช่วยทำให้ธุรกรรมสำเร็จง่ายมากขึ้น เว็บไซต์ที่ให้บริการ Web Payment เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน สามารถทำความเข้าใจ และเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตัวเอง และสามารถติดต่อเชื่อมโยงเว็บไซต์ผู้ให้บริการโดยมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก เป็นต้น ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีการยอมรับอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับคือ Web Payment เป็นเรื่องที่น่าสนใจ และความคาดหวังต่อ Web Payment ว่าจะทำให้การทำธุรกรรมดีขึ้น เป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้งาน เป็นต้น

สุชาดา เกยุระ (2556) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้ Technology Acceptance Model และ Task-Technology Fit ใน E-learning โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ วิศวกร และพนักงานระดับผู้จัดการ จำนวน 267 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยการรับรู้ความง่าย (Perceived ease of use) ที่ใช้เป็นตัวแปรในการอธิบายพฤติกรรมการตั้งใจใช้ระบบ e-learning ของผู้เรียน พบว่า การสร้างระบบ e-learning ของผู้เรียน ที่ผ่านมาผู้พัฒนาระบบไม่ได้คำนึงถึงการใช้งานระบบที่มีความง่าย ทำให้มีผู้เข้าใช้งานระบบน้อย จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้วิจัยต้องการแสดงให้เห็นว่าการที่ระบบ e-learning มีวิธีการใช้งานที่ยากจะส่งผลถึงทัศนคติต่อผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานไม่ยอมรับเทคโนโลยีนั้น แม้จะเห็นว่าเป็นประโยชน์ก็ตาม ซึ่งงานวิจัยนี้จะสอดคล้องกับ งานของ Rizky Septiani และคณะ (2017) เรื่อง Factors that Affecting Behavioral Intention in Online Transportation Service: Case study of GO-JEK ซึ่งผู้ที่ใช้งานแอพพลิเคชั่นของบริษัท GO-JEK ในอินโดนีเซียให้ความสำคัญกับการใช้งานง่ายเป็นหลัก โดยไม่ได้คำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานแอพพลิเคชั่น เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชลธิชา ศรีแสง (2555) ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เว็บไซต์ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ โดยศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ ที่ใช้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของระบบการชำเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

จันจิรา วิลาศรี และมฑุปายาส ทองมาก (2558) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับการชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ งานวิจัยนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับการชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งมีพื้นฐานการศึกษาจากทฤษฎีการต่อต้านนวัตกรรมที่อธิบายว่า ผู้บริโภคที่ต่อต้านนวัตกรรมเกิดจากอุปสรรคด้านการใช้งานและภาพลักษณ์ อุปสรรคด้านการเห็นคุณค่า อุปสรรคด้านความเสี่ยง และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการวิจัยระบุว่า อุปสรรคที่ส่งผลต่อการแบ่งกลุ่มของผู้ที่ต่อต้านการใช้บริการการชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ลักษณะที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ อุปสรรคด้านการใช้งาน อุปสรรคจากวิธีการแบบดั้งเดิม และการรับรู้ความเสี่ยง ตามลำดับ จากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยอีกหนึ่งชิ้นที่ช่วยยืนยันถึง การรับรู้ความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยี (Perceive ease of use) เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงการยอมรับเทคโนโลยีโดยตรงปัจจัยหนึ่ง

Sanghita Roy and Indrajit Sinha (2014) ศึกษาเรื่อง Determinants of Customers' Acceptance of Electronic Payment System in Indian Banking Secter – A Study การศึกษานี้ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่าง 650 ตัวอย่างในเมืองหลวงของอินเดีย โดยศึกษากลุ่มคนหลายกลุ่มทั้งที่มีการศึกษา เช่นกลุ่มคนที่ทำงานธนาคาร สำนักงานรัฐบาล นักศึกษาคณะ IT กลุ่มคนเกษียณอายุ และแม่บ้าน เป็นต้น โดยจะทำการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่มคนที่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ปรากฏว่าเหลือเพียง 175 ตัวอย่างเท่านั้นที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้มี 5 ตัวแปร คือ ตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (PEOU) การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ความน่าเชื่อถือ (PC) การรับรู้ความเสี่ยง (PR) และทัศนคติของลูกค้า (CUAT) เพื่อศึกษาการยอมรับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ใน Kolkata อินเดีย พบว่าตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (PEOU) เป็นปัจจัยที่มากที่สุดที่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีการชำระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตรงกันข้ามทัศนคติของลูกค้า (CUAT) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีน้อยที่สุด ผลการศึกษาค่อนข้างชัดเจนว่าการที่ลูกค้าจะใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นเทคโนโลยีต้องเป็นมิตรกับผู้ใช้ หรือใช้งานง่าย อย่างไรก็ตามระบบการชำระเงินในอินเดียยังคงมีการเติบโตเพิ่มขึ้น แต่ก็ยังมีคนจำนวนมากที่ยังคงใช้การชำระเงินแบบเงินสดอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 3
# วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

## 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มคนวัยทำงานอายุระหว่าง 15-60 ปีที่อยู่ในเขตภาคกลาง 26 จังหวัด ตามนิยามของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประกอบด้วย กรุงเทพมหานครฯ, สมุทรปราการ, นนทบุรี, ปทุมธานี, พระนครศรีอยุธยา, อ่างทอง, ลพบุรี, สิงห์บุรี, ชัยนาท, สระบุรี, ชลบุรี, ระยอง, จันทบุรี, ตราด, ฉะเชิงเทรา, ปราจีนบุรี, นครนายก, สระแก้ว, ราชบุรี, กาญจนบุรี, สุพรรณบุรี, นครปฐม, สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม, เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 16,834,011 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ซึ่งเป็นกำลังแรงงานปัจจุบัน และใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยเป็นการเลือกตัวอย่างกรณีที่ทราบขนาดของประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อน ±5% มีวิธีการคำนวณดังนี้

สูตรการคำนวณของ Yamane $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

| | | |
|---|---|---|
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ |
| N | แทน | จำนวนประชากร |
| e | แทน | สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นจากสูตรของ Yamane จะได้จำนวนตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{16,834,011}{1+(16,834,011)(0.05)^2}$$

$$n = 400$$

ทำให้ทราบว่าในงานวิจัยนี้ควรใช้ขนาดตัวอย่าง 400 รายในพื้นที่ภาคกลางทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นไปอย่างครอบคลุมประชากรผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลกำลังแรงงาน ปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ต และมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ในแต่ละจังหวัดจากเว็บไซต์สำนักงานสถิติแห่งชาติไว้ดังตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** จำนวนประชากร จำแนกตามสภาพแรงงานและเป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานปี 2560 จำนวนประชากรอายุ 6ปีขึ้นไป จำแนกตามการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตจำแนกตามภาค ปี 2560 และมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ ปี 2559

| จังหวัด | กำลังแรงงาน ปัจจุบันเฉลี่ย ปี 2560 | การใช้ อินเทอร์เน็ต ปี 2560 (คน) | ค่าเฉลี่ยกำลังแรงงานและการใช้ อินเทอร์เน็ต | มูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ ปี 2559 (ล้านบาท) |
|---|---|---|---|---|
| กรุงเทพมหานคร | 5,295,490 | 6,064,929 | 5,680,209 | 4,730,212 |
| ชลบุรี | 1,046,905 | 1,105,722 | 1,076,313 | 912,498 |
| ระยอง | 554,910 | 542,580 | 548,745 | 897,117 |
| สมุทรปราการ | 1,362,579 | 1,304,131 | 1,333,355 | 691,888 |
| พระนครศรีอยุธยา | 488,372 | 534,694 | 511,533 | 399,176 |
| สมุทรสาคร | 682,344 | 521,108 | 601,726 | 366,207 |
| ปทุมธานี | 928,581 | 1,027,819 | 978,200 | 346,723 |
| ฉะเชิงเทรา | 432,745 | 368,076 | 400,410 | 340,913 |
| นครปฐม | 652,739 | 545,694 | 599,216 | 312,455 |
| นนทบุรี | 915,311 | 980,018 | 947,664 | 284,726 |
| สระบุรี | 399,288 | 399,408 | 399,348 | 237,062 |
| ปราจีนบุรี | 352,696 | 289,588 | 321,142 | 227,947 |
| ราชบุรี | 463,716 | 387,498 | 425,607 | 173,567 |
| จันทบุรี | 332,889 | 282,419 | 307,654 | 110,078 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 3.1** (ต่อ)

| จังหวัด | กำลังแรงงานปัจจุบันเฉลี่ย ปี 2560 | การใช้อินเทอร์เน็ต ปี 2560 (คน) | ค่าเฉลี่ยกำลังแรงงานและการใช้อินเทอร์เน็ต | มูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ ปี 2559 (ล้านบาท) |
|---|---|---|---|---|
| ลพบุรี | 430,594 | 326,897 | 378,745 | 97,685 |
| กาญจนบุรี | 458,769 | 329,855 | 394,312 | 92,359 |
| ประจวบคีรีขันธ์ | 270,872 | 218,363 | 244,617 | 86,972 |
| สุพรรณบุรี | 474,238 | 319,704 | 396,971 | 80,896 |
| เพชรบุรี | 274,812 | 230,754 | 252,783 | 62,897 |
| สระแก้ว | 298,377 | 229,666 | 264,022 | 40,325 |
| ตราด | 171,162 | 131,970 | 151,566 | 39,277 |
| ชัยนาท | 176,828 | 124,373 | 150,600 | 28,388 |
| นครนายก | 144,838 | 124,334 | 134,586 | 25,328 |
| สิงห์บุรี | 113,525 | 95,935 | 104,730 | 24,969 |
| อ่างทอง | 141,300 | 114,518 | 127,909 | 24,937 |
| สมุทรสงคราม | 111,652 | 92,438 | 102,045 | 20,841 |
| รวม | 16,975,529 | 16,692,493 | 16,834,011 | 10,655,443 |

**ที่มา:** การสำรวจสถิติแรงงานปี (2560) และสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560)

### 3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 13 จังหวัดจาก 26 จังหวัดในภาคกลางโดยเลือกจากจังหวัดที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจมากที่สุด 13 อันดับแรกดังแสดงในตารางที่ 3.1 ซึ่งมีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากค่าเฉลี่ยของกำลังแรงงาน และการใช้อินเทอร์เน็ต ปี 2560 ซึ่งได้จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 3.2** แสดงการคำนวณขนาดตัวอย่าง 13 จังหวัด ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

| จังหวัด | ค่าเฉลี่ยกำลังแรงงานและการใช้อินเทอร์เน็ต | มูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ ปี 2559 (ล้านบาท) | ขนาดตัวอย่าง | จำนวนการเก็บแบบสอบถาม |
|---|---|---|---|---|
| กรุงเทพมหานคร | 5,680,209 | 4,730,212 | 164.36 | 173 |
| ชลบุรี | 1,076,313 | 912,498 | 31.14 | 33 |
| ระยอง | 548,745 | 897,117 | 15.88 | 17 |
| สมุทรปราการ | 1,333,355 | 691,888 | 39 | 41 |
| พระนครศรีอยุธยา | 511,533 | 399,176 | 15 | 16 |
| สมุทรสาคร | 601,726 | 366,207 | 17 | 18 |
| ปทุมธานี | 978,200 | 346,723 | 28 | 29 |
| ฉะเชิงเทรา | 400,410 | 340,913 | 12 | 12 |
| นครปฐม | 599,216 | 312,455 | 17 | 18 |
| นนทบุรี | 947,664 | 284,726 | 28 | 29 |
| สระบุรี | 399,348 | 237,062 | 12 | 12 |
| ปราจีนบุรี | 321,142 | 227,947 | 9 | 10 |
| ราชบุรี | 425,607 | 173,567 | 12 | 13 |
| รวม | 13,823,470 | 9,920,490 | 400 | 420 |

