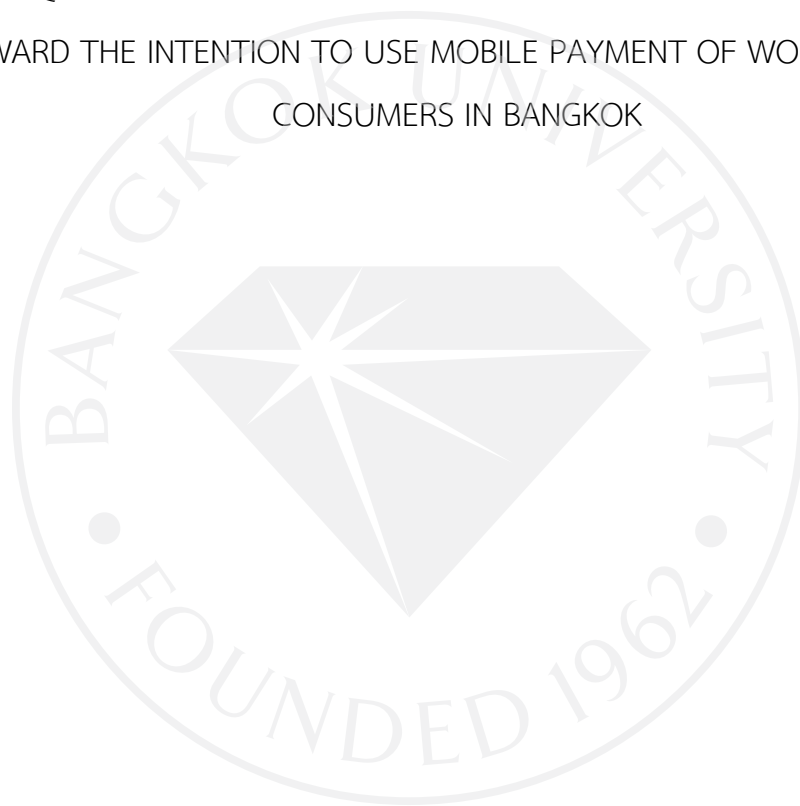


คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ
ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขต

กรุงเทพมหานคร

SYSTEM QUALITY PERCEIVED USEFULNESS PERCEIVED SECURITY AND TRUST
TOWARD THE INTENTION TO USE MOBILE PAYMENT OF WORKING-AGED
CONSUMERS IN BANGKOK



คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อ
ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

SYSTEM QUALITY PERCEIVED USEFULNESS PERCEIVED SECURITY AND TRUST TOWARD
THE INTENTION TO USE MOBILE PAYMENT OF WORKING-AGED CONSUMERS IN
BANGKOK



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561



© 2561

สมฤดี ทองรักษ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจส่งผล
ต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขต
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย สมฤดี ทองรักษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.ธิตย์ โสเถียรธรรม)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีพรรณ สุภาวรรณ)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ดร.จिरพันธุ์ สุกุณา)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 24 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

สมฤดี ทองรักษ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พศจิกายน 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (106 หน้า)

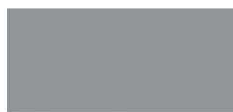
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลวัยทำงานที่เคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จำนวน 200 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.951 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจ และการรับรู้ประโยชน์การใช้ การรับรู้ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และคุณภาพระบบ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อนุมัติ:



อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Thongrak, S. M.B.A., November 2018, Graduate School, Bangkok University.
System Quality Perceived Usefulness Perceived Security and Trust toward the Intention to Use Mobile Payment of Working-Aged Consumers in Bangkok (106 pp.)
Thesis Advisor: Asst.Prof.Kasemson Pipatsirisak, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study System Quality Perceived Usefulness Perceived Security and Trust toward the Intention to Use Mobile Payment of Working-Aged Consumers in Bangkok. The samples consisted of 200 a consumer working in Bangkok by multi-stage sampling method. Close-ended questionnaires were verified the content validity and reliability for data collection are factor loadings is 0.951. The descriptive statistical analysis was conducted by using percentage, mean, and standard deviation. In addition, the inferential statistical of simple regression and multiple regression with the statistical significance at level 0.05

The result shown that Perceived Usefulness Perceived Security toward Trust and that Perceived Usefulness Perceived Security and Trust toward the Intention to Use Mobile Payment of Working-Aged Consumers in Bangkok with the statistical significance at level 0.05 and System Quality was not toward Intention to Use Mobile Payment of Working-Aged Consumers in Bangkok with the statistical significance at level 0.05

Approved: _____



Thesis Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และ ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และ ดร.ธิปไตย โสถถาวรณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ความรู้และข้อปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับ แนวทางในการดำเนินการวิจัย รวมถึงการตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ตลอดจน แนวทางและข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี รวมถึงขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำ ความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทาง ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ได้อบรม สันับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัย ด้วยความรักและความปรารถนาโดยตลอดมา และขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อน ทุกท่านที่คอยดูแลและเป็นกำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านตามที่ได้ กล่าวถึงข้างต้น

สมฤดี ทองรักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตการศึกษา	5
1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ข้อมูลบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	13
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ	15
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ	19
2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	24
2.6 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความปลอดภัย	28
2.7 สรุปสมมติฐานและกรอบแนวคิด	33
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	36
3.1 ประชากร	36
3.2 ตัวอย่าง	36
3.3 ประเภทของข้อมูล	38
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	38
3.5 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	39
3.6 การตรวจสอบเครื่องมือ	45
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติและความคิดเห็นเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพระบบ	62
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	64
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย	66
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	68
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	70
4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	71
4.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	75
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	78
5.1 สรุปผลการวิจัย	78
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	80
5.3 การอภิปรายผล	81
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้	86
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	95
แบบสอบถาม	96
ประวัติเจ้าของผลงาน	106
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในวิทยานิพนธ์	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	14
ตารางที่ 2.2: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดความไว้วางใจ	17
ตารางที่ 2.3: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพพระบบ	21
ตารางที่ 2.4: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	26
ตารางที่ 2.5: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดการรับรู้ความปลอดภัย	31
ตารางที่ 3.1: ตารางคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม	39
ตารางที่ 3.2: ตารางคำถามเกี่ยวกับคุณภาพพระบบชำระเงิน	41
ตารางที่ 3.3: ตารางคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	42
ตารางที่ 3.4: ตารางคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย	43
ตารางที่ 3.5: ตารางคำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจ	44
ตารางที่ 3.6: ตารางคำถามเกี่ยวกับตัวแปรตามความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	45
ตารางที่ 3.7: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาคุณภาพพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	47
ตารางที่ 3.8: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาการรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	48
ตารางที่ 3.9: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	50
ตารางที่ 3.10: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	52
ตารางที่ 3.11: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	53
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	59
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.4:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	60
ตารางที่ 4.5:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	60
ตารางที่ 4.6:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ใช้บริการมากที่สุด	61
ตารางที่ 4.7:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่สำคัญ ที่สุดที่จะทำให้ไม่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	62
ตารางที่ 4.8:	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพ ระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานใน เขตกรุงเทพมหานคร	62
ตารางที่ 4.9:	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ ประโยชน์การใช้งาน ระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้ บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร	64
ตารางที่ 4.10:	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ความ ปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการ วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร	66
ตารางที่ 4.11:	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความไว้วางใจ ในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร	68
ตารางที่ 4.12:	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความตั้งใจใช้ บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขต กรุงเทพมหานคร	70
ตารางที่ 4.13:	การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ (การส่งผล) ระหว่าง ความไว้วางใจกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร (H1) (การวิเคราะห์ ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression)	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (การส่งผล) ระหว่าง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย กับความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (H2, H4, H6) (การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ: Multiple Regression)	73
ตารางที่ 4.15: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (การส่งผล) ระหว่าง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย กับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (H2, H4, H6) (การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ: Multiple Regression)	74
ตารางที่ 4.16: สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	75

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิด	34
ภาพที่ 4.1: สรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ	76



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-payment เป็นการชำระเงินค่าสินค้าและบริการหรือโอนเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกชำระค่าสินค้าและบริการได้หลายรูปแบบซึ่งในประเทศไทยแบ่งได้เป็น 1) การทำธุรกรรมการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้การชำระผ่านบัตรเครดิตและบัตรเครดิต เงินอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ เช็ค บริการโอนเงินโดยการชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet Payment) และ 2) การทำธุรกรรมการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment) (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน, 2560)

ปัจจุบันการชำระเงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือหรือ Mobile Payment นั้นคือการนำโทรศัพท์มือถือมาใช้เป็นสื่อในการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการต่างๆ ให้กับร้านค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเรียกว่าเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้รับการยอมรับตั้งแต่ปี 2010-2011 เป็นต้นมา มีจำนวนผู้ใช้งานเติบโตถึงร้อยละ 40 และมีแนวโน้มเติบโตมากขึ้นในอนาคต สิ่งที่ทำให้ระบบ Mobile Payment น่าสนใจ เป็นเพราะมีผู้ที่ต้องการทำธุรกรรมการเงินโดยใช้โทรศัพท์มือถือมากถึง 3.8 พันล้านคนทั่วโลก รวมทั้งคนที่มีบัญชีธนาคารแล้ว 2 พันล้านบัญชีทั่วโลก การชำระเงินผ่าน Mobile Payment แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) M-commerce เป็นการซื้อสินค้าและบริการทางเว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือ 2) M-wallet เป็นการพกมือถือแทนกระเป๋าสตางค์โดยไม่ต้องพกเงินสดออกจากบ้านและก่อนใช้งานจะต้องทำการแลกเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้และจะถูกเก็บไว้ในกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์หรือ M-Wallet เมื่อมีการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการจำนวนเงินใน M-Wallet จะลดลงไปเรื่อยๆ 3) M-Payment เป็นการซื้อสินค้าและบริการโดยชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือแบบสแกน Barcode, QR Code ด้วยโทรศัพท์มือถือและส่งผ่านเทคโนโลยี NFC, RFID (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555)

Mobile Payment เป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันให้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ธนาคาร, ธุรกิจที่ทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าและบริการทั่วไป, ผู้ให้บริการระบบมือถือ, บริษัทบัตรเครดิต, บริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ต, ระบบจ่ายเงินออนไลน์ สถาบันการศึกษาและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ เป็นต้น การนำ Mobile Payment มาใช้นั้นเพื่อเข้ามาแก้ไขจุดอ่อนของการชำระเงินด้วยเงินสดโดยมีปัจจัย 3 ประเภทที่เป็นตัวกระตุ้น ได้แก่ 1) การเติบโตของจำนวนผู้ใช้สมาร์ตโฟนและรูปแบบการใช้ชีวิตดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้น 2) โครงข่ายโทรคมนาคมและกระบวนการทำธุรกรรมทางการเงินที่ดีขึ้น 3) การผลักดันการใช้

National e-payment หรือระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลพยายามผลักดัน เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย รวดเร็วหรือเรียลไทม์มากขึ้น ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้กับผู้บริโภค (“ไทยกำลังเข้าสู่ยุคแห่ง”, 2560)

ในปี 2559 ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคชาวไทย ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ผลสำรวจพบว่าคนไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ต ประมาณ 53.2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยนิยมเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ถึงร้อยละ 85.5 และกิจกรรมที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต 3 อันดับแรก คือ การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ การดูวิดีโอผ่าน Youtube การอ่านหนังสือ e-news, e-book การค้นหาข้อมูลและการทำธุรกรรมทางการเงิน (“สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์”, 2560) ซึ่งการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ มีมากกว่าการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ผู้บริโภคเลือกชำระเงินโดยช่องทางออฟไลน์มากกว่าออนไลน์ ส่วนพฤติกรรมการใช้สมาร์ตโฟนในการทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทย ในช่วงไตรมาส 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2559) มีอัตราการใช้ข้อมูลการทำธุรกรรมธนาคาร การซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านมือถือ (Mobile Shopping) และการชำระเงินผ่านมือถือ (Mobile Payment) มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ M-banking ในสัดส่วนเกินร้อยละ 50 การทำธุรกรรมธนาคารนั้นเติบโตจากร้อยละ 49 เป็นร้อยละ 51 การซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านมือถือมีการเติบโตจากร้อยละ 33 เป็นร้อยละ 35 และการจ่ายเงินผ่านมือถือที่มีการเติบโตจากร้อยละ 24 เป็นร้อยละ 26 การเติบโตนี้เป็นการตอกย้ำว่าการทำงานของสมาร์ตโฟนด้านการเงินการธนาคาร และชำระเงินผ่านมือถือ รวมถึงการซื้อสินค้าผ่านมือถือนั้นมีบทบาทในสังคมไทยเราและได้รับการยอมรับมากขึ้นเรื่อยๆ