จากตารางที่ 3.2 จะเห็นว่าขนาดตัวอย่างที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ในงานวิจัยฉบับนี้คือ 400 ตัวอย่าง แต่ผู้วิจัยเพิ่มการเก็บแบบสอบถามจังหวัดละ 5 เปอร์เซ็นต์ รวมแล้วผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถาม420 ฉบับ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ โดยผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้างต้น แบบสอบถามที่เกินจาก 400 ตัวอย่าง 20 ฉบับ จะถูกใช้เมื่อผู้วิจัยตรวจพบว่าแบบสอบถามที่เก็บ 400 ฉบับแรกมีฉบับหนึ่งฉบับใดไม่สมบูรณ์แบบสอบถามฉบับนั้นจะถูกคัดออก และแทนที่ด้วยแบบสอบถามที่เก็บเกินมา 20 ฉบับ โดยพื้นที่ที่เก็บแบบสอบถามคือ ธนาคาร สนามบิน หมู่บ้าน และในองค์กรธุรกิจต่างๆ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยฉบับนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งการเก็บแบบสอบถามกระทำโดยแบ่งการเก็บแบบสอบถามตามสัดส่วนค่าเฉลี่ยของกำลังแรงงานและการใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละจังหวัด จำนวน 13 จังหวัดที่เป็นพื้นที่สุ่มเก็บข้อมูลวิจัย

### 3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้การงานวิจัยนี้จะแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**แบบสอบถามส่วนที่ 1** เป็นการสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในช่องทางใดช่องทางหนึ่ง และจังหวัดที่ทำงานในปัจจุบัน

**แบบสอบถามส่วนที่ 2** เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

**แบบสอบถามส่วนที่ 3** เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะสอบถามเกี่ยวกับ ความถี่ในการใช้งาน สัดส่วนการใช้งานและบริการต่าง ๆ ที่มีการใช้การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

**แบบสอบถามส่วนที่ 4** เป็นการสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัยในทฤษฎีรวมการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี (UTAUT2) โดยใช้สเกลระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| ระดับเห็นด้วยมากที่สุด | ให้ | 5 คะแนน |
| ระดับเห็นด้วยมาก | ให้ | 4 คะแนน |
| ระดับ เห็นด้วยปานกลาง | ให้ | 3 คะแนน |
| ระดับ เห็นด้วยน้อย | ให้ | 2 คะแนน |
| ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้ | 1 คะแนน |

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

| | | |
|---|---|---|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 คือ | เห็นด้วยมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 คือ | เห็นด้วยมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 คือ | เห็นด้วยปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 คือ | เห็นด้วยน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 คือ | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 ตามการคำนวณของสมการทางคณิตศาสตร์ของ Fisher (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2539)

**แบบสอบถามส่วนที่ 5** เป็นการสอบถามเกี่ยวกับแนวคิด และข้อเสนอแนะ ต่อปัจจัยที่มีผลการใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ในการสร้างเครื่องมือในงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตำราทางวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตั้งคำถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยมากที่สุด

2. ร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำ และพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามต่อไป

3. เมื่อผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จึงทำการศึกษาค่า IOC (Index of Congruency) ด้วยการนำเสนอแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ค่าความเที่ยงตรง และความถูกต้องของภาษาก่อนจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง ซึ่งรายนามผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านแสดงในตารางที่ 3.3

**ตารางที่ 3.3** รายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

| รายชื่อ | ตำแหน่ง | สถานที่ปฏิบัติงาน |
|---|---|---|
| ผศ.ดร.ชลิตา ศรีนวล | อาจารย์ประจำ คณะการ | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า |
| รศ.ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์ | บริหารและจัดการ | เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง |
| นายวิชัย ศิริพันธนันธ์ | ผู้จัดการสาขา | ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจตุจักร |

สามารถหาค่าความเที่ยงตรง IOC (Index of Congruency) โดยใช้สมการต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง

R คือ ผลรวมจากคะแนนรายข้อที่ได้รับจากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ทั้งนี้หากข้อคำถามใดมีคะแนน IOC น้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป

เอกสารนี้สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เมื่อแก้ไขแบบสอบถามตามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อยแล้วทางผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบัค (Cronbach' s Alpha Method) ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_x^2}\right]$$

เมื่อ $\alpha$ คือ สัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบัค

$S_i^2$ คือ ความแปรปรวนของข้อที่ หรือองค์ประกอบที่ $i$

$S_x^2$ คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

และมีเกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นเป็นดังนี้

| เกณฑ์ความเชื่อมั่น | ระดับความเชื่อมั่น |
|---|---|
| 0.00 – 0.20 | ความเชื่อมั่นต่ำมาก |
| 0.21 – 0.40 | ความเชื่อมั่นต่ำ |
| 0.41 – 0.70 | ความเชื่อมั่นปานกลาง |
| 0.71 – 1.00 | ความเชื่อมั่นสูง |

ทั้งนี้การคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้นำแบบสอบถามที่จัดทำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง และคำนวนค่าสัมประสิทธิ์คอนบัคในแต่ละปัจจัยได้ค่าตารางที่ 3.4

**ตารางที่ 3.4** แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบัค

| ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี | สัมประสิทธิ์คอนบัค |
|---|---|
| ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) | 0.843 |
| ความพยายามในการพัฒนา (EE) | 0.872 |
| การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) | 0.780 |
| อิทธิพลทางสังคม (SI) | 0.902 |
| ราคา (PV) | 0.840 |
| แรงจูงในด้านความบันเทิง (HM) | 0.918 |
| นิสัย (HA) | 0.881 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยมีวิธีการดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

- ขอจดหมายจากคณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บแบบรวบรวมแบบสอบถามซึ่งจะนำจดหมายแนบไปกับแบบสอบถามด้วย

- ผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในเขตภาคกลาง 13 จังหวัดที่ได้เลือกไว้แล้วในตอนต้น ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา นครปฐม นนทบุรี สระบุรี ปราจีนบุรี และราชบุรี และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม

- ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตามอาคารสำนักงาน และบริเวณห้างสรรพสินค้าในแต่ละจังหวัด โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยจะมีการอธิบายวิธีการกรอกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อน

## 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลจากลุ่มตัวอย่างโดยแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์จัดระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ช่วยในการประมวลผล โดยมีวิธีการดังนี้

### 3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing)

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละชุดที่ได้มา เพื่อคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

### 3.4.2 การลงรหัส (Coding)

นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาคีย์เข้าระบบฐานข้อมูลโดยการลงรหัสที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

### 3.4.3 การประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

นำฐานข้อมูลที่จัดทำเรียบร้อยแล้ว มาประมวลผลโดยใช้โปรกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.4.4 การทดสอบสมมติฐาน

**ตารางที่ 3.5** สมมติฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

| สมมติฐานการวิจัย | สถิติที่ใช้ทดสอบ |
|---|---|
| **สมมติฐานที่ 1** กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | |
| สมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | Independent Sample T-test |
| สมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | One-Way ANOVA |
| สมมติฐานที่ 1.3 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | One-Way ANOVA |
| สมมติฐานที่ 1.4 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอาชีพต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | One-Way ANOVA |
| สมมติฐานที่ 1.5 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับรายได้ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | One-Way ANOVA |
| **สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความพยายามในการพัฒนา การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ราคา แรงจูงใจด้านความบันเทิง นิสัย ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย | Multiple Linear Regression Analysis |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** เป็นสถิติที่ใช้บรรยายสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

**ค่าร้อยละ (Percentage)** ใช้วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หรือข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}$$

**ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)** เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เพื่อหาค่าที่จะใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งชุด โดยสามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

โดยที่ $\bar{X}$ คือ คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X_i$ คือ คะแนนรวมของกลุ่มตัวอย่าง

$n$ คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

**ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)** ใช้เพื่อเป็นการวัดการกระจายข้อมูล

$$s = \frac{\sqrt{n\sum fx^2 - (\sum fx)^2}}{n(n-1)}$$

โดยที่ S คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

fx คือ ผลรวมคะแนนทั้งหมด

**3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)**

เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยโดยจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

**การวิเคราะห์ Independent Sample T-test** เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ในเรื่องของลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นต้น ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปใช้เพื่อการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$t = \frac{\bar{x}-\mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}} \quad ; \quad df = n-1$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง

s คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง

$\mu$ คือ ค่าเฉลี่ยของประชากรมาตรฐาน

$\bar{x}$ คือ ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ได้

**การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)** เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป เพื่อตรวจสอบตัวแปรอิสระ 1 ตัว แบ่งเป็น k ประเภท จะส่งผลแตกต่างกันหรือไม่ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \ldots \mu_k$

$H_1$ : มี $\mu$ อย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ต้องคำนวณได้แก่

Total sum of squares ( $SS_T$ ) หาได้จาก

$$\sum_{j=1}^{K}\sum_{i=1}^{n} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N} \quad \text{หรือ} \quad SS_T = \sum_{j=1}^{K}\sum_{i=1}^{n_j}\left(X_{ij} - \bar{X}\right)^2$$

Between – groups sum of squares ( $SS_B$ )

$$\sum_{j=1}^{K} \left(\frac{T_j^2}{n_j}\right) - \frac{T^2}{N} \quad \text{หรือ} \quad \sum_{j=1}^{K} n_j \left(\bar{X}_j - \bar{X}\right)^2$$

Within – group sum of squares ( $SS_W$ )

$$\sum_{j=1}^{K}\sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \sum_{j=1}^{K}\left(\frac{T_j^2}{n_j}\right) \quad \text{หรือ} \quad \sum_{j=1}^{K}\sum_{i=1}^{n_j}\left(X_{ij} - \bar{X}_j\right)^2$$

ค่า SST หรือ SSB และ SSW เมื่อหารด้วยค่าองศาอิสระ (df) ของแต่ละตัวหมายถึงความแปรปรวน (Mean of squear: MS) โดยมี $df_T$ = N-1, $df_B$ = K-1 และ $df_W$ = N-K เมื่อ N คือจำนวนข้อมูลหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและ K คือ จำนวนกลุ่ม

โดยที่ $T_i$ คือ ผลรวมของคะแนน n ค่าในแต่ละกลุ่ม

T คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$N_j$ คือ จำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

K คือ จำนวนกลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$X_{ij}$ คือ ข้อมูลตัวที่ i ในกลุ่มที่ j

$\bar{X}_j$ คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม j

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยรวม

$\sum_{j=1}^{K}\sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2$ คือ ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองทุกๆค่าในทุกกลุ่ม

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 3 ค่าจะใช้ F-Test สำหรับการทดสอบ ซึ่งกรณีการวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียวนี้ ค่า F หาได้จากอัตราส่วนความแปรปรวนโดยหาจากความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม ($SS_B$) หารด้วยความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($SS_W$) ซึ่งมีค่า df = K-1 และ $df_L$ = N – K การหาค่า F – Test สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

**ตารางที่ 3.6** ตาราง ANOVA

| Source of vearіation | SS | df | MS | F |
|---|---|---|---|---|
| Between groups | $SS_B$ | K – 1 | $SS_B$ / K – 1 | $MS_B$ / MS $w$ |
| Within groups | $SS_W$ | N -K | $SS_W$ /N - K | |
| Total | $SS_B + SS_W$ | N – 1 | | |

**ที่มา:** นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2558: 26)

**การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD)** เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีการทดสอบ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA แล้วพบว่าค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2},n-k}\sqrt{MS_W\left(\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right)}$$

โดย $t\frac{\alpha}{2}$ คือ ค่า t ที่เปิดจากตารางที่ df = N-K (2 หาง)

$n_i$, $n_j$ คือ ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ i, j

$MS_W$ คือ เป็นค่า $MS_W$ จากตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวน

คำนวณค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เพื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD

โดย $\bar{X}_i$, $\bar{X}_j$ คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ i กับ j ที่ต้องการเปรียบเทียบ

เมื่อนำค่า $\bar{X}_i - \bar{X}_j$ และค่า LSD มาเปรียบเทียบกันแล้วพบว่าค่า $\bar{X}_i - \bar{X}_j$ มีค่ามากกว่าค่า LSD หรือค่า p-value มีค่าน้อยกว่า $\propto$ หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่หากค่า $\bar{X}_i - \bar{X}_j$ น้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หรือ p-value มีค่ามากกว่า $\propto$ หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

**การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)** ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย เมื่อจัดกลุ่ม Factor ได้แล้วจะนำตัวแปรใหม่ที่ได้จากการจัดกลุ่ม Factor มาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่2 ตัว ขึ้นไปกับตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันเช่นใดโดยสามารถเขียนความสัมพันธ์ในรูปของสมการได้ดังนี้

$$y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \ldots + b_kx_k + e$$

และจะได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$\hat{y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \ldots + b_kx_k$$

โดย $X_i$ คือ ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

$\hat{y}$ คือ ค่าของตัวแปรตาม

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระในสมการถดถอย

$b_0$ คือ ค่าคงที่ของสมการถดถอย

$b_i$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ $X_i$ แต่ละตัวโดยค่า $b_i$ จะแสดงการเปลี่ยนแปลงของค่า Xi ต่อค่า y ดังนี้ ถ้าค่า Xi เปลี่ยนไป 1 หน่วยจะทำให้ค่า y เปลี่ยนไป bi หน่วย

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง y และ $\hat{y}$

**ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอย**

1. ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ หรือตัวแปรต่อเนื่อง หรือมีระดับการวัดเป็น Interval หรือ Ratio Scale

2. ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรตาม

3. ตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กัน หรือต้องเป็นอิสระต่อกัน

4. การแจกแจงของตัวแปรตามเป็นแบบโค้งปกติ (Normal Distribution) ทุกค่าของ X

5. ค่าของตัวแปรตามมีความแปรปรวนเท่ากันทุกค่าของ X

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ที่ทุกจุดบนเส้นถดถอยมีค่าเท่ากัน

**วิธีการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการเพื่อให้ได้สมการพยากรณ์ที่เหมาะสม**

การคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการพยากรณ์ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุนั้นมีวิธีคัดเลือกได้ 5 แบบได้แก่ 1) Enter Method 2) Stepwise Method 3) Backward Method 4) Forward Method และ 5) Remove Method สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกวิธีการนำตัวแปรอิสระเข้าสมการพยากรณ์โดยวิธี Stepwise Method

**Stepwise Method** เป็นการผสมระหว่างการเลือกแบบก้าวหน้า และการตัดทิ้งแบบถอยหลัง ขั้นตอนแรก ใส่ตัวแปรต้นที่มีสหสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงสุดโดยการเลือกแบบก้าวหน้าตรวจสอบนัยสำคัญของอิทธิพลตัวแปรอิสระตัวนั้น และตัดตัวแปรนั้น โดยการตัดทิ้งแบบถอยหลัง ขั้นที่สองใส่ตัวแปรอิสระที่มีสหสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่มีขนาดรองลงมา โดยการเลือกแบบก้าวหน้า ตรวจสอบระดับนัยสำคัญ ของอิทธิพลของตัวแปรอิสระ และตัดตัวแปรทิ้งแบบถอยหลังทำต่อไปเรื่อยๆ จนอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่เหลืออยู่ในสมการมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว

**การพิจารณาค่า Multicollinearity เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระโดยใช้วิธีองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance inflation factor : VIF)**

เป็นค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตัวหนึ่งโดยการถดถอยบนตัวแปรอิสระตัวแปรอื่นๆ สามารถคำนวณค่า VIF ได้ดังนี้

$$VIF(X) = \frac{1}{1-R^2}$$

เมื่อ $R^2$ คือ สัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ โดยการถดถอย $X_i$ บนตัวแปรอิสระอื่นๆที่เหลือ ค่า VIF ของ X1 เท่ากับ VIF ของ X2 ถ้าตัวแปรทั้งหมดไม่สัมพันธ์กัน ค่า VIF จะมีค่าเป็น 1 และพิสัยของค่า VIF จะมีค่าอยู่ในช่วง 1 ถึงอนันต์ ทั้งนี้ค่า VIF ไม่ควรมีค่าเกิน 10 ซึ่งมีค่าเกณฑ์ในการพิจารณาค่า VIF คือหากค่า VIF > 0.19 แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วม Multicollinearity (อุทัยวรรณ สายพัฒนะ และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2547)

**วิธีพิจารณาจากค่าการยอมรับ (Tolerance)**

ค่าการยอมรับ tolerance สามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\text{Tolerance} = 1 - R^2 = \frac{1}{VIF}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งค่า VIF และ ค่า Tolerance สามารถคำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่าเกิดปัญหา Collinearity ทั้งนี้สามารถใช้ค่าทั้งสองร่วมกันในการพิจารณาความเป็น Multicollinearity

**การแก้ไขปัญหา Multicollinearity**

ในการวิเคราะห์การถดถอยหากเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สมการพยากรณ์ไม่ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวซึ่งอาจทำได้ดังนี้

1. ขจัดตัวแปรออก หากตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันสูง ควรพิจารณาตัดตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งออกจากสมการถดถอย เนื่องจากความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองมีค่าสูงมากตัวแปรหนึ่งสามารถใช้ทดแทนตัวแปรอีกตัวหนึ่งได้

2. เพิ่มจำนวนข้อมูล จนแน่ใจว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

3. โคเฮน (Cohen, 1983) ใช้วิธี centering ในการลดขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิเคราะห์ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 4

# ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ได้แจกแจงไว้ในบทที่ 3 จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

## 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชาการศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้มากที่สุด 13 จังหวัด จำนวน 400 ชุด ข้อมูลเป็นไปดังตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. เพศ | | |
| หญิง | 170 | 42.50 |
| ชาย | 230 | 57.50 |
| 2. ช่วงอายุ | | |
| 21-25 ปี | 53 | 13.25 |
| 26-30 ปี | 111 | 27.75 |
| 31-35 ปี | 66 | 16.50 |
| 36-40 ปี | 91 | 22.75 |
| 41-45 ปี | 30 | 7.50 |
| 46-50 ปี | 23 | 5.75 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.1** (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 2. ช่วงอายุ (ต่อ) | | |
| 51-55 ปี | 16 | 4.00 |
| 56-60 ปี | 10 | 2.50 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 5 | 1.25 |
| มัธยมศึกษา | 87 | 21.75 |
| อนุปริญญา | 138 | 34.50 |
| ปริญญาตรี | 140 | 35.00 |
| ปริญญาโท หรือสูงกว่า | 30 | 7.50 |
| 4. อาชีพ | | |
| นักเรียนนักศึกษา | 4 | 1.00 |
| เจ้าของบริษัทเอกชน/ เจ้าของกิจการ | 23 | 5.75 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 283 | 70.75 |
| ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 30 | 7.50 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 29 | 7.25 |
| อาชีพอิสระ | 31 | 7.75 |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท | 82 | 20.50 |
| 15,001-25,000 บาท | 128 | 32.00 |
| 25,001-35,000 บาท | 69 | 17.25 |
| 35,001-45,000 บาท | 67 | 16.75 |
| 45,0001-55,000 บาท | 21 | 5.25 |
| 55,001-65,000 บาท | 16 | 4.00 |
| มากกว่า 65,000 บาทขึ้นไป | 17 | 4.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.50) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 42.50) มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี (ร้อยละ 27.75) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 35.00) และอนุปริญญา (ร้อยละ 34.50) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ร้อยละ 70.75) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-25,000 บาท (ร้อยละ 32.00)ช่องทางการใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปดังตารางที่ 4.2 ดังนี้

**ตารางที่ 4.2** ช่องทางการใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

| ช่องทางการใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เอทีเอ็ม (ATM) เช่น การโอนเงินชำระค่าสินค้า และบริการต่างๆ | 212 | 27.11 |
| บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต/ บัตรพลาสติกอื่นๆ | 157 | 20.08 |
| อินเทอร์เน็ต แบงค์กิ้ง (Internet Banking) | 107 | 13.68 |
| โมบาย แบงค์กิ้ง (Mobile Banking) | 306 | 39.13 |
| รวม | 782 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นว่ากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย มีการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางโมบาย แบงค์กิ้ง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมาคือ เอทีเอ็ม ร้อยละ 27.11 และบัตรเครดิต/ บัตรเดบิต/ บัตรพลาสติกอื่นๆ ร้อยละ 20.08 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเรื่องความถี่ที่ใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์พบว่ากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยมีการใช้จ่ายเฉลี่ยเป็นไปตามข้อมูลดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** ความถี่ในการใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| ความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ | 25 | 6.25 |
| 5 ครั้งต่อสัปดาห์ | 138 | 34.50 |
| 4 ครั้งต่อสัปดาห์ | 92 | 23.00 |
| 3 ครั้งต่อสัปดาห์ | 55 | 13.75 |
| 2 ครั้งต่อสัปดาห์ | 59 | 14.75 |
| 1 ครั้งต่อสัปดาห์ | 31 | 7.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นว่ากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยมีความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 23.00 และ เดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

และบริการที่กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยมักจะใช้บริการเกี่ยวกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์คือ