พฤติกรรมดังกล่าวจึงสามารถบ่งชี้ที่ดีว่า โอกาสในการเข้าทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางออนไลน์ของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้นจากช่องทางเหล่านี้ เนื่องจากเป็นช่องทางของการซื้อสินค้าและบริการหรือการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความสะดวกสบาย เป็นช่องทางที่ผู้บริโภคสามารถทำรายการเหล่านั้นได้ด้วยตัวเองในเวลาส่วนตัว ดังนั้นหากผู้ให้บริการรายใดมีการนำเสนอการให้บริการบน เอ็ม-คอมเมิร์ซ ก็จะเป็นโอกาสในการเพิ่มช่องทางการปฏิสัมพันธ์หรือการมีส่วนร่วมกับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น (“Informate Mobile Insights”, 2017)

ปัจจุบันแนวโน้มการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพที่จะพัฒนาให้เป็นช่องทางที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในอนาคต ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ คือผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ในเรื่องของความปลอดภัยจากการใช้งานของระบบและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ อีกทั้งบริการการชำระเงินโดยช่องทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความซับซ้อน ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยและความไม่ไว้วางใจแก่ผู้บริโภค

ส่งผลต่อความตั้งใจในการที่จะใช้บริการชำระเงินหรือ ทำธุรกรรมด้านการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (“สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์”, 2555)

ส่วนผลสำรวจฉบับล่าสุดของ บริษัท วิซ่า ประจำประเทศไทย การเงินการธนาคาร (2560) เกี่ยวกับการศึกษาเรื่องทัศนคติการชำระเงินของผู้บริโภค ยังเป็นที่ยืนยันได้ว่าการรับรู้ของผู้บริโภคในประเทศไทยในเรื่องของประโยชน์จากการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะในเรื่องของความสะดวก สบาย รวดเร็ว ในส่วนของการทำงานของระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผู้บริโภคยังคงต้องการคุณภาพของระบบชำระเงินที่มีฟังก์ชันการใช้งานที่ง่าย ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน สามารถอำนวยความสะดวกในการชำระเงินและบันทึกข้อมูลการชำระเงินให้กับผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี แต่อุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดต่อความตั้งใจในการใช้การชำระเงินผ่านมือถือ คือ คุณภาพการทำงานของระบบไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ รวมถึงไม่มีความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ใช้ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการขาดความไว้วางใจและความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่ (“ไทยกำลังเข้าสู่ยุคแห่ง”, 2560) ทั้งนี้ผู้ใช้ Mobile Payment ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า ความตั้งใจที่จะใช้ Mobile Payments จะเพิ่มขึ้น ถ้าระบบการชำระเงิน Mobile Payment มีคุณภาพ สะดวกและใช้งานง่ายมากขึ้น เป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระเงิน สามารถชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลา และรวดเร็วกว่าการชำระเงินรูปแบบอื่น

จากข้อมูลดังกล่าว ระบบการชำระเงินมีความสำคัญในการที่จะช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางการค้าและการเงิน เพื่อให้การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว มีคุณภาพของระบบชำระเงินที่ดี และมีความปลอดภัย ช่วยให้เศรษฐกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เพราะระบบการชำระเงินมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนในการใช้ชีวิตประจำวัน และการประกอบธุรกิจของภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวิถีชีวิตที่ต้องมีการทำธุรกรรมซื้อขาย เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นจำนวนมากเพราะเป็นจังหวัดซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจและมีจำนวนประชากรมากที่สุด จึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความต้องการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ทุกเวลา รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน ระบบใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนรวมถึงมีปลอดภัยกับผู้บริโภค

ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและรักษาเสถียรภาพระบบการชำระเงินจึงต้องพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบการชำระเงินให้มีคุณภาพ ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว อีกทั้งลดความเสี่ยงในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและสื่อสารให้ผู้บริโภคเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับจากการใช้ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสามารถเลือกใช้บริการชำระเงินได้อย่างเหมาะสมกับตัวเอง (“ธนาคารแห่งประเทศไทย”, 2554)

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองว่าระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเพิ่งจะเข้ามาใช้ในประเทศไทย จึงส่งผลให้คนไทยส่วนใหญ่ยังไม่มีความไว้วางใจต่อระบบดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องมาจากการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการโอนเงินที่เกิดจากการหลอกลวงของมิจฉาชีพ การโจรกรรมข้อมูลระหว่างการทำธุรกรรมทางการเงิน ความไม่ปลอดภัยของการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ ตลอดจนข้อบกพร่องจากการทำงานของระบบชำระเงิน การฝากถอนเงินแบบอัตโนมัติที่ใช้ในปัจจุบัน นอกจากนี้จากผลการวิจัยของ ซีมินกิว และ ลาลัวน่า (Chemingui & lallouna, 2013) และ ชาว และ เซน (Hsiao & Chen, 2013) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรคุณภาพของระบบกับความตั้งใจใช้บริการ ผลการวิจัยของ เจีย-ชิ และ แพม (Gia-Shie & Pham, 2016); ซูฮาล (Zuhal, 2016) และ มาคานเยซ่า (Makanyeza, 2017) ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรการรับรู้ประโยชน์การใช้งานกับความตั้งใจใช้บริการ ผลการวิจัยของ จุนาดี้ และ เซเฟรียนโต้ (Junadi & Sfenrianto, 2015); โอลิเวียรา, มาโนจ, กอนซาโล และฟิลิป (Oliveira, Manoj, Goncalo & Filipe, 2016) และ ลีบานา คาบานิลลัส, รามอส เดอ ลูน่า และมอนโตโร รืออส (Liebana-Cabanillas, Ramos de Luna & Montoro-Ríos, 2017) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรการรับรู้ความปลอดภัยกับความตั้งใจใช้บริการ และผลการวิจัยของ ซู (Zhou, 2013); ชู, บูล และชู (Chiu, Bool & Chiu, 2017) และ ชาว, ยู, ลู, กอง และ อดีล (Cao, Yu, Liu, Gong & Adeel, 2018) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรความไว้วางใจกับความตั้งใจใช้บริการ เป็นที่น่าสนใจ อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่ควรจะนำมาศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพื่อที่ว่า ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นผลมาจากคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจในลักษณะเช่นเดียวกันได้หรือไม่

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อวิเคราะห์ถึงการส่งผลของคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ที่มีต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ และเพื่อวิเคราะห์การส่งผลของความไว้วางใจ ที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลจากการวิจัยจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาปรับใช้และพัฒนาธุรกิจที่ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ และเพื่อให้สอดคล้องกับการผลักดันการใช้ National e-payment หรือระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทย การเติบโตของจำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟน รวมถึงรูปแบบการใช้ชีวิตดิจิทัลของผู้บริโภคมีมากขึ้นและการมีโครงข่ายโทรคมนาคมและกระบวนการทำธุรกรรมทางการเงินที่ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกสบาย เพิ่มความรวดเร็วหรือเรียลไทม์ ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือให้กับผู้บริโภคในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัยที่มีต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัยที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของความไว้วางใจ ที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้ คือ

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคคลวัยทำงาน ที่เคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 ขอบเขตด้านการใช้ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร ซึ่งเป็นบุคคลวัยทำงาน ที่เคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้โปรแกรมจีสตาร์พาวเวอร์ (G*Power) ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling method)

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่นำมาใช้ศึกษา ได้จากการสืบค้นแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่อไปนี้ คือ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการ ซึ่งมาจากปัจจัยคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ความปลอดภัย อีกทั้งศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยระหว่างตัวแปรดังต่อไปนี้ คือ

1.3.3.1 การส่งผลของคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ที่มีต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3.2 การส่งผลของคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3.3 การส่งผลของความไว้วางใจ ที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ พื้นที่ต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะเน้นพื้นที่ ที่คาดว่าจะมีกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่หรือทำงานอยู่ในบริเวณนั้น รวมถึงเคยมีโอกาส ใช้บริการเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

เริ่มตั้งแต่ 24 มิถุนายน 2560 ถึง 24 พฤศจิกายน 2561

1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องทางวิชาการและการปฏิบัติการดังนี้

1.4.1 การได้รับทราบถึงผลสรุปจากการศึกษา ได้แก่

1.4.1.1 เพื่อให้ทราบถึงการส่งผลของคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ที่มีต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 เพื่อให้ทราบถึงการส่งผลของคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 เพื่อให้ทราบถึงการส่งผลของความไว้วางใจ ที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 การนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจ คือ เพื่อนำข้อมูลในการวิจัยมาปรับใช้ และพัฒนาธุรกิจที่ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพระบบ หมายถึง ระบบที่มีลักษณะการใช้งานที่สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีความยืดหยุ่น มีความน่าเชื่อถือและการปรับตัวให้พร้อมในการใช้งาน มีคุณภาพข้อมูล และคุณภาพในการบำรุงรักษาข้อมูล มีความคงที่ไม่มีการติดขัดของระบบ รวมทั้งมีระยะเวลาและอัตราในการตอบสนอง

ผู้ใช้บริการในการใช้งานระบบได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในที่นี้ได้แก่ ระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่สามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันได้อย่างง่าย สะดวกและรวดเร็ว เช่น ชำระเงินด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้ สามารถบันทึกรายการและเรียกดูประวัติการชำระเงินที่ใช้บ่อย ๆ เพื่อชำระเงินในครั้งถัดไปได้ สามารถค้นหาผู้รับชำระเงินในระบบได้อย่างถูกต้องหลังจากทำรายการชำระเงินสำเร็จระบบจะตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยการบันทึกผลการชำระเงินเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติรวมทั้งส่งอีเมลแจ้งเตือนเป็นการยืนยันการทำรายการให้กับผู้ใช้บริการ

การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน หมายถึง ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศหรือบริการชำระเงินที่ใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ ๆ จะสามารถมีส่วนช่วยในการพัฒนาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้ประโยชน์มากมายได้มากกว่าบริการรูปแบบเดิม ๆ ซึ่งในที่นี้ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการชำระเงินรูปแบบใหม่ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ มีส่วนช่วย พัฒนา ปรับปรุง ให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต รวมทั้งให้ประโยชน์มากมายกับผู้ใช้บริการมากกว่ารูปแบบการชำระเงินรูปแบบเดิม ๆ เช่น ให้ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงิน ไม่ต้องพกพาเงินสดไปยังจุดที่รับบริการตามร้านต่างๆ เป็นการป้องกันการสูญหาย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงประหยัดเวลาในการทำงาน ช่วยให้การใช้ชีวิตประจำวันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การรับรู้ความปลอดภัย หมายถึง ระดับการรับรู้ที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะมีความปลอดภัยตามวัตถุประสงค์ในการรักษาความปลอดภัย 5 ประการ คือ ความสมบูรณ์ครบถ้วน การรักษาความลับ, ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การให้อำนาจ, การอนุญาต, การให้สิทธิ์ มีการรับรอง และไม่ปฏิเสธการทำธุรกรรม อีกทั้งต้องมีการรักษาสภาพระบบให้พร้อมใช้งาน มีการรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ผู้ใช้งานตั้งใจแลกเปลี่ยนระหว่างการทำธุรกรรม และข้อมูลนั้นควรมีความถูกต้องระหว่างการทำธุรกรรม ซึ่งในที่นี้ได้แก่ การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี มีการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวจากบุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้ มีกฎระเบียบในการใช้งานที่สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการได้ กำหนดให้มีการตั้งรหัสการใช้งานรวมถึงอีเมลแจ้งเตือนการใช้งานทุกครั้ง มีการส่ง SMS ยืนยันการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทุกครั้ง รวมถึงผู้ให้บริการมีการรักษาความลับเกี่ยวกับรหัสประจำตัวลูกค้า รหัสลับส่วนตัวและ Mobile pin ไว้เป็นความลับ

ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกที่สะท้อนถึงความเต็มใจ ความตั้งใจ มั่นใจ ที่จะใช้บริการใหม่ๆ ด้วยความรู้สึกสบายใจ มีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงในการใช้บริการ มีแนวโน้มที่ตั้งใจจะไว้วางใจในความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเมตตากรุณา ความเชื่อมั่นหรือน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้ได้แก่ ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้บริการทางการเงินที่ถูกต้องสามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินให้กับลูกค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ ผู้ให้บริการให้ความไว้วางใจใน

ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ เช่น ธนาคารพาณิชย์ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือและผู้ให้บริการให้ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคพิจารณาวางแผน ที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต โดยพิจารณาจากความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึก และประสบการณ์ ของตนเองที่มีต่อสินค้า ตราสินค้าและบริการนั้นๆ ซึ่งในที่นี้ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเมื่อมีโอกาสในอนาคต หรือใช้บริการต่อเนื่องทุกครั้ง หลังจากที่ได้พิจารณา ไตร่ตรอง วางแผน ในรายละเอียดและข้อมูลของการใช้บริการชำระเงินดังกล่าวจากทัศนคติ ความเชื่อและความรู้สึกของผู้ใช้บริการเอง

Mobile Payment หมายถึง การทำธุรกรรมชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งแหล่งเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมอาจมาจากการหักจากบัญชีธนาคาร บัตรเดบิต บัตรเครดิต หรือ การใช้เงินจากกระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน, 2560) ซึ่งในที่นี้ได้แก่ Mobile Payment ประเภทกลุ่มบัตรเครดิตเสมือน, กลุ่ม Mobile Wallet และ กลุ่มธนาคาร Mobile Banking

สมาร์ทโฟน หมายถึง โทรศัพท์มือถือที่มีความสามารถเพิ่มเติมจากโทรศัพท์มือถือทั่วไป โดยจะสามารถรองรับการใช้งานระบบปฏิบัติการต่างๆได้ เช่น IOS, Android OS, Windows phone 7 และ Symbian OS เพื่อใช้ในการติดตั้ง Application ต่างๆ มาใช้งาน ซึ่งมีคุณสมบัติเหมือนคอมพิวเตอร์แต่อยู่ในรูปแบบของโทรศัพท์มือถือ โดยสามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ ไร้สายต่างๆ ได้ เช่น Infrared Bluetooth หรือ Wifi และรองรับไฟล์ Multimedia ได้หลายรูปแบบ เช่น MP3, MP4, Wave ซึ่งในที่นี้ได้แก่ โทรศัพท์มือถือที่สามารถรองรับการติดตั้งและใช้งานแอปพลิเคชันและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้

ผู้บริโภควัยทำงาน หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้ใช้สินค้าหรือบริการคนสุดท้ายที่ผลิตขึ้นภายในระบบสังคม โดยมีรายได้จากการประกอบอาชีพหรือการทำงาน ซึ่งในที่นี้ได้แก่ บุคคลวัยทำงานที่มีอายุ 15-55 ปี เคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นการนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมากำหนดสมมุติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้เป็น 7 ส่วนคือ

- 2.1 ข้อมูลบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่องความตั้งใจใช้บริการ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตัวแปรเรื่องความไว้วางใจ
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตัวแปรเรื่องคุณภาพระบบ
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตัวแปรเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน
- 2.6 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตัวแปรเรื่องการรับรู้ความปลอดภัย
- 2.7 สมมุติฐานและกรอบแนวความคิด

2.1 ข้อมูลบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประกอบด้วย

2.1.1 บัตรเดบิต (Debit Card) คือ บัตรที่ผูกไว้กับบัญชีเงินฝากธนาคารมีลักษณะการใช้งานคล้ายกับบัตร ATM ทำรายการถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอดเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการรวมถึงซื้อสินค้าทางออนไลน์ได้ ซึ่งเมื่อทำการรายการระบบจะหักเงินออกจากบัญชีเงินฝากธนาคารทันที ผู้ใช้บริการสังเกตได้จากสัญลักษณ์ของเครือข่ายบัตรเดบิตที่ออกบัตรร่วมกับธนาคารเจ้าของบัตร เช่น เครือข่าย VISA, Master Card, China Union Pay (CUP)

2.1.2 บัตรเครดิต (Credit card) คือ เป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) สามารถใช้ประโยชน์จาก บัตรเครดิต เช่น

- ใช้แทนเงินสดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ สังเกตได้จากโลโก้ของเครือข่ายผู้ให้บริการบนบัตรและที่ร้านค้า เช่น VISA, Master Card, American Express, China Union Pay (CUP), Japan Credit Bureau (JCB)

- เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM มาใช้ล่วงหน้าได้

- รับสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามรายการส่งเสริมการขาย เช่น สะสมคะแนนแลกของรางวัล รับส่วนลดจากร้านค้า ผ่อนชำระสินค้าดอกเบี้ย 0% เงินคืนจากการใช้จ่าย (Cash Back) รวมถึงความคุ้มครองเมื่อเดินทางไปต่างประเทศ

2.1.3 เงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money หรือ e-Money) หมายถึง มูลค่าเงินที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ชิพคอมพิวเตอร์ในบัตรเครดิต เครื่องข่ายโทรศัพท์มือถือ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้า (Pre-paid) แก่ผู้ให้บริการ e-Money และสามารถใช้จ่ายชำระค่าสินค้าบริการได้ตามร้านค้าที่รับชำระ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องพกเงินสดให้ยุ่งยาก และไม่เสียเวลารอเงินทอน

2.1.4 เช็ค (Cheque) คือ เอกสารในรูปแบบของตราสารซึ่งบุคคลคนหนึ่ง เรียกว่า "ผู้สั่งจ่าย" สั่ง "ธนาคาร" ให้ใช้เงินจำนวนหนึ่งเมื่อทวงถามให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งหรือให้ใช้ตามคำสั่งของบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเรียกว่า "ผู้รับเงิน" ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเช็คประกอบไปด้วย 4 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ ผู้สั่งจ่ายเช็ค, ผู้รับเงิน (หรือผู้ทรงเช็ค), ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บ (Sending Bank), ผู้จ่ายหรือธนาคารผู้จ่าย (Paying Bank)

2.1.5 บริการโอนเงิน แบ่งได้ตามลักษณะสำคัญ เช่น บริการโอนเงินมีหลากหลายประเภท ซึ่งอาจแบ่งได้ตามลักษณะสำคัญ เช่น

- การโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT: On-line Retail Funds Transfer) คือ บริการที่ผู้โอนเงินสามารถโอนเงินให้ผู้รับเงินที่มีบัญชีอยู่ต่างธนาคารได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เครื่อง ATM เคาน์เตอร์สาขาธนาคาร หรือบริการ Internet Banking โดยผู้รับเงินจะสามารถเบิกเงินในบัญชีได้ทันทีภายหลังจากที่ผู้โอนเงินทำรายการสำเร็จ

- การโอนเงินรายใหญ่ผ่านระบบบาทเน็ต (BAHTNET) หรือ Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: เป็นเครือข่ายการโอนเงินมูลค่าสูงทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย กับผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นธนาคารพาณิชย์เปิดให้บริการทุกวันทำการธนาคารตั้งแต่เวลา 8.30 น.-17.30 น.

- การหักเงินจากบัญชีบุคคลอื่นอัตโนมัติ (Debit Transfer/Direct Debit) และการนำเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่นอัตโนมัติ (Credit Transfer/Direct Credit) คือการหักเงินและนำเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่นอัตโนมัติ เป็นระบบงานที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าในการโอนเงินให้กับบุคคลอื่น หรือเรียกเก็บเงินจากบุคคลอื่น มีลักษณะที่เหมือนกัน คือ มีมูลค่าการโอนเงินไม่สูง แต่มีปริมาณรายการมาก และมีรอบการชำระเงินแน่นอน (Bulk Payment)

- การโอนเงินระหว่างประเทศ (Remittance) คือ การโอนเงินระหว่างประเทศ จากคนหนึ่งไปให้อีกคนหนึ่งที่อยู่คนละประเทศกัน ผ่านผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินหรือบริษัทเอกชนที่เป็นตัวแทนผู้รับโอนเงิน เช่น บริษัทไปรษณีย์ไทย ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ซึ่งเชื่อมโยงกับระบบต่างประเทศ (เช่น Western Union, MoneyGram) เช่น การโอนเงินของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศกลับมาให้ครอบครัวในประเทศไทย หรือการโอนเงินจากพ่อแม่ในประเทศไทยไปให้บุตรที่ศึกษาในต่างประเทศ

2.1.6 การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) คือ บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ แทนเจ้าหนี้ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าบัตรเครดิต เช่น เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้ จากเจ้าหนี้ ผู้ใช้บริการสามารถนำใบแจ้งหนี้ ไปชำระได้ที่ผู้ให้บริการรับชำระเงินแทนโดยไม่ต้อง เดินทางไปชำระที่สำนักงานของเจ้าหนี้โดยตรง ปัจจุบันมีการส่งใบแจ้งหนี้ที่เป็นกระดาษ biller ส่ง ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทางอีเมล SMS เรียกดูผ่านเว็บไซต์ได้ทันที รวมถึงอาจให้ลูกค้าชำระเงินได้ ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครื่อง ATM อินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์มือถือ ช่องทางการให้บริการ เช่น ธนาคารพาณิชย์ให้บริการผ่านเคาน์เตอร์สาขา ตู้ ATM และ Internet หรือ Mobile Banking จุติรับ ชำระเงินผู้ให้บริการที่มีใช้ธนาคาร (Non-bank) เช่น ไปรษณีย์ไทย เคาน์เตอร์เซอร์วิส Tesco Lotus, Big C, Family Mart, AIS, TOT, J-Mart, I-Mobile, True Money และ mPay

2.1.7 การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Payment) คือ การชำระค่าสินค้าและบริการ หรือโอนเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ให้บริการสามารถเลือกชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การตัดบัญชีเงินฝากผ่านบริการ Internet Banking ของธนาคารซึ่งมี ลักษณะเดียวกับการโอนเงินการชำระผ่านเว็บไซต์ของร้านค้าออนไลน์ด้วยบัตรเครดิตหรือ บัตรเดบิต การชำระผ่านเว็บไซต์ของร้านค้าออนไลน์ ด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

2.1.8 การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment) คือ การทำธุรกรรมการชำระ เงินผ่านเครือข่ายของระบบโทรศัพท์มือถือ โดยใช้โทรศัพท์มือถือเป็นสื่อในการโอนเงิน หรือชำระเงิน ให้แก่ร้านค้า รวมทั้งการชำระค่าสินค้าหรือบริการต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ ประกอบด้วยแหล่งเงินที่ผู้ให้บริการจะต้องเลือกและสมัครเพื่อเชื่อมโยงเข้ากับโทรศัพท์มือถือเพื่อตัด ยอดเงินเมื่อทำการรายการ ได้แก่ บัญชีธนาคาร บัตรเครดิต หรือเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในประเทศไทยมี การใช้บริการ Mobile Payment ดังต่อไปนี้ (“ภาพรวมบริการ Mobile Payment”, 2559)

2.1.8.1 กลุ่มบัตรเครดิตเสมือน ผู้บริโภคใช้โทรศัพท์มือถือเป็นบัตรเครดิตเสมือน (Virtual Credit Card) ในการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยการใส่ข้อมูลจากบัตรเครดิตใน โทรศัพท์มือถือที่เป็น Samsung เฉพาะรุ่นที่กำหนดให้ใช้บริการได้เท่านั้น โดยดึงจากวงเงินบัตร เครดิตชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างโทรศัพท์มือถือกับเครื่องจ่ายเงินด้วยเทคโนโลยีคลื่นวิทยุ NFC และใช้การส่งสัญญาณคลื่นแม่เหล็กไปยังเครื่องรูดบัตรที่เป็นแถบแม่เหล็กแบบเก่าได้ด้วย ซึ่ง Samsung Pay จะสามารถใช้งานได้กับเครื่องรูดบัตรทุกเครื่องในประเทศไทย ถือเป็นจุดเด่นของ Samsung Pay ที่สามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางมากกว่าคู่แข่ง ส่วนเรื่องของการออกบัตร กำหนด วงเงิน การชำระหนี้บัตรเครดิต ยังเป็นความรับผิดชอบของธนาคารผู้ออกบัตร

2.1.8.2 กลุ่ม Mobile Wallet ผู้บริโภคใช้บริการชำระเงิน โดยนำเงินใส่ลงไป ในกระเป๋าเงินเสมือนผ่านทางแอปพลิเคชัน Mobile Wallet ของผู้ให้บริการ เช่น ซื้อบัตรเติมเงิน โอนเงินจากบัญชีธนาคาร-บัตรเครดิต จากนั้นนำมูลค่าเงินที่อยู่ในกระเป๋าเงิน ไปชำระค่าสินค้าและ