**ตารางที่ 4.4** บริการที่กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ใช้ร่วมกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

| บริการที่ใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ร้านอาหาร | 69 | 9.50 |
| ซื้อสินค้าในซุปเปอร์มาร์เก็ต | 61 | 8.40 |
| ซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า | 78 | 10.74 |
| ซื้อสินค้า และบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต | 182 | 25.07 |
| การชำระบิลค่าบริการต่างๆ | 335 | 46.14 |
| อื่นๆ (ธุรกรรมในธุรกิจส่วนตัว) | 1 | 0.14 |
| รวม | 726 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 จะเห็นว่ากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย มักใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์กับบริการประเภท การชำระบิลค่าบริการต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.14 รองลงมาคือ ซื้อสินค้า และบริการผ่านระบบอิเทอร์เน็ต ร้อยละ 25.07 และซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 10.74 ตามลำดับ

ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงปริมาณเงินเฉลี่ยที่กลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ใช้ในระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือนจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** จำนวนเงินที่กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยใช้ในระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน

| จำนวนเงินที่ใช้จ่ายในระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| น้อยกว่า หรือเท่ากับ 6,000 บาท | 160 | 40.00 |
| 6,001 – 7,000 บาท | 83 | 20.75 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.5** (ต่อ)

| จำนวนเงินที่ใช้จ่ายในระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 7,001 – 8,000 บาท | 51 | 12.75 |
| 8,001 – 9,000 บาท | 34 | 8.50 |
| 9,001 – 10,000 บาท | 37 | 9.25 |
| มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป | 35 | 8.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 จะเห็นว่าปริมาณเงินที่กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ใช้ในระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์คือ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 6,000 บาท ต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 6,001-7,000 บาท ร้อยละ 20.75 และ 7,001-8,000 บาท ร้อยละ 12.75

เมื่อพิจารณาปัจจัยการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาโดย Venkatesh et al. (2012) ในแต่ละปัจจัยให้ผลการยอมรับดังตารางที่ 4.6 และ 4.7

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี (UTAUT 2)

| ปัจจัย | ค่าเฉลี่ย | S.D. | การแปลความหมาย |
|---|---|---|---|
| ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) | 3.77 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |
| นิสัย (HA) | 3.68 | 0.69 | เห็นด้วยมาก |
| ความพยายามในการพัฒนา (EE) | 3.66 | 0.61 | เห็นด้วยมาก |
| การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) | 3.58 | 0.63 | เห็นด้วยมาก |
| มูลค่าราคา (PV) | 3.53 | 0.68 | เห็นด้วยมาก |
| แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) | 3.49 | 0.65 | เห็นด้วยมาก |
| อิทธิพลของสังคม (SI) | 3.38 | 0.55 | เห็นด้วยมาก |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของปัจจัยการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (UTAUT2)

| ปัจจัย | ค่าเฉลี่ย | S.D. | การแปลความหมาย |
|---|---|---|---|
| ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) | 3.77 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันคิดว่า e-payment เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน | 3.80 | 0.84 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันคิดว่า e-payment ช่วยให้การชำระเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น | 3.75 | 0.84 | เห็นด้วยมาก |
| - e-payment ช่วยฉันลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลได้ เนื่องจากระบบจดจำและดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลมาให้ใช้ได้อย่างอัตโนมัติ | 3.72 | 0.74 | เห็นด้วยมาก |
| - e-payment ช่วยให้ฉันทราบความเคลื่อนไหวในบัญชีตลอดเวลา | 3.84 | 0.78 | เห็นด้วยมาก |
| นิสัย (HA) | 3.68 | 0.69 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันใช้งาน e-payment เป็นประจำ | 3.64 | 0.81 | เห็นด้วยมาก |
| - การใช้งานระบบ e-payment กลายเป็นนิสัยของฉันไปแล้ว | 3.70 | 0.85 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันคิดว่าการใช้งาน e-payment เป็นเรื่องปกติใครๆก็ใช้กัน | 3.61 | 0.72 | เห็นด้วยมาก |
| - หากมีธุรกรรมทางการเงินฉันจะนึกถึง e-payment เป็นอันดับแรกเสมอ | 3.78 | 0.88 | เห็นด้วยมาก |
| ความพยายามในการพัฒนา (EE) | 3.66 | 0.61 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันสามารถเรียนรู้ที่จะใช้งาน e- payment ได้ด้วยตัวเอง | 3.70 | 0.78 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันสามารถใช้งาน e-payment ได้อย่างถูกต้อง | 3.59 | 0.77 | เห็นด้วยมาก |
| - เมื่อได้ใช้งาน e-payment แล้วฉันคิดว่าเป็นระบบที่ใช้งานง่าย | 3.79 | 0.74 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันสามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญในการใช้งานระบบ e-Payment ได้อย่างง่ายดาย | 3.56 | 0.73 | เห็นด้วยมาก |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.7** (ต่อ)

| ปัจจัย | ค่าเฉลี่ย | S.D. | การแปลความหมาย |
|---|---|---|---|
| การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) | 3.58 | 0.63 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันมีทรัพยากรที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานระบบ e-payment เช่น บัตรเครดิต, internet, และสมาร์ทโฟน | 3.65 | 0.85 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันมีความรู้ในเรื่องของ e-payment เพียงพอ | 3.54 | 0.75 | เห็นด้วยมาก |
| - การใช้งาน e-payment เข้ากันดีกับเทคโนโลยีอื่นๆที่ฉันใช้อยู่ เช่น Application ซื้อ-ขาย ของในสมาร์ทโฟน | 3.55 | 0.74 | เห็นด้วยมาก |
| - หากพบปัญหาในการใช้งานระบบ e-payment ฉันสามารถปรึกษาผู้ให้บริการได้ทันที | 3.58 | 0.76 | เห็นด้วยมาก |
| มูลค่าราคา (PV) | 3.53 | 0.68 | เห็นด้วยมาก |
| - การทำธุรกรรมผ่าน e-payment มีค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากว่าการดำเนินการที่ธนาคาร | 3.57 | 0.86 | เห็นด้วยมาก |
| - ค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่าน e-payment ถูกกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น | 3.56 | 0.80 | เห็นด้วยมาก |
| - การทำธุรกรรมผ่าน e-payment มักมี Promotion หรือรายการส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจเสมอ | 3.46 | 0.71 | เห็นด้วยมาก |
| แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) | 3.49 | 0.65 | เห็นด้วยมาก |
| - การใช้ e-payment เป็นเรื่องสนุกสำหรับฉัน | 3.48 | 0.83 | เห็นด้วยมาก |
| - การใช้งาน e-payment ทำให้ฉันมีความสุข | 3.58 | 0.75 | เห็นด้วยมาก |
| - การใช้งาน e-payment ถือเป็นสิ่งทำให้เกิดความเพลิดเพลิน | 3.47 | 0.75 | เห็นด้วยมาก |
| - ระบบ e-payment ในปัจจุบันมักมีลูกเล่น หรือกิจกรรมใหม่ๆ ทำให้ฉันตื่นเต้นเสมอ | 3.43 | 0.73 | เห็นด้วยมาก |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.7** (ต่อ)

| ปัจจัย | MEAN | S.D. | การแปลความหมาย |
|---|---|---|---|
| อิทธิพลของสังคม (SI) | 3.38 | 0.55 | เห็นด้วยมาก |
| - บุคคลที่สำคัญกับชีวิตของฉัน เช่น พ่อ แม่ แนะนำให้ฉันใช้งานระบบ e- payment | 3.04 | 0.87 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันเห็นคนรอบข้าง เช่น เพื่อนหลายคนใช้งานระบบ e-payment และแนะนำให้ฉันใช้ด้วย | 3.46 | 0.75 | เห็นด้วยมาก |
| - คนที่ฉันนับถือ เช่น หัวหน้างาน หรือบุคคลต้นแบบของฉันใช้งานระบบ e-payment | 3.50 | 0.84 | เห็นด้วยมาก |
| - ฉันเห็นว่าบุคคลที่มีชื่อเสียงจำนวนมากใช้งานระบบ e-payment | 3.54 | 0.78 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) จะเห็นว่ากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยมีความเห็นด้วยมาก ว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) มีผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยคือ 3.77 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.59 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่กลุ่มคนวัยทำงานยอมรับมากที่สุด คือ e-payment ช่วยให้ทราบความเคลื่อนไหวในบัญชีตลอดเวลา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 รองลงมาคิดว่า e-payment เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ0.84 อันดับที่ 3 คือคิดว่า e-payment ช่วยให้การชำระเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ด้านความพยายามในการพัฒนา (EE) กลุ่มคนวัยทำงานในภาคกลาง ประเทศไทยเห็นด้วยมาก ว่าความพยายามในการพัฒนา (EE) มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยคือ 3.66 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.61 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยเห็นด้วยกับปัจจัยเมื่อได้ใช้งาน e-payment แล้วฉันคิดว่าเป็นระบบที่ใช้งานง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 รองลงมาคือปัจจัยฉันสามารถเรียนรู้ที่จะใช้งาน e-payment ได้ด้วยตัวเองโดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และปัจจัยฉันสามารถใช้งาน e-payment ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) กลุ่มคนวัยทำงานเห็นด้วยมาก ว่าปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (SI) มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยด้านนี้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่กลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากที่สุดคือ ฉันเห็นว่าบุคคลที่มีชื่อเสียงจำนวนมากใช้งานระบบ e-payment มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 รองลงมาคือ คนที่ฉันนับถือ เช่น หัวหน้างาน หรือบุคคลต้นแบบของฉันใช้งานระบบ e-payment มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อันดับที่สามคือ ฉันเห็นคนรอบข้าง เช่น เพื่อนหลายคนใช้งานระบบ e-payment และแนะนำให้ฉันใช้ด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ด้านการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมาก เรื่องปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่กลุ่มคนวัยทำงานเห็นด้วยมากที่สุดคือ ฉันมีทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการใช้งานระบบ e-payment เช่น บัตรเครดิต อินเทอร์เน็ต และสมาร์ทโฟน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมาคือ หากพบปัญหาในการใช้งานระบบ e-payment ฉันสามารถปรึกษาผู้ให้บริการได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 อันดับต่อมาคือ การใช้งาน e-payment เข้ากันดีกับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่ฉันใช้อยู่ เช่น แอพพลิเคชั่น ซื้อ-ขาย ของในสมาร์ทโฟนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) กลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากว่าแรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่ากลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยเห็นด้วยว่า การใช้งาน e-payment ทำให้ฉันมีความสุขโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 รองลงมาคือ การใช้ e-payment เป็นเรื่องสนุกสำหรับฉัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และอันดับที่ 3 ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยคือ การใช้งาน e-payment ถือเป็นสิ่งให้เกิดความเพลิดเพลิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

ปัจจัยด้านมูลค่าราคา (PV) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมาก ว่าปัจจัยด้านมูลค่าราคามีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยมีค่าเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 3.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่ากลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยเห็นด้วยว่าการทำธุรกรรมผ่าน e-payment มีค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากว่าการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินการที่ธนาคารส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมาคือ ปัจจัยค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่าน e-payment ถูกกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ลำดับสุดท้ายคือปัจจัยการทำธุรกรรมผ่าน e-payment มักมีโปรโมชั่น หรือรายการส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ปัจจัยด้านนิสัย (HA) ในปัจจัยนี้กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากว่าปัจจัยนี้มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่กลุ่มคนวัยทำงานเห็นว่ามีผลต่อการยอมรับมากที่สุดคือ ปัจจัยหากมีธุรกรรมทางการเงินฉันจะนึกถึง e-payment เป็นอันดับแรกเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 รองลงมาคือ ปัจจัยการใช้งานระบบ e-payment กลายเป็นนิสัยของฉันไปแล้ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 และฉันใช้งาน e-payment เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ส่วนนี้ทางผู้วิจัยเลือกตัวแปรความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์มาเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ : การวิเคราะห์ independent sample t test

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ความถี่ในการใช้งานเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบจะได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการยอมรับการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านเพศ จำแนกตามความถี่ในการใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| เพศ | N | Mean | S.D. | T-Test | P-Value |
|---|---|---|---|---|---|
| ชาย | 230 | 3.72 | 1.39 | 1.38 | 0.17 |
| หญิง | 170 | 3.92 | 1.43 | | |

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นว่าค่า p-value คือ 0.17 มากกว่า 0.05 หมายความว่ากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้: การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ความถี่ในการใช้งานเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบจะได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| | SS | df | MS | F | P-Value |
|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 3607.34 | 7 | 515.33 | 12.63 | 0.000** |
| Within Group | 15991.64 | 392 | 40.79 | | |
| Total | 19598.98 | 399 | | | |

**หมายเหตุ** ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 จะเห็นว่าค่า p-value มีค่า 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันจะมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อหาคู่ที่แตกต่างด้วยวิธีของ LSD และได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ ของแต่ละกลุ่มอายุ จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| อายุ | ค่าเฉลี่ย | 26-30 ปี | 31-35 ปี | 36-40 ปี | 41-45 ปี | 46-50 ปี | 51-55 ปี | 56-60 ปี |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21-25 ปี | 2.96 | 0.61 | 1.28** | 0.92** | 1.97** | 1.04 | 0.60 | 0.94 |
| 26-30 ปี | 3.57 | | 0.68 | 0.31 | 1.37** | 0.43 | -0.05 | 0.33 |
| 31-35 ปี | 4.27 | | | -0.36 | 0.69 | -0.24 | -0.68 | -0.34 |
| 36-40 ปี | 3.88 | | | | 1.05 | 0.12 | -0.32 | 0.02 |
| 41-45 ปี | 4.93 | | | | | 0.93 | -1.37 | -1.03 |
| 46-50 ปี | 4.00 | | | | | | -0.44 | -0.10 |
| 51-55 ปี | 3.56 | | | | | | | 0.34 |
| 56-60 ปี | 3.90 | | | | | | | |

**หมายเหตุ** ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 21-25 ปี มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 31-35 ปี 36-40 ปี 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มที่มีอายุ 26-30 ปี มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 1.3** กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้: การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ความถี่ในการใช้งานเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบจะได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11** ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษา ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| | SS | df | MS | F | P-Value |
|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 106.22 | 4 | 26.55 | 15.28 | 0.000** |
| Within Group | 686.57 | 395 | 1.74 | | |
| Total | 792.79 | 399 | | | |

**หมายเหตุ** ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 จะเห็นว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 หมายความว่า กลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอกนิส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันตามวิธีของ LSD ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ ของแต่ระดับการศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| ระดับการศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | มัธยมศึกษา | อนุปริญญา | ปริญญาตรี | ปริญญาโทหรือสูงกว่า |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 2.00 | | 1.37 | 1.48 | 2.24** | 2.83** |
| มัธยมศึกษา | 3.37 | | | 0.11 | 0.88** | 1.47** |
| อนุปริญญา | 3.48 | | | | 0.77** | 1.36** |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.12** (ต่อ)

| ระดับการศึกษา | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | มัธยมศึกษา | อนุปริญญา | ปริญญาตรี | ปริญญาโทหรือสูงกว่า |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ปริญญาตรี | 4.24 | | | | | 0.59 |
| ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 4.83 | | | | | |

**หมายเหตุ** ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 จะเห็นว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาและอนุปริญญา มีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์ที่แตกต่างจากกลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาโท หรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 1.4** กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอาชีพต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอาชีพต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอาชีพต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้: การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ความถี่ในการใช้งานเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบจะได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยด้านอาชีพ ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| | SS | df | MS | F | P-Value |
|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 40.88 | 5 | 8.18 | 4.28 | 0.001* |
| Within Group | 751.91 | 394 | 1.91 | | |
| Total | 792.79 | 399 | | | |

**หมายเหตุ** ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 จะเห็นว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอาชีพต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อหาคู่ที่มีความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ ของแต่ละอาชีพ จำแนกตามความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| อาชีพ | ค่าเฉลี่ย | นักเรียน/นักศึกษา | เจ้าของบริษัทเอกชน/เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ | พนักงานรัฐวิสาหกิจ | อาชีพอิสระ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| นักเรียน/นักศึกษา | 4.25 | | 0.53 | -0.60 | -0.65 | 0.03 | -0.09 |
| เจ้าของบริษัทเอกชน/เจ้าของกิจการ | 4.78 | | | -1.13* | -1.18 | -0.51 | -0.62 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 3.65 | | | | -0.05 | 0.62 | 0.51 |
| ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ | 3.60 | | | | | 0.68 | 0.56 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 4.28 | | | | | | 0.12 |
| อาชีพอิสระ | 4.16 | | | | | | |

**หมายเหตุ** * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่ากลุ่มที่มีอาชีพเจ้าของบริษัทเอกชนมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างจากกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงกันข้าม

**สมมติฐานที่ 1.5** กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับรายได้ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

$H_0$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับรายได้ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$H_1$ : กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับรายได้ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้: การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ความถี่ในการใช้งานเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบจะได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายได้ส่วนบุคคล ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำแนกตามความถี่ของการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| | SS | df | MS | F | P-Value |
|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 206.08 | 6 | 34.35 | 23.01 | 0.000** |
| Within Group | 586.71 | 393 | 1.49 | | |
| Total | 792.79 | 399 | | | |

**หมายเหตุ** ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับรายได้ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อหาคู่ที่มีความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD ได้ผลทดสอบดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละคู่ ของแต่ระดับรายได้ส่วนบุคคล จำแนกตามความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

| ระดับรายได้ | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่า 15,000 | 15,001-25,000 | 25,001-35,000 | 35,001-45,000 | 45,001-55,000 | 55,000-65,000 | มากกว่า 65,001 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ต่ำกว่า 15,000 | 2.66 | | 0.98** | 1.82** | 1.43** | 153** | 2.09** | 2.69** |
| 15,001-25,000 | 3.64 | | | 0.84** | 0.45 | 0.55 | 1.11 | 1.71 |
| 25,001-35,000 | 4.48 | | | | -0.39 | -2.89 | 0.27 | 0.88 |
| 35,001-45,000 | 4.09 | | | | | 0.10 | 0.66 | 1.26* |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.16** (ต่อ)

| ระดับรายได้ | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่า 15,000 | 15,001-25,000 | 25,001-35,000 | 35,001-45,000 | 45,001-55,000 | 55,000-65,000 | มากกว่า 65,000 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 45,001-55,000 | 4.19 | | | | | | 0.56 | 1.16 |
| 55,000-65,000 | 4.75 | | | | | | | 0.60 |
| มากกว่า 65,001 | 5.35 | | | | | | | |

**หมายเหตุ** * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับการยอมรับการชำระเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มที่มีระดับรายได้ 15,001-25,000 บาท มีระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 25,001-35,000 บาท

กลุ่มที่มีระดับรายได้ 25,001-35,000 บาท มีระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มที่มีระดับรายได้ 35,001-45,000 บาท มีระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท และมากกว่า 65,000 บาท

กลุ่มที่มีระดับรายได้ 45,001-55,000 บาท มีระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

กลุ่มที่มีระดับรายได้ 55,001-60,000 บาท มีระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มที่มีระดับรายได้มากกว่า 65,000 บาท มีระดับการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท และ 35,001-45,000 บาท

## 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางของประเทศไทย

ปัจจัยการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาโดย Venkatesh et al. (2012) ประกอบด้วย 7 ปัจจัยดังนี้ 1) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (EE) 3) อิทธิพลทางสังคม (SI) 4) การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) 5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) 6) มูลค่าราคา (PV) 7) นิสัย (HA) โดยผู้วิจัยได้นำตัวแปรแต่ละปัจจัยมาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้วิธี Multiple Linear Regression Analysis นำตัวแปรเข้าสมการโดยวิธี Stepwise และใช้ความถี่ในการใช้จ่ายต่อสัปดาห์มาเป็นตัวแปรตามโดยมีสมมติฐานดังนี้

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความพยายามในการพัฒนา การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ราคา แรงจูงใจด้านความบันเทิง และนิสัย ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย

$H_0$ : ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความพยายามในการพัฒนา การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ราคา แรงจูงใจด้านความบันเทิง นิสัย ไม่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

$H_1$ : ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความพยายามในการพัฒนา การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ราคา แรงจูงใจด้านความบันเทิง นิสัย ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

สถิติที่ใช้: การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

จากการวิเคราะห์โดยวิธี Stepwise พบว่าตัวแปรการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามจึงถูกตัดออกจากสมการทำให้เหลือตัวแปรที่จะนำมาวิเคราะห์ 6 ตัว คือ 1) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (EE) 3) อิทธิพลทางสังคม (SI) 4) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) 5) มูลค่าราคา (PV) 6) นิสัย (HA) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 6 ปัจจัยมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงแล้วได้ผลการวิเคราะห์ Multicollinearity ดังตารางที่ 4.17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.17** ทดสอบภาวะร่วมของตัวแปรอิสระ

| ปัจจัย | Tolerance | VIF |
|---|---|---|
| ค่าคงที่ | | |
| ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) | 0.58 | 1.73 |
| ความพยายามในการพัฒนา (EE) | 0.42 | 2.36 |
| อิทธิพลทางสังคม (SI) | 0.61 | 1.65 |
| ราคา (PV) | 0.31 | 3.28 |
| แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) | 0.42 | 2.36 |
| นิสัย (HA) | 0.29 | 3.43 |

จากตารางที่ 4.17 จะเห็นว่าตัวแปรอิสระที่เลือกเข้าสมการมีค่า VIF มีค่ามากกว่า 0.19 ทุกค่า และ Tolerance มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

**ตารางที่ 4.18** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

| ปัจจัย | B | SE | Beta | p-value |
|---|---|---|---|---|
| ค่าคงที่ | -20.18 | 2.51 | | |
| ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) | 2.24 | 0.72 | 0.17 | 0.00** |
| ความพยายามในการพัฒนา (EE) | 2.72 | 0.82 | 0.21 | 0.00** |
| อิทธิพลทางสังคม (SI) | 1.93 | 0.77 | 0.13 | 0.01* |
| ราคา (PV) | 2.14 | 0.88 | 0.18 | 0.02* |
| แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) | 1.61 | 0.77 | 0.13 | 0.04* |
| นิสัย (HA) | 2.74 | 0.88 | 0.24 | 0.00** |
| $R^2 = 0.53$ | $F = 31.54$ | p-value = 0.00 | | |