บริการตามร้านค้าที่รองรับบริการชำระเงินประเภทนี้ได้ ผู้ให้บริการในลักษณะ Mobile Wallet ในประเทศไทยมีจำนวนมาก เช่น True Money, AIS mPay, AirPay, PaySocial, Rabbit LINE Pay ซึ่ง Mobile Wallet ใช้ชำระสินค้าและค่าบริการค่อนข้างมาก เช่น ชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าประกันชีวิต ค่าประกันภัย และสินเชื่อต่าง ๆ

2.1.8.3 กลุ่มธนาคาร หรือ Mobile Banking ผู้บริโภคสามารถใช้เงินฝากที่อยู่ในบัญชีของธนาคารใส่เข้าระบบโดยผ่านทางแอปพลิเคชัน Mobile Banking ของธนาคารที่มีบัญชี และใช้ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ โดยการตัดยอดเงินออกจากบัญชีเงินฝากของธนาคารผ่านแอปพลิเคชันโดยไม่ต้องใช้เงินสด

ข้อดีของการใช้บริการ Mobile Payment
สำหรับผู้ให้บริการ

1. ไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง
2. ผู้ให้บริการไม่ต้องพกเงินสด บัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเครดิตติดตัว เพียงผู้ให้บริการมี

โทรศัพท์มือถือก็สามารถชำระเงินได้

สำหรับร้านค้าหรือผู้ให้บริการ

1. เป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับชำระเงินจากลูกค้าได้มากขึ้น
2. ลดความเสี่ยงและความปลอดภัยในการบริหารเงินสดภายในร้านค้า
3. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความทันสมัยให้แก่ร้านค้าเอง

ข้อควรระวังในการใช้บริการ Mobile Payment

1. หลีกเลี่ยงการตั้ง PIN/Password ที่ง่ายต่อการคาดเดา และต้องเก็บรักษา User ID และ Password ให้เป็นความลับส่วนบุคคล พร้อมทั้งเปลี่ยน Password เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
2. ไม่ควรละเลย SMS หรืออีเมลที่ได้รับจากธนาคาร และควรตรวจสอบยอดเงินคงเหลือทุกครั้งที่มีการชำระเงิน

3. ควรศึกษารูปแบบธุรกรรมและวิธีการรักษาความปลอดภัยที่ผู้ให้บริการเสนอก่อนตัดสินใจใช้บริการ

4. ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และวิธีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้โทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะกรณีที่ใช้งานเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

5. กรณีที่ใช้บริการ Mobile Payment โดยเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ควรตรวจสอบโปรโมชันและค่าใช้จ่ายจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่ใช้ และเลือกโปรโมชันที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งาน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

2.2.1 ความหมายและนิยามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ

ฟิชเบน และ ไอเซน (Fishbein & Ajzen, 1975) กล่าวว่า ความตั้งใจ คือ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริโภคที่มาจาก การเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติ (Attitude Toward) และผลลัพธ์ของพฤติกรรมต่อสินค้าและบริการของตราสินค้านั้น ๆ

ซีธาม, พาราสุไรมาน และ เบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้ หมายถึง การที่บุคคลแสดงการเลือกที่จะใช้บริการ หรือซื้อสินค้าและบริการ หลังจากพิจารณาในตัวสินค้าและบริการแล้ว ซึ่งสามารถสะท้อนพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ ความตั้งใจใช้มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจมนุษย์ว่ามีการไตร่ตรอง พิจารณา ถึงตราสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ ชนิดใดชนิดหนึ่ง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยความตั้งใจนี้อาจเกิดขึ้นจากทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

โฮวาร์ด (Howard, 1994) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจและเป็นการวางแผนของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าและบริการจากตราสินค้าใด ๆ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและการตั้งใจซื้อนั้นจะเกิดขึ้นมาจากทัศนคติที่มีต่อตราสินค้าและบริการ รวมถึงความมั่นใจที่มีต่อตราสินค้า

เพียร์อท และ แวน-โดเรน (Peyrot & Van-Doren, 1994) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อ คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากความพยายามในการสร้างแรงดึงดูดใจระหว่างผู้บริโภคกับตราสินค้า โดยผลลัพธ์สามารถทำนายถึงความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค

เมสัน (Mason, 2005) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อ คือ เครื่องมือวัดความต้องการของผู้บริโภคต่อตราสินค้านั้น ๆ โดยเกิดจากการประเมินผลทางความรู้สึก ความเชื่อของผู้บริโภค ผ่านข้อมูลที่ได้รับรู้จากประสบการณ์จริง จนทำให้เกิดการประมวลผลและแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ตามมา

จากความหมายและนิยามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ สรุปได้ว่า ความตั้งใจใช้บริการหมายถึง คือ พฤติกรรมที่ผู้บริโภคพิจารณา วางแผน ที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต โดยพิจารณาจากความเชื่อ ทัศนคติ ประสบการณ์ และความรู้สึกของตนเองที่มีต่อสินค้าหรือตราสินค้าและผู้ให้บริการ

จากข้อมูลดังกล่าวได้มีผู้วิจัยสรุปทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการที่มีความเหมือนและแตกต่างกัน จึงสรุปทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดความตั้งใจใช้บริการชำระเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ

ประเภทของเกณฑ์ที่นำมาวัดความตั้งใจใช้บริการชำระเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ	Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990	Fishbein and Ajzen (1975)	Howard (1994)	Peyrot and Van Doren (1994)	Mason (2005)
การวางแผนที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ หลังจากพิจารณา ไตร่ตรองในตัวสินค้า ตราสินค้าและบริการจากทัศนคติของผู้ใช้บริการ	√	√	√		
การใช้บริการเมื่อมีโอกาสในอนาคต หรือในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยพิจารณาจากทัศนคติและความเชื่อมั่นที่มีต่อตราสินค้าและบริการ	√	√	√		
การใช้บริการบ่อย ๆ หรือทุกครั้งอย่างต่อเนื่อง หลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับรู้ข้อมูลและมีการพิจารณาจากทัศนคติ ความรู้สึก ความเชื่อจากประสบการณ์การใช้บริการจริง				√	√

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า ความตั้งใจใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคพิจารณา วางแผน ที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต โดยพิจารณาจากความเชื่อ ทัศนคติ ความรู้สึก และประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสินค้า ตราสินค้าและบริการนั้นๆ ซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง ความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเมื่อมีโอกาสในอนาคต หรือใช้บริการต่อเนื่องทุกครั้ง หลังจากที่ได้พิจารณา ไตร่ตรอง วางแผน ในรายละเอียดและข้อมูลของการใช้บริการชำระเงินดังกล่าวจากทัศนคติ ความเชื่อและความรู้สึกของผู้ใช้บริการเอง

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

2.3.1 ความหมายและนิยามเกี่ยวกับความไว้วางใจ

เมเยอร์ เดวิส และ สโชร์แมน (Mayer, Davis & Schoorman, 1995 อ้างใน Gao, Waechter & Aksel-Bai, 2015) กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือ สิ่งที่สะท้อนถึงความเต็มใจ

เมเยอร์, เดวิส และ สโชร์แมน (Mayer, Davis & Schoorman, 1995) กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือ ความตั้งใจของบุคคลที่จะเสี่ยง ต่อการกระทำของบุคคลอื่นโดยอาศัยความคาดหวังว่าคนอื่น ๆ จะดำเนินการโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่สำคัญกับผู้ที่เขาให้ความไว้วางใจ โดยไม่คำนึงถึงความสามารถในการตรวจสอบหรือควบคุมบุคคลอื่น

เมเยอร์ และคณะ (Mayer, et al., 1995) ได้นิยามความไว้วางใจ คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลที่สามารถระบุตัวได้กับอีกคนหนึ่งที่ได้รับรู้ว่าจะทำหน้าที่และทำปฏิกิริยากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยความไว้วางใจจะถูกกำหนดโดยผู้ที่ไว้วางใจต่อแนวโน้มที่จะไว้วางใจ ในความสามารถ ความเมตตา กรุณา และความซื่อสัตย์ของผู้ดูแลหรือผู้ให้บริการ

คิม ชิน และ ลี (Kim, Shin & Lee, 2009 อ้างใน Gia-Shie & Pham, 2016) กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือ ความมั่นใจของบุคคลที่จะเสี่ยงด้วยความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของพวกเขา มีความคาดหวัง และไว้วางใจว่าผู้ให้บริการจะดำเนินการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต

คิม และคณะ (Kim, et al., 2010 อ้างใน Gia-Shie & Pham, 2016) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง การใช้บริการใหม่ๆ ด้วยความรู้สึกสบายใจ มีความปลอดภัยและปราศจากความเสี่ยง

มุนอซ, เอสพาร์ซา, อักวัลาร์, คาร์ราซอล และ ฟอรั (Munoz, Esparza, Aguilar, Carrascal & Forne (2010 อ้างใน Gia-Shie & Pham, 2016) กล่าวว่า ความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ คือ ความรู้สึกถึงความซื่อสัตย์สุจริตและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ หากผู้ใช้บริการมีระดับความไว้วางใจที่สูง จะทำให้ลูกค้าเพิ่มความตั้งใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

จากความหมายและนิยามเกี่ยวกับความไว้วางใจ สรุปได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกที่สะท้อนถึงความเต็มใจที่จะใช้บริการใหม่ๆ มีแนวโน้มที่ตั้งใจจะไว้วางใจในความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเมตตา กรุณา ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีความรู้สึกสบายใจ มีความปลอดภัย อีกทั้งปราศจากความเสี่ยงจากการใช้บริการ

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

แมคไนท์, ชาวฮูรี และคาซมาร์ (McKnight, Choudhury & Kacmar, 2002) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาและตรวจสอบเกี่ยวกับเครื่องมือในการวัดความไว้วางใจสำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce) กล่าวว่า ความ

ไว้วางใจในผู้ให้บริการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยมิติในการวัดความไว้วางใจ 2 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกัน คือ การเชื่อใจซึ่งกันและกัน (Trusting Belief) หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถ ความเมตตาากรุณา และความสมบูรณ์ของ ผู้ให้บริการ) และความตั้งใจที่จะไว้วางใจ (Trusting Intention) หมายถึง การตัดสินใจที่จะเชื่อใจ ไว้วางใจ หรือยินดียอมรับต่อสถานการณ์ใดๆ รวมทั้งปฏิบัติตามเงื่อนไขของ ผู้ให้บริการ

แมคไนท์ และคณะ (McKnight, et al., 2002) ได้กล่าวว่าเพิ่มเติมไว้ว่า ความไว้วางใจ คือ ความเชื่อ 3 ประการ คือ 1) ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ มีความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อให้บริการของพวกเขาสำเร็จลุล่วง 2) ความซื่อสัตย์ หมายถึง ผู้ให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือรักษาสัญญาของตนไว้และไม่หลอกลวงผู้บริโภค 3) ความเมตตาากรุณา หมายถึง ผู้ให้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ให้ความสนใจต่อผู้บริโภคมากกว่าผลประโยชน์ของตัวเองเท่านั้น

นาฮ และ เดวิส (Nah & Davis, 2002 อ้างใน Vasileiadis, 2014) กล่าวว่า ความไว้วางใจในการยอมรับการซื้อสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นผลมาจากหลากหลายปัจจัย ได้แก่ ความไว้วางใจในการให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ความสามารถในการใช้งานเว็บไซต์ M-commerce ความสามารถในการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ คุณภาพของข้อมูล ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ ความน่าเชื่อถือของผู้ขายผลิตภัณฑ์ รวมถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และภาพรวมวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ

ซิ่ว และ เซน (Siau & Shen, 2003 อ้างใน Gia-Shie & Pham, 2016) กล่าวว่า ความไว้วางใจนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความไว้วางใจในความสามารถของเทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงและมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม และ 2) ความไว้วางใจในผู้ให้บริการจะเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ความไว้วางใจจากลูกค้าได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการใช้บริการชำระเงินในกรณีของการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ซึ่งอาจจะมีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนเกิดขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าวได้มีผู้วิจัยสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความไว้วางใจที่มีความเหมือนและแตกต่างกัน จึงสรุปทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดความไว้วางใจ