**หมายเหตุ** * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ทั้ง 6 ปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทุกปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณาได้จากค่า p-value ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยที่ตัวแปรทั้ง 6 ตัวสามารถที่จะอธิบายความผันแปรของการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 53 โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านนิสัย ความพยายามในการพัฒนา ราคา ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ อิทธิพลทางสังคม และแรงจูงใจด้านความบันเทิง ตามลำดับ ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ Regression ได้ดังนี้

$$\hat{y} = -20.18+0.17x_1+0.21x_2+0.13x_3+0.18x_4+0.13x_5+0.24x_6$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 5
# สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในบทนี้ผู้วิจัยแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

5.1.2 ปัจจัยของระดับการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย 13 จังหวัดโดยแบ่งเป็นเพศหญิงร้อยละ 43 และเพศชายร้อยละ 57 ตามลำดับ โดยมีช่วงอายุ 36-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 23 รองลงมา คือ 26-30 ปี ร้อยละ 28 และ 31-35 ปี ร้อยละ 17 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และอนุปริญญา ร้อยละ 35 เท่ากัน มัธยมศึกษา ร้อยละ 22 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 71 ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระ ร้อยละ 8 เท่ากัน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท คิดเป็นสัดส่วนมากที่สุด ร้อยละ32 รองลงมาคือ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 21 ต่อมาคือ 25,001-35,000 และ 35,001-45,000 บาท ร้อยละ 17 เท่ากัน

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน มาเป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์การยอมรับระบบการชำระเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิเล็กทรอนิกส์โดยพิจารณาจากความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งมีสมมติฐานดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 5.1** ผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัย | ผลการทดสอบสมมติฐาน | |
|---|---|---|
| | แตกต่าง | ไม่แตกต่าง |
| สมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | | ✓ |
| สมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | ✓ | |
| สมมติฐานที่ 1.3 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | ✓ | |
| สมมติฐานที่ 1.4 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีอาชีพต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | ✓ | |
| สมมติฐานที่ 1.5 กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่มีระดับรายได้ต่างกันจะมีระดับการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน | ✓ | |

จากตารางที่ 5.1 พบว่ากลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยที่มีด้านเพศแตกต่างกัน มีการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลให้การยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**5.1.2 ปัจจัยของระดับการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยี ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย**

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่พัฒนาโดย Venkatesh et al. (2012) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลกระทบในการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 7 ปัจจัยได้แก่ 1) ความหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (EE) 3) อิทธิพลทางสังคม (SI) 4) การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) 5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) 6) มูลค่าราคา (PV) และ 7) นิสัย (HA)

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่า ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากในทุกประเด็น โดย 3 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ทราบความเคลื่อนไหวในบัญชีตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.80 และการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การชำระเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.75

ด้านความพยายามในการพัฒนา (EE) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากในทุกประเด็น โดย 3 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.79 ฉันสามารถเรียนรู้ที่จะใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.70 และฉันสามารถใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.59

ด้านอิทธิพลของสังคม (SI) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากในทุกประเด็น โดย 3 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ บุคคลที่มีชื่อเสียงจำนวนมากใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.54 บุคคลที่นับถือ เช่น หัวหน้างาน หรือบุคคลต้นแบบมีการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานโดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 และเพื่อนหลายคนใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำให้ฉันใช้ด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.46

ด้านการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากในทุกประเด็น โดย 3 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ การมีทรัพยาการเพียงพอสำหรับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเครดิต อินเทอร์เน็ต และสมาร์ทโฟน มีค่าเฉลี่ย 3.65 หากพบปัญหาในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ฉันสามารถปรึกษาผู้ให้บริการได้ทันที มีค่าเฉลี่ย 3.58 และการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เข้ากันดีกับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่ฉันใช้อยู่ เช่น แอพพลิเคชั่น ซื้อ-ขาย ของในสมาร์ทโฟนน มีค่าเฉลี่ย 3.55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากในทุกประเด็น โดย 3 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ฉันมีความสุข โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องสนุกสำหรับฉัน ค่าเฉลี่ย 3.48 และ การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นสิ่งให้เกิดความเพลิดเพลิน ค่าเฉลี่ย 3.47

ด้านมูลค่าราคา (PV) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากในทุกประเด็น โดย 3 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ การทำธุรกรรมผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากว่าการดำเนินการที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.57 ค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ถูกกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.56 และการทำธุรกรรมผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มักมีโปรโมชั่น หรือรายการส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.46

ด้านนิสัย (HA) กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เห็นด้วยมากในทุกประเด็น โดย 3 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ หากมีธุรกรรมทางการเงินจะนึกถึงระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับแรกเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.78 การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์กลายเป็นนิสัยของฉันไปแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.70 และฉันใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 3.64

เมื่อนำปัจจัยทั้ง 7 ด้านมาวิเคราะห์ Multiple Regression โดยมีสมมติฐานดังนี้

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความพยายามในการพัฒนา การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ราคา แรงจูงใจด้านความบันเทิง และนิสัย ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ Multiple Regression พบว่า มีตัวแปร 6 ตัวที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ตัวแปรความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) ความพยายามในการพัฒนา (EE) อิทธิพลทางสังคม (SI) ราคา (PV) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) และนิสัย (HA) โดยที่ทั้ง 6 ตัวแปรไม่มีปัญหา Multicollinearity ต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า VIF ที่มีค่ามากกว่า 0.19 ทุกค่า (อุทัยวรรณ สายพัฒนะ และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2547) ส่วนตัวแปรการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศ และตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้านนิสัย (HA) ตัวแปรด้านความพยายามในการพัฒนา (EE)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรราคา (PV) ตัวแปรความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) อิทธิพลทางสังคม (SI) และแรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการทดลองได้ดังนี้

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย สรุปได้ว่า

5.2.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยของความถี่ในการใช้งานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเทคโนโลยีที่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ทุกเพศ ทุกวัยในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล แน่นอนว่าระบบนี้ถูกใช้ในการพัฒนาระบบ e-payment เช่นกันเพื่อเป็นการขยายช่องทางทางธุรกิจ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์, 2560) ทำให้ปัจจัยด้านเพศมีการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นหากต้องการเพิ่มการรับรู้ หรือเพิ่มการใช้งานระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ประกอบการควรการจายข้อมูลออกไปสู่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงโดยไม่คำนึงถึงเพศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร เหมืองหลิ่ง (2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application

ปัจจัยด้านอายุ ในการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุมีผลต่อการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย กลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-25 ปี มีการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุในช่วง 31-45 ปี และ กลุ่มอายุ 26-30 ปี มีการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากกลุ่มอายุ 41-45 ปี ผู้วิจัยเห็นว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความถี่ในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกพบว่า กลุ่มที่ใช้งานระบบการชำระเงินมากที่สุดคือกลุ่มอายุ 41-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และ กลุ่มอายุ 46-5 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งหากต้องการเพิ่มการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเห็นว่าผู้ประกอบการควรเน้นการสื่อสารทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของระบบกับกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี และกลุ่ม 51-60 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่ำที่สุด 2 กลุ่ม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร เหมืองหลิ่ง (2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อายุมีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application โดยกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไปมีความถี่ในการทำธุรกรรมมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 23-30 ปี

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา การทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับการศึกษามีผลต่อการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่างกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เนื่องจากกลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงมักมีการเลือกรับข่าวสาร และจะมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนที่จะตัดสินใจเชื่อสิ่งใหม่ ไม่ไปตามกระแสนิยม ต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าซึ่งส่วนใหญ่มักเลือกรับข่าวสารจากวิทยุโทรทัศน์ และขาดการวิเคราะห์ในข่าว จึงเปรียบเป็นตัวกำหนดในการรับสาร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2558) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความถี่ในการใช้งานพบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยในการใช้งานมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้วิจัยเห็นว่าหากต้องการเพิ่มการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการควรสื่อสารไปที่กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีขึ้นไปโดยอาจจะจัดทำสื่อให้เหมาะสมกับคนกลุ่มนี้เพื่อให้ง่ายต่อการรับสาร เช่น สื่อออกไปในรูปแบบโฆษณาทางโทรศัทพ์ หรือวิทยุ เพื่อเพิ่มการรับรู้การตัดสินใจของคนกลุ่มนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ เสาวนีย์ อุดมเวชกุล (2557) เรื่องความพึงพอใจในการทำธุกรรมทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าลักษณะของการศึกษาต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านอาชีพ การทดสอบสมมติฐานพบว่าอาชีพมีผลต่อการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยกลุ่มอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันคือกลุ่มเจ้าของบริษัทเอกชน/เจ้าของกิจการ และกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความถี่ในการใช้งานพบว่า กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนมีค่าเฉลี่ยในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อยู่ที่ 3.65 ต่ำกว่ากลุ่มเจ้าของบริษัทเอกชน/ เจ้าของกิจการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.78 ผู้วิจัยเห็นว่าควรสื่อสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ออกไปยังกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้มากขึ้น เช่นการจัดอบรมในกลุ่มบริษัท หรือส่งพนักงานออกไปให้ข้อมูลตามพื้นที่สาธารณะที่สามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้าถึงกลุ่มอาชีพนี้ได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/องค์กรของรัฐ มีค่าเฉลี่ยในการยอมรับบริการพร้อมเพย์มากกว่าอาชีพอื่นๆ

ปัจจัยด้านระดับรายได้ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับรายได้มีผลต่อการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากทุกกลุ่ม กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาทมีการยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 65,000 บาทขึ้นไป โดยกลุ่มที่มีรายได้มากกว่าส่วนใหญ่แล้วจะมีความถี่ในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความถี่ในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อาจจะเนื่องมาจากข้อจำกัดทางรายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศา พุ่มดนตรี (2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าระดับรายได้เป็นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

5.2.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัย UTAUT2 พบ 6 ปัจจัยมีมีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านนิสัย ความพยายามในการพัฒนา ราคา ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ อิทธิพลทางสังคม และแรงจูงใจด้านความบันเทิง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านนิสัย (HA) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านนิสัยส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือผู้ที่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ชื่นชอบการใช้งาน และมีการใช้งานต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์(2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ และใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ ที่พบว่านิสัย มีความสำคัญ โดยเป็นปัจจัยหลักที่อธิบายพฤติกรรมโดยตรง และโดยอ้อมผ่านความตั้งใจใช้งาน

ปัจจัยด้านความพยายามในการพัฒนา (EE) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความพยายามในการพัฒนาส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือ ผู้ที่เคยใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เห็นว่าการใช้งานระบบเป็นเรื่องที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และไม่ต้องใช้ความพยายามมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาตยา ศรีสว่างสุข (2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชั่นมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความพยายามในการพัฒนาส่งผลอย่างมากต่อการยอมรับแอฟพลิเคชั่นมายโมของธนาคารออมสิน