ประเภทของเกณฑ์ที่นำมาวัด ความไว้วางใจ	Mayer et al. (1995)	Mayer, Davis, and Schoorman, (1995)	McKnight, D. H., et al. (2002).	McKnight, Choudhury, & Kacmar, (2002)	Nah and Davis, (2002)	Siau และ Shen (2003)	Kim, Shin, & Lee, (2009)	Kim et al., (2010)	Munoz, Esparza, Aguilar, Carrascal, & Forne, (2010)
ความตั้งใจที่จะใช้บริการด้วยความรู้สึก สบายใจ เต็มใจ มีความปลอดภัยปราศจาก ความเสี่ยง		√			√			√	
ความตั้งใจที่จะไว้วางใจว่าผู้ให้บริการจะ ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต ตามความ คาดหวังและตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	√						√		√
ความไว้วางใจในความสามารถของ เทคโนโลยีชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ					√	√			
ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ในตัว ของผู้ให้บริการ เช่น ความสามารถ ความ ซื่อสัตย์ และความเมตตากรุณา		√	√	√					√
ความไว้วางใจในเรื่องคุณภาพของข้อมูล ผลิตภัณฑ์ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ลูกค้า ความน่าเชื่อถือของผู้ขายผลิตภัณฑ์ และภาพรวมขององค์กร						√			

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกที่สะท้อนถึงความเต็มใจ ความตั้งใจ มั่นใจ ที่จะใช้บริการใหม่ ๆ ด้วยความรู้สึกสบายใจ มีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงในการใช้บริการ มีแนวโน้มที่ตั้งใจจะไว้วางใจในความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเมตตากรุณา ความเชื่อมั่นหรือนำเชื่อถือของผู้ให้บริการ ซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง สามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินให้กับลูกค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ ผู้ใช้บริการให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ เช่น ธนาคารพาณิชย์ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือและผู้ให้บริการให้ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความไว้วางใจ พบว่า มีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ดังแนวคิดทฤษฎีของ เมเยอร์ และคณะ (Mayer, et al., 1995) และ แมคไนท์ และคณะ (McKnight, et al., 2002) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจ ความรู้สึกที่สะท้อนถึงความเต็มใจ ความตั้งใจ มั่นใจ ที่จะใช้บริการใหม่ ๆ ด้วยความรู้สึกสบายใจ มีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงในการใช้บริการ มีแนวโน้มที่ตั้งใจจะไว้วางใจในความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเมตตากรุณา ความเชื่อมั่นหรือนำเชื่อถือของผู้ให้บริการ และ ชิว และ เซน (Siau & Shen, 2003 อ้างใน Gia-Shie & Pham, 2016) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความไว้วางใจในความสามารถของเทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรม และความไว้วางใจจากผู้ให้บริการจะเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าความไว้วางใจจากลูกค้าได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการใช้บริการชำระเงินในกรณีของการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชู (Zhou, 2013) ที่ได้ศึกษาผลของการตรวจสอบความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า ความไว้วางใจเป็นตัวกำหนดความตั้งใจต่อเนื่องในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ส่วนงานวิจัยของ ฮอว์ (Shaw, 2014) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความไว้วางใจในการใช้บริการกระเป๋าตังค์ผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการกระเป๋าตังค์ผ่านโทรศัพท์มือถือ งานวิจัยของ มาดาน และ ยาดาฟ (Madan & Yadav, 2016) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความตั้งใจในการเลือกใช้กระเป๋าตังค์ในโทรศัพท์มือถือ ในมุมมองของประเทศกำลังพัฒนา โดยเก็บข้อมูลจากการสำรวจผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์มือถือในการชำระเงิน พบว่าการรับรู้ความไว้วางใจมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการกระเป๋าตังค์ผ่านโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ชู และคณะ (Chiu, et al., 2017) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือในฟิลิปปินส์ พบว่า ความไว้วางใจครั้งแรกมีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคาร

ออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ อีกทั้งงานวิจัยของ ชาวและคณะ (Cao, et al., 2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินต่อเนื่อง พบว่า ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อเนื่อง และงานวิจัยของ นามาฮูท และลาวฮาวิเชียน (Namahoot & Laohavichien, 2018) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่าความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาดังกล่าว ได้พบว่า ตัวแปรที่ 1 ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จึงตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 1: ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
ตัวแปรอิสระ คือ ความไว้วางใจ

2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ

2.4.1 ความหมายและนิยามของคุณภาพระบบ

ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992, 2003) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพของระบบ หมายถึง ลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ความสะดวกในการใช้งาน ความยืดหยุ่นของระบบ ความน่าเชื่อถือของระบบ และความง่ายในการเรียนรู้ เช่น คุณสมบัติของระบบที่ใช้งานง่าย ไม่มีความซับซ้อน ความยืดหยุ่นและเวลาในการตอบสนอง

เซตดอน และกีว (Seddon & Kiew, 1996) และ เซตดอน (Seddon, 1997) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพของระบบ หมายถึง ระดับที่ระบบนั้นใช้งานง่าย เช่น มีความสะดวกในการใช้งาน

ไร, ลาง และเวลเกอร์ (Rai, Lang & Welker, 2002) ได้ให้คำนิยามว่า คุณภาพของระบบ เป็นระดับที่ระบบเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน คือ สามารถใช้งานได้ง่าย และสะดวก

ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 2004) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพของระบบในสภาพแวดล้อมการใช้งานและความพร้อมใช้งาน ความน่าเชื่อถือ การปรับตัวและเวลาในการตอบสนอง

จากความหมายและนิยามของคุณภาพระบบ สรุปได้ว่า คุณภาพระบบ หมายถึง ลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบที่มีการใช้งานสะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีความยืดหยุ่น มีความน่าเชื่อถือ มีการปรับตัวให้พร้อมใช้งาน รวมทั้งมีระยะเวลาและอัตราการตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพระบบ ในแบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี (DeLone & McLean IS Success Model)

ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992) ได้กล่าวถึง คุณภาพของระบบไว้ในแบบจำลอง DeLone และ McLean IS Success Model ว่าเป็นระดับทางเทคนิค คือ เป็นการวัดคุณภาพของระบบในเรื่องของความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบ เช่น การวัดความสะดวกในการใช้งาน ฟังก์ชันการใช้งาน ความยืดหยุ่นในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูล

เซตดอน และกิว (Seddon & Kiew (1996) และ เซตดอน (Seddon, 1997) ได้ทดสอบความสำเร็จของระบบสารสนเทศตามโมเดลของ ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992) เกี่ยวกับการใช้ระบบบัญชีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยกำหนดโมเดลและปัจจัยความสำเร็จของคุณภาพของระบบไปสู่การรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ พบว่า คุณภาพของระบบ (System Quality) เป็นการวัดความคงที่ของการติดต่อประสานระหว่างระบบสารสนเทศกับผู้ใช้ ความง่ายในการใช้งาน อัตราการโต้ตอบในระบบ การไม่มีข้อผิดพลาดในระบบ คุณภาพและความสามารถในการบำรุงรักษาข้อมูลของระบบ

ไร และคณะ (Rai, et al., 2002) ได้ทดสอบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อประเมินความสำเร็จของ ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992) และ เซตดอน (Seddon, 1997) เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้ระบบข้อมูลนักเรียนในมหาวิทยาลัย พบว่า คุณภาพของระบบ เป็นการวัดความง่ายในการใช้ระบบ และให้คำนิยามว่าเป็นระดับที่ระบบเป็นมิตรกับผู้ใช้ คือ สามารถใช้ได้ง่ายและสะดวก

ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 2003) มีการปรับปรุงแบบจำลองโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศขึ้นใหม่ โดยกล่าวเกี่ยวกับ คุณภาพระบบ เพิ่มเติมไว้ว่า คือ ลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบสารสนเทศ เป็นการวัดผลการทำงานของระบบ ความสะดวกในการใช้งาน ความยืดหยุ่นของระบบ ความน่าเชื่อถือของระบบ และความสะดวกในการเรียนรู้ ความไม่ซับซ้อนและเวลาในการตอบสนองผู้ใช้งานที่รวดเร็ว

ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 2004) ได้มีการปรับปรุงแบบจำลองโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจอีคอมเมิร์ซ (E-commerce) ในฐานะที่เป็นสื่อการสื่อสารและสื่อการพาณิชย์ที่มีประสิทธิภาพโดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวสื่อสาร แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าออนไลน์คาดหวังว่าเว็บไซต์จะมีคุณภาพข้อมูลที่ดี นอกจากนี้คุณภาพของระบบที่ไม่ดีอาจส่งผลเสียต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าและบริการ เช่น ผู้บริโภคกำลังเรียกดูข้อมูลของสินค้าและบริการในเว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือ หากว่าเว็บไซต์ไม่เสถียร ไม่ดี และมีความเร็วในการเข้าถึงช้า ผู้บริโภคจะต้องรอรับข้อมูลเป็นเวลานาน ซึ่งจะเพิ่มความยากลำบากในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์บนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในแบบจำลองที่ได้รับการปรับปรุงนั้น ได้กล่าวเกี่ยวกับ คุณภาพของระบบใน

สภาพแวดล้อมใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตไว้ว่า จะเป็นการวัดลักษณะที่ต้องการของระบบอีคอมเมิร์ซ ในเรื่องของการปรับระบบให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน ความพร้อมใช้งาน ความเชื่อถือได้ของระบบ และเวลาตอบสนองการใช้งานให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

เว็นซ์ (Vance, 2008 อ้างใน Chemingui & lallouna, 2013) พบว่า โครงสร้างของระบบที่มีคุณภาพ คือ โครงสร้างการนำทางการใช้งานและการออกแบบระบบ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการใส่ใจและจะทำให้ไว้วางใจในระบบเทคโนโลยีการพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ จากนั้นคาดว่าระบบคุณภาพของบริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ อาจมีผลกระทบต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคและส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในอนาคต

จากข้อมูลดังกล่าวได้มีผู้วิจัยสรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบที่มีความเหมือนและแตกต่างกัน จึงสรุปทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ ได้ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพระบบ

ประเภทของเกณฑ์ที่นำมาวัดคุณภาพระบบ	DeLone & McLean, (1992)	Seddon & Kiew, (1996), Seddon PB. (1997)	Rai et al. (2002)	DeLone & McLean, (2003)	DeLone & McLean, (2004)	Vance et al. (2008)
ความสะดวกในการใช้งาน	✓	✓	✓	✓		
การใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน	✓	✓	✓	✓		
ความยืดหยุ่นในการใช้งาน	✓			✓		
ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	✓			✓	✓	
ความง่ายในการเรียนรู้	✓					
ระยะเวลาและอัตราในการตอบสนองการใช้งาน	✓	✓		✓	✓	
คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ		✓				
คุณภาพในการบำรุงรักษาข้อมูล		✓				
ความคงที่ในการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับระบบ		✓				

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ): ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพระบบ

ประเภทของเกณฑ์ที่นำมาวัดคุณภาพระบบ	DeLone & McLean, (1992)	Seddon & Kiew, (1996), Seddon PB. (1997)	Rai et al. (2002)	DeLone & McLean, (2003)	DeLone & McLean, (2004)	Vance et al. (2008)
การไม่มีข้อติดขัดในระบบ		√				
การปรับระบบให้เหมาะสมกับความต้องการใช้					√	
ความพร้อมใช้งาน					√	
โครงสร้างการนำทางการใช้งานและการ ออกแบบระบบที่มีคุณภาพ						√

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพระบบ คือ ระบบที่มีลักษณะการใช้งานที่สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีความยืดหยุ่น มีความน่าเชื่อถือและการปรับตัวให้พร้อมในการใช้งาน มีคุณภาพข้อมูล และคุณภาพในการบำรุงรักษาข้อมูล มีความคงที่ไม่มีการติดขัดของระบบ รวมทั้งมีระยะเวลาและอัตราในการตอบสนองผู้ใช้บริการในการใช้งานระบบได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่สามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันได้อย่างง่าย สะดวกและรวดเร็ว เช่น ชำระเงินด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้ สามารถบันทึกรายการและเรียกดูประวัติการชำระเงินที่ใช้อย่างง่าย ๆ เพื่อชำระเงินในครั้งถัดไปได้ สามารถค้นหาผู้รับชำระเงินในระบบได้อย่างถูกต้องหลังจากทำการชำระเงินสำเร็จระบบจะตอบสนองผู้ใช้บริการ โดยการบันทึกผลการชำระเงินเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติรวมทั้งส่งอีเมลแจ้งเตือนเพื่อเป็นการยืนยันการทำรายการให้กับผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพระบบ ซึ่งแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ตามแนวคิดของ ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992, 2003, 2004) คุณภาพระบบ คือ ระบบที่มีลักษณะการใช้งานที่สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีความยืดหยุ่น มีความน่าเชื่อถือและการปรับตัวให้พร้อมในการใช้งาน มีคุณภาพข้อมูล และคุณภาพ