ปัจจัยด้านราคา (PV) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านราคาส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนต่างค่าบริการระหว่างการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการเลือกใช้งาน หากการใช้งานระบบมีอัตราค่าธรรมเนียมแพงกว่า หรือใกล้เคียงกันเมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่เคาน์เตอร์ธนาคารจะทำให้สูญเสียโอกาสที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทางผู้วิจัยเห็นว่าหากต้องการจูงใจให้มีผู้ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ควรมีความแตกต่างกับการเดินทางไปทำธุรกรรมที่เคาน์เตอร์ธนาคารอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศวิทู ทิพยศ (2557) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์ โดยการยกเลิกค่าธรรมเนียมการขอใช้บริการมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือหากผู้ใช้บริการเห็นว่าระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ มีส่วนช่วยให้การดำเนินชีวิต และการทำงานง่ายขึ้น ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการยอมใช้งานระบบมากขึ้น ดังนั้นหากต้องการเพิ่มการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประการควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ และความสะดวกที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนทราบ โดยอาจจะเพิ่มการกระจายข้อมูลเข้าไปในช่องทางสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ออฟฟิศเชี่ยล เป็นต้น ซึ่งการได้รับข้อมูลซ้ำๆ อาจจะทำให้เกิดการทดลองใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ โดยระบบที่ช่วยให้การทำธุรกรรมสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (SI) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือกลุ่มคนที่ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เห็นด้วยว่าบุคคลที่สำคัญกับชีวิต เช่น พ่อ แม่ และบุคคลรอบข้าง รวมถึงบุคคลที่มีชื่อเสียง มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถใช้บุคคลที่มีชื่อเสียง เช่น นักแสดง นักร้อง หรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มบุคคลจำนวนมาก มาเป็นแบรนด์ แอมบาสเดอร์ หรือทูตของแบรนด์ เพื่อให้ข้อมูลระบบ และเป็นแรงจูงใจให้ผู้บริโภคเพิ่มความนิยมใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์ (2559) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์ พบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแบบพร้อมเพย์ บุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง เกิดเป็นแรงกดดันและส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแบบพร้อมเพย์

ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ คือผู้ใช้งานเห็นว่าการได้ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มีความสุข และเป็นเรื่องสนุกในการใช้งาน ทำให้เกิดความเพลิดเพลินในการใช้งานได้ ดังนั้นหากต้องการให้มีการใช้งานอย่างต่อเนื่องผู้วิจัยเห็นว่าผู้พัฒนาระบบควรเพิ่มลูกเล่น หรือพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในระบบ เช่นสามารถเพิ่มรูปภาพของผู้ใช้งานได้ สามารถบันทึกร้านค้าร้านโปรดที่ใช้งานบ่อย สะสมคะแนนในการใช้จ่านผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแลกของกำนัลอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ ตันสุพงษ์ (2557) เรื่องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชั่นไลน์ พบว่าความสนุกที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแอพลิเคชั่น ทำให้เกิดความต้องการที่ใช้งานต่อเนื่อง และส่งผลต่อการใช้งาน เป็นต้น

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.ด้านเพศ ในผลงานวิจัยนี้เพศไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นหากผู้ประกอบการต้องการเพิ่มการรับรู้ หรือต้องการทำกิจกรรมใด เกี่ยวกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ จึงไม่ต้องคำนึงถึงเพศในการพิจารณา เนื่องจากทั้งสองเพศมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.ด้านอายุ หากต้องการเพิ่มการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการต้องมุ่งไปที่กลุ่มอายุ 21-30 ปี และกลุ่มอายุ 51-60 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งานต่ำที่สุด 2 กลุ่ม โดยอาจจะศึกษาความต้องการของทั้ง 2 กลุ่มนี้เพิ่มเติมว่าแต่ละกลุ่มมีปัญหาในการใช้งานอะไรบ้านทำให้การใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ยังน้อยอยู่

3.ด้านระดับการศึกษา กลุ่มที่ผู้ประกอบการเน้นให้ข้อมูลคือกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งานน้อย โดยอาจจะทำการสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มนี้ได้ง่าย และใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ เช่น สื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น

4.ด้านอาชีพ กลุ่มที่มีการใช้งานระบบการชำระเงินน้อยที่สุดคือกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ดังนั้นผู้ประกอบการที่ต้องการเพิ่มการใช้งานระบบควรส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปอบรมตามกลุ่มสำนักงาน หรือบริษัทต่างๆ ถึงประโยชน์ รวมถึงวิธีใช้งานให้กับคนกลุ่มนี้ได้ทราบถึงประโยชน์ และความสะดวกสบายของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

5.ด้านระดับรายได้ กลุ่มที่มีการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์น้อยได้แก่กลุ่มที่มีระดับรายได้น้อย อาจจะเนื่องมาจากข้อจำกัดทางด้านรายได้ ดังนั้นผู้ประกอบการอาจจะต้องสื่อสารให้คนกลุ่มนี้ได้ทราบว่าการทำรายการผ่านทางระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่า หรืออาจจะออกรายการส่งเสริมการขายเพื่อสะสมยอดการใช้งานเพื่อนำมาแลกของรางวัลเป็นต้น

6.ด้านนิสัย จากผลการวิจัยพบว่าผู้ที่มีการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเนื่อง จะให้มีการใช้งานระบบการชำระเงินต่อไปจนติดเป็นนิสัย ดังนั้นผู้ประกอบการควรหาแรงจูงใจ หรือกิจกรรมให้ผู้ใช้งานอยากจะใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

7.ด้านความพยายามในการพัฒนา ผู้ประกอบการควรพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการใช้งาน โดยออกแบบให้ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อาจจะทำวิดีโอแนะนำวิธีการใช้งานอย่างง่ายเพื่อเป็นแนะวิธีใช้ที่ถูกต้อง ให้ระบบสามารถบันทึกเลขบัญชีที่ใช้งานประจำลงไปในระบบได้ แต่ทั้งนี้ก็ควรคำนึงถึงความปลอดภัยด้วยเช่นกัน

8.ด้านราคา หากต้องการให้ผู้ใช้งานหันมาใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ผู้ประกอบการควรทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ กับการเดินทางไปใช้บริการเคาเตอร์ธนาคารอย่างชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9.ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการควรสื่อสารถึงประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น โดยเพิ่มช่องทางการโฆษณาไปยังช่องทางต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่นโฆษณา หรือสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น

10.ด้านอิทธิพลทางสังคม ผู้ประกอบการควรหาทูตของแบรนด์ ซึ่งเป็น ดารา นักร้อง นักแสดง หรือบุคคลที่มีชื่อเสียงมาช่วยโปรโมทระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

11.ด้านแรงจูงใจด้านความบันเทิง เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสนุกในการใช้งาน ผู้ประกอบการควรออกแบบระบบให้ผู้ใช้บริการสามารถมีส่วนร่วมในระบบได้ เช่น สามารถเพิ่มรูปภาพของตนเองในระบบ บันทึกร้านค้าร้านโปรดที่ใช้งานบ่อย หรือมีการสะสมคะแนนในการใช้จ่านผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแรกของรางวัลอื่นๆ เป็นต้น

### 5.3.2 ข้อเสนอสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการพัฒนางานวิจัยในอนาคตผู้วิจัยเห็นว่าควรนำปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงมาเป็นปัจจัยร่วมในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยี และการใช้งานเทคโนโลยีด้วย เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าความเสี่ยงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการพิจารณาความต้องการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ควรคำนึงถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บรรณานุกรม


กระทรวงการคลัง. ข่าวกระทรวงการคลัง. [ออนไลน์], https://www.mof.go.th. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

เกศวิทู ทิพยศ. 2557. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)". บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.

จันจิรา วิลาศรี และมฑุปายาส ทองมาก 2558. อิทธิพลของปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการยอมรับการชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่. **วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์.**

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. 2548**. การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ: หาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชวิศา พุ่มดนตรี. 2559. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. บริหารธุรกิจบัณฑิต หาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชลธิชา ศรีแสง. 2555. "การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์" กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.**

ธนิฏฐา พุ่มอิ่ม. 2557. "ปัจจัยในการเลือกใช้เครื่องมือการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย." วิทยานิพนธ์. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. ก้าวทันระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์. [ออนไลน์], https://www.bot.or.th. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารแห่งประเทศไทย.ข้อมูลรายการการชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ และมูลค่าการชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ. [ออนไลน์], https://www.bot.or.th. วันที่สืบค้น 12 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารแห่งประเทศไทย.ข้อมูลจำนวนเครื่องรับบัตร EFTPOS. [ออนไลน์], https://www.bot.or.th. วันที่สืบค้น 12 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารแห่งประเทศไทย.ข้อมูลจำนวนบัตรพลาสติก มูลค่าการใช้บัตรพลาสติกเพื่อชำระเงิน และปริมาณการใช้บัตรพลาสติก. [ออนไลน์], https://www.bot.or.th. วันที่สืบค้น 12 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารแห่งประเทศไทย.ข้อมูลจำนวนรายการการชำระเงินผ่านระบบ e-payment. [ออนไลน์], https://www.bot.or.th. วันที่สืบค้น 12 กรกฎาคม 2561.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์]. https://www.bangkokbank.com. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์]. https://www.scbeasy.com. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์]. ttps://www.online.kasikornbankgroup.com. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์]. https://www.ktbnetbank.com. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารออมสิน จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์]. https://www.gsb.or.th.com. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์]. https://www. krungsrionline.com. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์]. https://www.tmbbank.com. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 56-1. [ออนไลน์]. https://www.thanachartbank.com. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2553. **สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นาตยา ศรีสว่างสุข .2558. "ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชั่นมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่." กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. 2554. "ปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสำนักงานเสมือน." กรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปฐวี ฉลวย สิงหะ ฉวีสุข และ ณฐพล พันธุวงศ์. 2558. การประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) กับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. **วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง.**

พิมพ์พรรณ สุวรรณศิริศิลป์. 2559. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานบริการแบบพร้อมเพย์." วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วชิรวัชร งามละม่อม. 2558. การบริหารภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน TDRM.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วอนชนก ไชยสุนทร. 2558. "การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย." ทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ศนิ อนันต์รัตนโชติ. 2555. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านเว็ปไซต์ (Web Payment) ของผู้ซื้อสินค้าและ บริการออนไลน์". วิทยาศาสตร์บัณฑิต, มหาวิยาลัยธรรมศาสตร์.

ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. 2557. "ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชั่นไลน์". วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2558. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพาณิช.

สราวุธ ควชะกุล และ ไกรชิต สุตะเมือง. 2557. ความไว้วางใจในการบริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรังสิต.**

สายชล สินสมบูรณ์ทอง. 2560. **สถิติเบื้องต้น.**กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

สุชาดา เกยุระ. 2556. "การประยุกต์ใช้ Technology Acceptance Model และ Task-Technology Fit ใน E-learning". วิทยาศาสตร์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรีย์พร เหมืองหลิ่ง. 2558. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล". บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. 2555. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. **วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง.**

เสาวนีย์ อุดมเวชกุล. 2557. "ความพึงพอใจในการทำธุกรรมทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล". บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง และการประมาณค่า. [ออนไลน์], https:// www.nso.go.th. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2561.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ.ข้อมูลจำนวนประชากรจำแนกตามสภาพแรงงาน. [ออนไลน์], https:// www.nso.go.th. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2561.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ.ข้อมูลผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัด ตามราคาประจำปี พ.ศ.2550-2559. [ออนไลน์], https:// www.nso.go.th. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2561.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. E-payment. [ออนไลน์], https://www.etda.or.th. วันที่สืบค้น 11 กรกฎาคม 2561.

สำนักงานนโยบายและยุทศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์. แผนการพัฒนาข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูลด้านการพาณิชย์ พ.ศ.2560-2564. [ออนไลน์], http://www.tpso.moc.go.th. วันที่สืบค้น 19 พฤษภาคม 2562.

อุทัยวรรณ สายพัฒนะ และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2547. Collinearity. **วารสารปาริชาติ.**

Junadi Sfenrianto (2015). "A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To Use E-Payment System in Indonesia" **Journal of Procedia Computer Science**. 59: 214-220

Pei-Chun Lin (2009). "Perceived usefulness, ease of use, and usage of citation database interfaces: a replication" **Journal of The Electronic Library**. 27(1). 31-42.

R. Ryan Nelson and Peter A. Todd (1992). "Perceived Usefulness Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication" **Journal of MIS Quarterly.** 16 (2). 227-247.

Sanghita Roy and Indrajit Sinha (2014). "Determinants of Customers' Acceptance of Electronic Payment System in Indian Banking Sector – A Study" **International Journal of Scientific & Engineering Research.** 5(1). 177-179

Venkatesh et al. (2003). "User Acceptance of InformationTechnology: Toward a Unified View" MIS Quarterly. 27. 425-478.

Wendy Ming-Yen Teoh (2013). Factors affecting consumers' perception of electronic payment: an empirical analysis. Research paper. Business and Law. Multimedia University, Melaka, Malaysia.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

**คำชี้แจง** : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ จัดทำโดย นายวิวัฒณ์ ขันธเขตต์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

**คำชี้แจง**: ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง☐ ที่ตรงกับข้อมูล และความคิดเห็นของคุณมากที่สุด และกรอกความคิดเห็นลงในช่องว่าง

**ส่วนที่ 1** ประสบการณ์การใช้งานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

1. จังหวัดที่ทำงาน ณ ปัจจุบัน

☐ 1. กรุงเทพมหานคร ☐ 2. ชลบุรี ☐ 3. ระยอง

☐ 4. สมุทรปราการ ☐ 5. พระนครศรีอยุธยา ☐ 6. สมุทรสาคร

☐ 7. ปทุมธานี ☐ 8. ฉะเชิงเทรา ☐ 9. นครปฐม

☐ 10. นนทบุรี ☐ 11. สระบุรี ☐ 12. ปราจีนบุรี

☐ 13. ราชบุรี

2. คุณเคยใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาก่อนหรือไม่

☐ 1. เคย (ทำต่อข้อ 3.) ☐ 2. ไม่เคย (จบการสัมภาษณ์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ช่องทางการใช้งานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ใดบ้างที่คุณเคยใช้งาน

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ 1. เอทีเอ็ม (ATM) ☐ 2. บัตรเครดิต/บัตรเดบิต/บัตรพลาสติกอื่นๆ

☐ 3. อินเทอร์เน็ต แบงค์กิ้ง (Internet Banking) ☐ 4. โมบาย แบงค์กิ้ง (Mobile Banking)

☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. เพศ: ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

5. อายุ:

☐ 1. 21-25 ปี ☐ 2. 26-30 ปี ☐ 3. 31-35 ปี

☐ 4. 36-40 ปี ☐ 5. 41-45 ปี ☐ 6. 46-50 ปี

☐ 7. 51-55 ปี ☐ 8. 56-60 ปี

6. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษา

☐ 3. อนุปริญญา ☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. ปริญญาโท หรือสูงกว่า ☐ 6.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. อาชีพ

☐ 1. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2. เจ้าของบริษัทเอกชน/ เจ้าของกิจการ

☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 4. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

☐ 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 6. อาชีพอิสระ

☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตัวคุณเอง

☐ 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 2. 15,001 – 25,000 บาท

☐ 3. 25,001 – 35,000 บาท ☐ 4. 35,001 – 45,000 บาท

☐ 5. 45,001 – 55,000 บาท ☐ 6. 55,001 – 65,000 บาท

☐ 7. มากกว่า 65,001 บาทขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. รายได้ครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 30,000 บาท ☐ 2. 30,001 – 50,000 บาท

☐ 3. 50,001 – 70,000 บาท ☐ 4. 70,001 – 90,000 บาท

☐ 5. 90,001 – 110,000 บาท ☐ 6. 110,001 – 130,000 บาท

☐ 7. มากกว่า 130,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 3** พฤติกรรมการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)

10. คุณมีการใช้จ่ายผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยกี่ครั้ง.....ต่อสัปดาห์

11. ปริมาณเงินที่คุณใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมแล้วเป็นมูลค่าประมาณเท่าไร

.....บาท/ครั้ง

12. บริการใดบ้าง ที่คุณมักจะใช้การชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ 1. ร้านอาหาร ☐ 2. ซื้อสินค้าในซุปเปอร์มาร์เก็ต

☐ 3. ซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า ☐ 4. ซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต

☐ 5. การชำระบิลค่าบริการต่างๆ ☐ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 4** การรับรู้ถึงความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE), ความคาดหวังในความพยายาม (EE), อิทธิพลของสังคม (SI), การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC), แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM), มูลค่าราคา (PV) และ นิสัย (HA) ที่มีต่อการใช้งานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

**คำชี้แจง**: กรุณาคำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุด เพียงช่องเดียวเท่านั้น

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. ความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ในแต่ละปัจจัย

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 (เห็นด้วยมากที่สุด) | 4 (เห็นด้วยมาก) | 3 (เห็นด้วยปานกลาง) | 2 (เห็นด้วยน้อย) | 1 (เห็นด้วยน้อยที่สุด) |
| **ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (PE)** | | | | | |
| 13.1 ฉันคิดว่า e-payment เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน | | | | | |
| 13.2 ฉันคิดว่า e-payment ช่วยให้การชำระเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น | | | | | |
| 13.3 e-payment ช่วยฉันลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลได้ เนื่องจากระบบจดจำและดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลมาให้ใช้ได้อย่างอัตโนมัติ | | | | | |
| 13.4 e-payment ช่วยให้ฉันทราบความเคลื่อนไหวในบัญชีตลอดเวลา | | | | | |
| **ความพยายามในการพัฒนา (EE)** | | | | | |
| 13.5 ฉันสามารถเรียนรู้ที่จะใช้งาน e- payment ได้ด้วยตัวเอง | | | | | |
| 13.6 ฉันสามารถใช้งาน e-payment ได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 13.7 เมื่อได้ใช้งาน e-payment แล้วฉันคิดว่าเป็นระบบที่ใช้งานง่าย | | | | | |
| 13.8 ฉันสามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญในการใช้งานระบบ e-Payment ได้อย่างง่ายดาย | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 (เห็นด้วยมากที่สุด) | 4 (เห็นด้วยมาก) | 3 (เห็นด้วยปานกลาง) | 2 (เห็นด้วยน้อย) | 1 (เห็นด้วยน้อยที่สุด) |
| **อิทธิพลของสังคม (SI)** | | | | | |
| 13.9 บุคคลที่สำคัญกับชีวิตของฉัน เช่น พ่อแม่ แนะนำให้ฉันใช้งานระบบ e- payment | | | | | |
| 13.10 ฉันเห็นคนรอบข้าง เช่น เพื่อน หลายคนใช้ งานระบบ e-payment และแนะนำให้ฉันใช้ด้วย | | | | | |
| 13.11 คนที่ฉันนับถือ เช่น หัวหน้างาน หรือบุคคลต้นแบบของฉันใช้งานระบบ e-payment | | | | | |
| 13.12 ฉันเห็นว่าบุคคลที่มีชื่อเสียงจำนวนมาก ใช้งานระบบ e-payment | | | | | |
| **การอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (FC)** | | | | | |
| 13.13 ฉันมีทรัพยากรที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการใช้งานระบบ e-payment เช่น บัตรเครดิต, internet, และสมาร์ทโฟน | | | | | |
| 13.14 ฉันมีความรู้ในเรื่องของ e-payment เพียงพอ | | | | | |
| 13.15 การใช้งาน e-payment เข้ากันดีกับเทคโนโลยีอื่นๆที่ฉันใช้อยู่ เช่น Application ซื้อ-ขาย ของในสมาร์ทโฟน | | | | | |
| 13.16 หากพบปัญหาในการใช้งานระบบ e-payment ฉันสามารถปรึกษาผู้ให้บริการได้ทันที | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 (เห็นด้วยมากที่สุด) | 4 (เห็นด้วยมาก) | 3 (เห็นด้วยปานกลาง) | 2 (เห็นด้วยน้อย) | 1 (เห็นด้วยน้อยที่สุด) |
| **แรงจูงใจด้านความบันเทิง (HM)** | | | | | |
| 13.17 การใช้ e-payment เป็นเรื่องสนุกสำหรับฉัน | | | | | |
| 13.18 การใช้งาน e-payment ทำให้ฉันมีความสุข | | | | | |
| 13.19 การใช้งาน e-payment ถือเป็นสิ่งทำให้เกิดความเพลิดเพลิน | | | | | |
| 13.20 ระบบ e-payment ในปัจจุบันมักมีลูกเล่น หรือกิจกรรมใหม่ๆ ทำให้ฉันตื่นเต้นเสมอ | | | | | |
| **มูลค่าราคา (PV)** | | | | | |
| 13.21 การทำธุรกรรมผ่าน e-payment มีค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากว่าการดำเนินการที่ธนาคาร | | | | | |
| 13.22 ค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมผ่าน e-payment ถูกกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น | | | | | |
| 13.23 การทำธุรกรรมผ่าน e-payment มักมี Promotion หรือรายการส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจเสมอ | | | | | |
| **นิสัย (HA)** | | | | | |
| 13.24 ฉันใช้งาน e-payment เป็นประจำ | | | | | |
| 13.25 การใช้งานระบบ e-payment กลายเป็นนิสัยของฉันไปแล้ว | | | | | |
| 13.26 ฉันคิดว่าการใช้งาน e-payment เป็นเรื่องปกติ ใครๆก็ใช้กัน | | | | | |
| 13.27 หากมีธุรกรรมทางการเงินฉันจะนึกถึง e-payment เป็นอันดับแรกเสมอ | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. อย่างไรก็ตามฉันมีความต้องการที่จะใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต่อไปในอนาคต

☐ 1. ใช่, ฉันต้องการใช้ระบบ e-Payment ต่อไป

☐ 2. ไม่ใช่, ฉันคิดว่าระบบ e-Payment ไม่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของฉัน

☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 6** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการยอมรับการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ประวัติผู้เขียน


| | |
|---|---|
| **ชื่อ-สกุล** | นายวิวัฒณ์ ขันธเขตต์ |
| **วัน เดือน ปีเกิด** | 26 กันยายน 2528 |
| **ที่อยู่** | บ้านเลขที่ 178/34 หมู่ 1 ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 |
| **ประวัติการศึกษา** | ปีการศึกษา 2552 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการอุตสหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร |
| **E-mail** | wiwat.khantkhet@gmail.com |
| **โทรศัพท์** | 089-519-9245 |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้