ในการบำรุงรักษาข้อมูล มีความคงที่ไม่มีเกิดการติดขัดของระบบ รวมทั้งมีระยะเวลาและอัตราในการตอบสนองผู้ใช้บริการในการใช้งานระบบได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ซีมินกิว และ ลาลัวน่า (Chemingui & lallouna, 2013) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้านทาน แรงจูงใจ ความไว้วางใจและความตั้งใจที่จะใช้บริการทางการเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ พบว่า คุณภาพของระบบส่งผลกระทบต่อเชิงลบและมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจและส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อความไว้วางใจใช้บริการทางการเงินผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ส่วนงานวิจัยของ ชาว และ เซน (Hsiao & Chen, 2013) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้สมาร์ตโฟนแอนดรอยด์และความตั้งใจที่จะชำระเงินค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า คุณภาพมีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจในการชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้งานวิจัยของ ซู (Zhou, 2013) ที่ได้ศึกษาผลของการตรวจสอบความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า คุณภาพระบบส่งผลอย่างมากต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ อีกทั้งยังมีงานวิจัยของ กาว และคณะ (Gao, et al., 2015) ที่ได้ศึกษาความเข้าใจของผู้บริโภคต่อความตั้งใจใช้บริการซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า คุณภาพของระบบส่งผลต่อความไว้วางใจและความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่องในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ และงานวิจัยของ ดีเวนเตอร์, เคิร์ก และ เดอ บีแวน ดาย (Deventer, Klerk & de Bevan-Dye, 2017) ที่ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสมบูรณ์และการรับรู้คุณภาพของระบบ การรับรู้ความเชื่อมั่นของนักศึกษา Generation Y ในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในแอฟริกาใต้ พบว่า การรับรู้คุณภาพระบบเป็นตัวทำนายความไว้วางใจที่แข็งแกร่งที่สุดของนักศึกษา Generation Y ที่ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ

จากการศึกษาดังกล่าว ได้พบว่า ตัวแปรที่ 2 คุณภาพระบบส่งผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จึงตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 2: คุณภาพระบบส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพระบบ

สมมติฐานที่ 3: คุณภาพระบบส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพระบบ

2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

2.5.1 ความหมายและนิยามเกี่ยวกับการรับรู้

บลูม (Bloom, 1971) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกที่คิดและใคร่ครวญ จะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าให้เกิดความตระหนัก

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ความตระหนักในสิ่งที่บุคคลได้รับโดยที่เมื่อผู้รับได้รับสารจะแสดงถึงการก่อให้เกิดความรู้ของบุคคลที่ได้รับสารนั้น ๆ

ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman & Kanuk, 1994) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลมีการเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ การได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รสชาติ และได้รู้สึก เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายออกมา

โซโลมอน (Solomon, 1996) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ข้อมูลที่ผ่านระบบประสาทสัมผัสทั้งห้าถูกเลือก จำแนกและตีความหมาย

โมเวน และ ไมเนอร์ (Mowen & Minor, 1998) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมาย ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในขั้นเปิดรับ (Exposure Stage) ผู้บริโภคจะรับข้อมูลโดยผ่าน ทางประสาทสัมผัสในขั้นตั้งใจรับ (Attention Stage) ผู้บริโภคจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้านั้น และขั้นสุดท้ายคือ ขั้นเข้าใจความหมาย (Comprehension Stage) ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบ ข้อมูลและแปลความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้

จากความหมายและนิยามเกี่ยวกับการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง ผ่านระบบประสาทสัมผัส และตีความว่าเป็นอย่างไร แล้วตอบสนองกลับไปอย่างเหมาะสม โดยการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อทำการตีความบางสิ่งบางอย่างในฐานะผู้สัมผัสและประการสุดท้าย การรับรู้มีผลต่อการตอบสนองบุคคลเดียวกันรับสิ่งกระตุ้นเดียวกันแต่อาจจะมีการรับรู้ไม่เหมือนกัน เนื่องจากความต้องการของแต่ละบุคคล วัฒนธรรมประสบการณ์แรงจูงใจของแต่ละบุคคลต่างกัน ทำให้ผู้บริโภคตีความหมายได้ต่างกัน การรับรู้จึงต่างกัน เป็นผลทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคแตกต่างกันออกไป ซึ่งการรับรู้ถือเป็นตัวแปรหนึ่งในความคิดของผู้บริโภคที่มีผลต่อความตั้งใจและตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้นการเข้าใจในการรับรู้ของผู้บริโภคจึงมีประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด

2.5.2 ความหมายและนิยามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

เดวิส (Davis, 1989) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) หมายถึง ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบโดยเฉพาะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้บริการ

แทน และ ทีโอ (Tan & Teo, 2000 อ้างใน Gia-Shie & Pham, 2016) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์เป็นการวัดความเต็มใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ ๆ เมื่อเทียบกับค่านิยมดั้งเดิมของลูกค้า

เวนคาเทสท์ และ เดวิส (Venkatesh & Davis, 2000) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ เป็นการรับรู้ถึงปัจจัยสำคัญในการพิจารณาการปรับตัวของลูกค้าต่อการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ที่มีอยู่นอกเหนือจากความสะดวกในการใช้งานของลูกค้า ดังนั้นประโยชน์จึงเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งของความตั้งใจที่จะใช้บริการใหม่เป็นบริการชำระเงินผ่านมือถือของผู้ใช้บริการ

มาธวิก, มาลโฮทรา และริกดอน (Mathwick, Malhotra & Rigdon, 2001 อ้างใน Gia-Shie & Pham, 2016) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าเกี่ยวกับศักยภาพของบริการใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์มากมายต่อผู้ใช้บริการและเพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเมื่อใช้บริการ

อวามิช และเฟอร์นันเดส (Awamieh & Fernandes, 2005 อ้างใน Gia-Shie, & Pham, 2016) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การรับรู้ประโยชน์ คือ การรับรู้บริการที่เกิดขึ้นใหม่จะมีข้อได้เปรียบและให้ประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีมากกว่าบริการรูปแบบเดิม ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเสนอแนะว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือจึงมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการในอนาคต

จากความหมายและนิยามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ สรุปได้ว่า การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ถึงการรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามาและสิ่งนั้น จะสามารถมีส่วนช่วยในการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้ประโยชน์มากมายได้มากกว่าบริการรูปแบบเดิมๆ รวมทั้งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้งานในอนาคต

2.5.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptant Model (TAM)

เดวิส (Davis, 1989) ได้อธิบายเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นทฤษฎีของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action หรือ TRA) สามารถใช้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เดวิส (Davis, 1989) ได้มีการอธิบายถึงการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเทคโนโลยี ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบดังกล่าว โดยที่ได้อธิบายว่าการรับรู้ประโยชน์ดังกล่าวเป็นการรับรู้ว่า ระบบที่มีอยู่นั้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าวได้มีผู้วิจัยสรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งานที่มีความเหมือนและแตกต่างกัน จึงสรุปทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งานได้ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

ประเภทของการวัดการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	Davis, F. D. (1989)	Tan & Teo, (2000)	Venkatesh & Davis, (2000)	Mathwick, Malhotra และ Rigdon, (2001)	Awamleh & Fernandes (2005)
ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบบริการใหม่ ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้บริการ เช่น ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระเงิน ณ จุดบริการ	√			√	
การรับรู้ถึงความเต็มใจที่จะปรับตัวมาใช้บริการรูปแบบใหม่ๆ เนื่องจากบริการนั้นๆ มีประโยชน์ เช่น ให้ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงิน ไม่ต้องพกพาเงินสด		√	√		
การให้บริการรูปแบบใหม่ๆ จะมีข้อได้เปรียบและให้ประโยชน์จากการใช้งานมากกว่าบริการแบบเดิมๆ เช่น ฟรีค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน รับส่วนลดในการใช้บริการชำระเงินครั้งถัดไป				√	√

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศหรือบริการชำระเงินที่ใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ๆ จะสามารถมีส่วนช่วยในการพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้ประโยชน์มากมายได้มากกว่าบริการรูปแบบเดิมๆ รวมทั้งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้งานในอนาคต โดยในการศึกษางานวิจัยนี้จะหมายถึง ระดับการรับรู้ของบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการชำระเงินรูปแบบใหม่ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ มีส่วนช่วย พัฒนา ปรับปรุงให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต รวมทั้งให้ประโยชน์มากมายกับผู้ใช้บริการมากกว่ารูปแบบการชำระเงินรูปแบบเดิมๆ เช่น ให้ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงิน ไม่ต้องพกพาเงินสดไปยังจุดที่รับบริการตามร้านต่างๆ เป็นการป้องกันการสูญหาย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงประหยัดเวลาในการทำงาน ช่วยให้การใช้ชีวิตประจำวันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานมีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ดังแนวคิดและทฤษฎีของ เดวิส (Davis, 1989) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศหรือบริการชำระเงินที่ใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ๆ จะสามารถมีส่วนช่วยในการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังให้ประโยชน์มากมายได้มากกว่าบริการรูปแบบเดิมๆ รวมทั้งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้งานในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารอฟี, คาซราเรียน และเดฮานี (Maroofi, Kahrarian & Dehghani, 2013) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบความความไว้วางใจครั้งแรกในใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอิหร่าน พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความไว้วางใจครั้งแรกในการใช้งานธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ งานวิจัยของ เจีย-ชิ และ เฟม (Gia-Shie & Pham, 2016) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเวียดนาม พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง ส่วนงานวิจัยของ ซูซานโต้ (Susanto, 2016) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านสมาร์ทโฟน พบว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ ซูฮาล (Zuhail, 2016) ศึกษาในเรื่องการประเมินความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือของกลุ่มประชากร Gen Y ในประเทศมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ อีกทั้งยังมีงานวิจัยของ ศรีธารามาน, คูมาร์, พาลานิแปปัน และ เวเบอร์ (Seetharaman, Kumar, Palaniappan & Weber, 2017) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ Mobile Wallet ในประเทศสิงคโปร์ พบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ Mobile Wallet และงานวิจัยของ มากานเยซ่า (Makanyeza, 2017) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลของผู้บริโภคต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในซิมบับเว พบว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการปรับใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือในประเทศซิมบับเว

จากการศึกษาดังกล่าว ได้พบว่า ตัวแปรที่ 3 การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จึงตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 4: การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

สมมติฐานที่ 5: การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

2.6 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความปลอดภัย

2.6.1 ความหมายและนิยามเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย

ซอน และ สเวทแมน (Shon & Swatman, 1997 อ้างใน Vasileiadis, 2014) กล่าวว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัย คือ ความน่าเชื่อถือและความเป็นส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

สลิสบูรี เพียร์สัน และมิลเลอร์ (Salisbury, Pearson & Miller, 2001 อ้างใน Oliveira, et al., 2016) กล่าวว่า การรับรู้ความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการไร้สามารถ ความไม่เต็มใจของผู้ให้บริการในการปกป้องข้อมูลทางการเงินของผู้ให้บริการ

เซง (Cheng, 2006 อ้างใน Oliveira, et al., 2016) กล่าวว่า การรับรู้ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี คือ ความรู้สึกที่ไม่แน่นอนในการใช้ระบบเทคโนโลยี

ชิน (Shin, 2009 อ้างใน Amoroso & Magnier-Watanabe, 2012) กล่าวว่า การรับรู้ความปลอดภัย หมายถึง ระดับที่ลูกค้าเชื่อว่าการใช้ขั้นตอนการชำระเงินผ่านมือถือโดยเฉพาะจะปลอดภัย เนื่องจากผู้ให้บริการจะมีความกังวลเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างการทำธุรกรรมจำกัดเฉพาะผู้ใช้ที่ถูกต้องเท่านั้น การรักษาความลับ คือ รักษาข้อมูลที่แลกเปลี่ยนระหว่างการทำธุรกรรมให้กับผู้ใช้ที่ตั้งใจเท่านั้น การไม่ปฏิเสธ คือ ผู้เข้าร่วมการทำธุรกรรมไม่สามารถปฏิเสธการมีส่วนร่วมในธุรกรรมและข้อมูลมีความถูกต้องระหว่างการทำธุรกรรม

จากความหมายและนิยามเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย สรุปได้ว่า การรับรู้ความปลอดภัย หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ขั้นตอนการชำระเงินผ่านมือถือโดยเฉพาะจะปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ มีการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวโดยเฉพาะข้อมูลของผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อมูลต้องมีความถูกต้องในระหว่างการทำธุรกรรม อีกทั้งไม่มีภัยคุกคามและไม่มีการฉ้อโกงที่จะก่อให้เกิดการสูญเสียทางการเงินระหว่างที่ผู้ให้บริการทำธุรกรรม

2.6.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ซีธาม, พาราสุไรมาน และ มาลโฮทรา (Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2000) กล่าวว่า การรักษาความปลอดภัย คือ ขอบเขตความมั่นใจที่ผู้ใช้บริการกำหนดว่าระบบเทคโนโลยีเฉพาะจะมีความปลอดภัยไม่มีภัยคุกคามและข้อมูลส่วนบุคคลได้รับความคุ้มครอง

ครีเยอร์ และพอสทชิ (Kreyer & Pousttchi, 2002 อ้างใน Cobanoglu, Yang, Shatskikh & Agarwal, 2015) กล่าวว่าไว้ว่า การรักษาความปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ 2 มุมมอง คือ วัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัว ซึ่งการรักษาความปลอดภัยเป็นลักษณะทางเทคนิคที่เป็นรูปธรรมที่กำหนดขึ้นทางเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยทั้ง 5 ประการ โดย ครีเยอร์, พอสทชิ และทูโรวสกี (Kreyer, Pousttchi & Turowski, 2003) ได้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การรักษาความปลอดภัยนั้น ประกอบด้วย 5 ประการ คือ ความสมบูรณ์ (Integrity) การให้อำนาจ, การอนุญาต, การให้สิทธิ์ (Authorization) การรับรอง, การทำให้น่าเชื่อถือ (Authentication) ความลับ, ความไว้วางใจ, ความเป็นที่เชื่อถือ (Confidentiality) การไม่ปฏิเสธการทำธุรกรรม Non-repudiation of transactions

เมอร์ซ (Merz, 2002) กล่าวว่า การรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัว คือ ขอบเขตที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ขั้นตอนการชำระเงินผ่านมือถือโดยเฉพาะจะได้รับความปลอดภัย

ชาย และ เย (Tsai & Yeh, 2010) การรับรู้ความปลอดภัยของผู้ค้าขายออนไลน์เป็นเรื่องที่สำคัญในการตัดสินใจของผู้บริโภค พบว่า การออกแบบระบบชำระเงินที่มีคุณภาพและการให้บริการข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัยและมีความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการ

กาว และคณะ (Gao, et al., 2015) กล่าวว่า ความปลอดภัย คือ ความกังวลของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นและความไม่แน่นอนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ส่งผลต่อความปลอดภัยในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เช่น กลัวการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ได้รับอนุญาต การฉ้อโกงและการสูญเสียทางการเงินระหว่างทำธุรกรรม

“สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” (2560) ประเทศไทยมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ที่ใช้ในการควบคุมให้ระบบสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย โดยจะครอบคลุมถึง การรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความครบถ้วน (Integrity) และการรักษาสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศและสารสนเทศในระบบในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

จุนาดี้ และซเฟรียนโต้ (Junadi & Sfenrianto, 2015) กล่าวว่า การรับรู้ความปลอดภัยได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย แลกเปลี่ยนการรักษาด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการ มีการป้องกันและคุ้มครองทางเทคนิคในเรื่องความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการต่อบุคคลภายนอก รวมทั้งกฎระเบียบของรัฐบาลและธนาคารกลางที่เกี่ยวข้องกับวิธีการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สามารถปกป้องผู้ใช้บริการได้

ซูซานโต (Susanto, 2016) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า ผู้ใช้ที่มีการรับรู้ที่ดีต่อความปลอดภัยของการใช้บริการธนาคารผ่านสมาร์ทโฟน จะมีการประเมินความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้น ดังนั้นการรับรู้ความปลอดภัยอาจเป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันไป

ลีบานา คาบานิลลัส และคณะ (Liébana-Cabanillas, et al., 2017) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย ที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบการชำระเงินมือถือ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการใช้บริการ เมื่อระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความปลอดภัย ความตั้งใจของผู้ใช้บริการจะเพิ่มมากขึ้น

ซิงค์ และ ศรีวาสทาวา (Singh & Srivastava, 2018) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในอินเดีย พบว่า ระบบการรักษาความปลอดภัยในสภาวะแวดล้อมของโทรศัพท์มือถือ สามารถแบ่งประเภทความปลอดภัย 3 ส่วน คือ ความปลอดภัยของแอปพลิเคชันที่ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ความปลอดภัยของเครือข่าย และความปลอดภัยของอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง ๆ ที่ใช้ในการชำระเงิน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย สรุปได้ว่า การรักษาความปลอดภัย คือ ลักษณะทางเทคนิคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการตรวจสอบจาก 2 มุมมอง คือ วัตถุประสงค์การรักษาความปลอดภัย 5 ประการ คือ ความสมบูรณ์ (Integrity) การให้อำนาจ, การอนุญาต, การให้สิทธิ์ (Authorization) การรับรอง, การทำให้น่าเชื่อถือ (Authentication) ความลับ, ความไว้วางใจ, ความเป็นที่เชื่อถือ (Confidentiality) การไม่ปฏิเสธการทำธุรกรรม Non-repudiation of Transactions และการรักษาความปลอดภัยด้านความเป็นส่วนตัว คือ ขอบเขตที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ขั้นตอนการชำระเงินผ่านมือถือโดยเฉพาะจะได้รับความปลอดภัย เนื่องจากความปลอดภัย เป็นความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียหรือภัยคุกคาม และความไม่แน่นอนในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในระหว่างการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งผู้ให้บริการจะมีการแถลงการณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย มีการป้องกันทางเทคนิค ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ความปลอดภัยของเครือข่าย และความปลอดภัยของอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ อีกทั้งมีกฎระเบียบของรัฐบาลและธนาคารกลางในการคุ้มครองความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ

จากข้อมูลดังกล่าวได้มีผู้วิจัยสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย ที่มีความเหมือนและแตกต่างกัน จึงสรุปทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยได้ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5: ตารางแสดงการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดการรับรู้ความปลอดภัย

ประเภทของเกณฑ์การวัด การรับรู้ความปลอดภัย	Shon and Swatman (1997)	Zeithaml et al. (2000)	Merz (2002)	Kreyer (2003)	D. H. Shin 2009	Tsai และ Yeh (2010)	สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2012)	Gao, L., et al. (2015)
ระดับที่บุคคลเชื่อว่าระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความปลอดภัย โดยเฉพาะข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ		✓	✓		✓			
ความสมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล				✓			✓	
การรักษาความลับของข้อมูลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	✓			✓	✓		✓	✓
การให้อำนาจ, การอนุญาต, การให้สิทธิ์เฉพาะผู้ที่ทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องเท่านั้น				✓				
การรับรองและคุ้มครองผู้ให้บริการ, การทำให้น่าเชื่อถือในตัวผู้ให้บริการ				✓				
การไม่ปฏิเสธการทำธุรกรรมของผู้ให้บริการ				✓				
การรักษาสภาพของระบบให้พร้อมใช้งาน							✓	
การออกแบบระบบและข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ						✓		

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้ความปลอดภัย หมายถึง ระดับการรับรู้ที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะมีความปลอดภัยตามวัตถุประสงค์ในการรักษาความปลอดภัย 5 ประการ คือ ความสมบูรณ์ครบถ้วน การรักษาความลับ, ความไว้วางใจ, ความน่าเชื่อถือ, การให้อำนาจ, การอนุญาต, การ

ให้สิทธิ์ มีการรับรอง และไม่ปฏิเสธการทำธุรกรรม อีกทั้งต้องมีการรักษาสภาพระบบให้พร้อมใช้งาน มีการรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ผู้ใช้ตั้งใจแลกเปลี่ยนระหว่างการทำธุรกรรม และข้อมูลนั้นควรมีความถูกต้องระหว่างการทำธุรกรรม ซึ่งงานวิจัยนี้ หมายถึง การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี มีการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวจากบุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้ มีกฎระเบียบในการใช้งานที่สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการได้ กำหนดให้มีการตั้งรหัสการใช้งานรวมถึงอีเมลแจ้งเตือนการใช้งานทุกครั้ง มีการส่ง SMS ยืนยันการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทุกครั้ง รวมถึงผู้ให้บริการมีการรักษาความลับเกี่ยวกับรหัสประจำตัวลูกค้า รหัสลับส่วนตัวและ Mobile pin ไว้เป็นความลับ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ความปลอดภัย พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยมีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องโดยตรงกับความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ดังแนวคิดทฤษฎีของ ครีเยอร์, พอสทชี และทูโรวสกี (Kreyer, Pousttchi & Turowski, 2002) และ ครีเยอร์ และคณะ (Kreyer, et al., 2003) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ความปลอดภัย คือ การรับรู้ความปลอดภัย หมายถึง ระดับการรับรู้ที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะมีความปลอดภัยตามวัตถุประสงค์ในการรักษาความปลอดภัย 5 ประการคือความสมบูรณ์ครบถ้วน การรักษาความลับ, ความไว้วางใจ, ความน่าเชื่อถือ, การให้อำนาจ, การอนุญาต, การให้สิทธิ์ มีการรับรอง และไม่ปฏิเสธการทำธุรกรรม อีกทั้งต้องมีการรักษาสภาพให้พร้อมใช้งาน มีการรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ผู้ใช้ตั้งใจแลกเปลี่ยนระหว่างการทำธุรกรรม และข้อมูลนั้นควรมีความถูกต้องระหว่างการทำธุรกรรมอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาเทเมซ, อิสมาล และชานมูกัม (Fatemeh, Ismail & Shanmugam, 2013) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความไว้วางใจและการรับรู้ความปลอดภัยในการตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์ อีกทั้งงานวิจัยของ จุนาดี้ และ ซเฟรียนโต้ (Junadi & Sfenrianto, 2015) ศึกษารูปแบบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้บริโภคในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยมีผลบวกต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของ โอลิเวียรา และคณะ (Oliveira, et al., 2016) ศึกษาเรื่องการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศโปรตุเกส ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยหลักในการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรวมถึงความตั้งใจที่จะแนะนำเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า การรักษาความปลอดภัยมีผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมต่อการยอมรับการชำระเงินผ่านมือถือและความตั้งใจที่จะแนะนำเทคโนโลยีชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ส่วนงานวิจัยของ เจีย-ชี และ แพม (Gia-Shie & Pham, 2016) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเวียดนาม พบว่า ความไว้วางใจในเรื่องความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจ

ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ซูซานโต้ (Susanto, 2016) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านสมาร์ตโฟน พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ ลีบานา-คาบานิลลัส และคณะ (Liebana-Cabanillas, et al., 2017) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะใช้ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างการรับรู้ความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เมื่อระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความปลอดภัยความตั้งใจใช้ของผู้บริโภคจะเพิ่มขึ้น และงานวิจัยของ ซิงค์ และ ศรีวาสทาวา (Singh & Srivastava, 2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการคาดการณ์ความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศอินเดีย พบว่า การรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจของลูกค้า ในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ

จากการศึกษาดังกล่าว ได้พบว่า ตัวแปรที่ 4 การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จึงตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 6: การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ความปลอดภัย

สมมติฐานที่ 7: การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

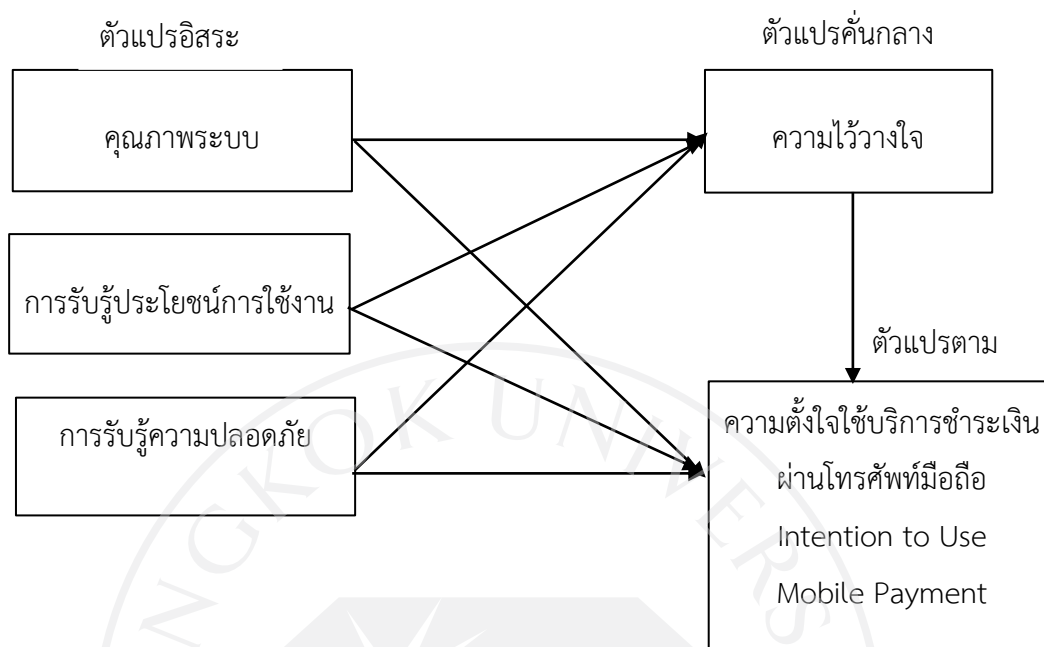
ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ความปลอดภัย

2.7 สรุปสมมติฐานและกรอบแนวคิด

จากการค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ภาพแสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิด



กรอบแนวคิดข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ได้แก่

1. ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
 2. คุณภาพระบบส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
 3. คุณภาพระบบส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
 4. การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
 5. การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
 6. การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
 7. การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
- โดยสรุปเป็นสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ ความไว้วางใจ

ตามแนวคิดทฤษฎีของ เมเยอร์ และคณะ (Mayer, et al., 1995) และ แมคไนท์

(McKnight, 2002)

สมมติฐานที่ 2: คุณภาพระบบส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
ตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพระบบ

สมมติฐานที่ 3: คุณภาพระบบส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ
ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพระบบ

ตามแนวคิดทฤษฎีของ ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992, 2003, 2004)

สมมติฐานที่ 4: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่าน
โทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

สมมติฐานที่ 5: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงิน

ผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

ตามแนวคิดทฤษฎีของ เดวิส (Davis, 1989)

สมมติฐานที่ 6: การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่าน
โทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ความปลอดภัย

สมมติฐานที่ 7: การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่าน

โทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ความปลอดภัย

ตามแนวคิดทฤษฎีของ ครีเยอร์ และคณะ (Kreyer, et al., 2002, 2003)

สมมติฐานทั้ง 7 ข้อ ได้ทำการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

เนื้อหาของบทนี้เป็นอธิบายถึงวิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณที่ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปรผลข้อมูล และวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคคลวัยทำงาน ที่เคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประชากรกลุ่มดังกล่าวที่เลือกใช้เป็นผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวิถีชีวิตที่ต้องมีการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าและบริการเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นจำนวนมาก เพราะกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศ และมีจำนวนประชากรมากที่สุด จึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความต้องการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งต้องการระบบใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน และมีความปลอดภัยกับผู้ใช้บริการ

3.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ บุคคลวัยทำงาน ที่เคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้วิธีการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ตัวอย่าง จากนั้นทำการคำนวณหาค่า Partial เพื่อนำไปประมาณค่ากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power โปรแกรมนี้ถูกสร้างจากสูตรของโคเฮน (Cohen, 1977) ผ่านการตรวจสอบและได้รับการยอมรับจากนักวิจัยจำนวนมาก สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้องและทันสมัย (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) โดยคำนวณจากการประมาณค่าตัวอย่างโดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.1201 ใช้ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง (α) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 4 อำนาจการทดสอบ ($1-\beta$) เท่ากับ 0.95 (Cohen, 1962) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างเพิ่ม 40 ตัวอย่าง คิดเป็น 25% ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากโปรแกรมได้ทั้งหมด รวมทั้งสิ้นเป็น 200 ตัวอย่าง เพื่อทำการสำรอง

ข้อมูลไว้ และผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling method) ซึ่งได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกวิธีการจับฉลากเพื่อสุ่มเลือก 1 เขต เพื่อเป็นตัวแทนพื้นที่ ตามการแบ่งกลุ่มเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2559 (“สถิติ 2559 กรุงเทพมหานคร”, 2560) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มดังต่อไปนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตวังทองหลาง เขตห้วยขวาง เขตดินแดง เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตพระนคร
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ จำนวน 10 เขต ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตบางคอแหลม เขตสาทร เขตยานนาวา เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตสวนหลวง เขตพระโขนง และเขตบางนา
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตบางซื่อ เขตจตุจักร เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตบางเขน และเขตลาดพร้าว
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตบึงกุ่ม เขตมีนบุรี เขตคันนายาว เขตคลองสามวา เขตสะพานสูง เขตประเวศ เขตหนองจอก และเขตลาดกระบัง
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 8 เขต ประกอบด้วย เขตทวีวัฒนา เขตตลิ่งชัน เขตบางพลัด เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตคลองสาน และเขตจอมทอง
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตบางแค เขตราชบุรีบูรณะ เขตหนองแขม เขตทุ่งครุ และเขตภาษีเจริญ

จากการสุ่มจับฉลากเพื่อเลือกเขตพื้นที่ 1 เขตที่จะเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มได้แล้ว ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่าๆ กัน เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ และเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีการกระจายตัวและ มีความน่าเชื่อถือ โดยใช้เกณฑ์ประชากรทั้งหมดที่จะทำการสุ่มตัวอย่าง คือ 200 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มประมาณ 33 และ 34 คน ซึ่งจะได้สัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละเขตดังตัวอย่างที่แสดงต่อไปนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง สุ่มจับฉลากได้ คือ เขตพญาไท จำนวน 34 คน
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ สุ่มจับฉลากได้ คือ เขตวัฒนา จำนวน 34 คน
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ สุ่มจับฉลากได้ คือ เขตจตุจักร จำนวน 33 คน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก สุ่มจับฉลากได้ คือ เขตบางกะปิ จำนวน 33 คน
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ สุ่มจับฉลากได้ คือ เขตบางกอกน้อย จำนวน 33 คน
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ สุ่มจับฉลากได้ คือ บางขุนเทียน จำนวน 33 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลวัยทำงานตามกลุ่มอายุที่ได้ระบุไว้ในแบบสอบถาม อีกทั้งเคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ตามแหล่งชุมชน พื้นที่ที่เป็นย่านศูนย์กลางธุรกิจ การค้า การบริการ การคมนาคมขนส่ง และเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่แต่ละเขตที่สุ่มไว้ ได้แก่ BTS และศูนย์การค้ารอบอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ, BTS สถานีเอกมัย, เกตเวย์เอกมัย, เมเจอร์เอกมัย, BTS และ MRT สถานีหมอชิต, ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว, หน้ามหาวิทยาลัยรามคำแหง, เดอะมอลล์บางกะปิ, ท่าวังหลัง, ท่าพรานนก (ท่าศิริราช), ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพระราม 2 จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่กำหนด

3.3 ประเภทของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษาได้แก่ การจัดทำข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความและการสรุปผล ประกอบด้วย

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เน้นข้อมูลที่ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมมาจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้ทางวิชาการและมีความน่าเชื่อถือได้แก่ (1) ตำรา หนังสือ (2) เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้และ (3) วารสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบเอกสารและระบบออนไลน์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา

3.4.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.4.3 สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (4) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย (5) ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจ (6) ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหา (Content Validity) และให้ข้อเสนอแนะที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของคำถามให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว ไปทำการทดสอบกับตัวอย่างจำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งจะต้องได้ค่ารวมไม่ต่ำกว่า 0.7 (Nunnally, 1978) และนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.6 ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

3.4.7 แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

3.5 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 6 ส่วนพร้อมกับวิธีการตอบคำถาม ดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากที่สุด และเหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านไม่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีจำนวน 7 ข้อ

ตารางที่ 3.1: ตารางคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
เพศ	นามบัญญัติ Nominal Scale	1 = เพศชาย 2 = เพศหญิง
อายุ	จัดอันดับ Ordinal Scale	1 = 15-24 ปี 2 = 25-34 ปี 3 = 35-44 ปี 4 = 45-55 ปี
ระดับการศึกษา	จัดอันดับ Ordinal Scale	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = สูงกว่าปริญญาตรี

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ตารางคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
อาชีพ	นามบัญญัติ Nominal Scale	1 = ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ 2 = พนักงานบริษัทเอกชน 3 = ธุรกิจส่วนตัว 4 = อาชีพอิสระ
รายได้ต่อเดือน	จัดอันดับ Ordinal Scale	1 = ต่ำกว่า 15,000 บาท 2 = 15,001-25,000 บาท 3 = 25,001-35,000 บาท 4 = 35,001-45,000 บาท 5 = มากกว่า 45,000 บาท
ท่านเคยใช้บริการชำระเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือประเภทใด ในประเทศไทย	นามบัญญัติ Nominal Scale	1 = Mobile Banking 2 = True Money 3 = AIS mPay 4 = Air Pay 5 = Pay Social 6 = Rabbit LINE Pay 7 = Line Pay 8 = Samsung Pay
เหตุผลที่ท่านไม่เลือกใช้บริการ ชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	นามบัญญัติ Nominal Scale	1 = ไม่มั่นใจในความปลอดภัย 2 = ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียม 3 = การเข้าใช้ระบบยุ่งยาก

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพระบบชำระเงิน ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 มีจำนวน 8 ข้อ

ตารางที่ 3.2: ตารางคำถามเกี่ยวกับคุณภาพระบบชำระเงิน

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
<p>คุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ</p> <p>1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถชำระเงินด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้</p> <p>2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถชำระเงินด้วยการเลือกหรือค้นหาผู้รับชำระเงินจากประเภทธุรกิจในระบบได้</p> <p>3. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการที่ชำระเงินบ่อยๆ เพื่อใช้ชำระเงินในครั้งถัดไปได้ทันที</p> <p>4. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการทางการเงินได้</p> <p>5. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเรียกดูประวัติการชำระเงินได้ทุกเวลา</p> <p>6. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา</p> <p>7. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะแสดงผลการชำระเงินให้ทราบรวมทั้งบันทึกเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติ</p> <p>8. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายและรวดเร็ว</p>	<p>อันตรภาค</p> <p>Interval</p> <p>Scale</p>	<p>1 = น้อยที่สุด</p> <p>2 = น้อย</p> <p>3 = ปานกลาง</p> <p>4 = มาก</p> <p>5 = มากที่สุด</p>

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดอันตรภาค (Interval Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 มีจำนวน 8 ข้อ

ตารางที่ 3.3: คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
<p>การรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ</p> <p>1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ฉันสามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว</p> <p>2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ฉันสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากที่อาจจะทำให้สูญหายได้</p> <p>3. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้ฉันเกิดความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ</p> <p>4. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง</p> <p>5. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของฉัน</p> <p>6. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือจะช่วยให้ฉันสามารถทำงานประจำได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>7. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้ฉันทราบยอดเงินคงเหลือก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการประเภทอื่นๆ</p> <p>8. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม รับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ</p>	<p>อันดับภาค</p> <p>Interval</p> <p>Scale</p>	<p>1 = น้อยที่สุด</p> <p>2 = น้อย</p> <p>3 = ปานกลาง</p> <p>4 = มาก</p> <p>5 = มากที่สุด</p>

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดอันดับภาค (Interval Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 มีจำนวน 8 ข้อ

ตารางที่ 3.4: ตารางคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
<p>การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี 2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการช่วยตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวจากบุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้ 3. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีกฎระเบียบในการใช้ งานที่เพียงพอ สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินได้ 4. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กำหนดให้ผู้ใช้บริการตั้งรหัสในการเข้าใช้งานระบบ เพื่อชำระเงินทุกครั้ง 5. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กำหนดให้มีการแจ้ง เตือนการเข้าใช้งานในระบบทางอีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ทุกครั้ง 6. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการส่ง SMS เป็นรหัส OTP เพื่อให้ผู้ชำระเงินยืนยันการชำระเงินทุกครั้ง 7. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการส่ง SMS หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ เพื่อยืนยันรายการชำระเงินที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง 8. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ รักษารหัสประจำตัวลูกค้า, รหัสลับส่วนตัว และ Mobile pin ไว้เป็นความลับ 	<p>อันตรภาค Interval Scale</p>	<p>1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด</p>

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 มีจำนวน 6 ข้อ

ตารางที่ 3.5: ตารางคำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
<p>ความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง 2. ผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินได้ถูกต้องและแม่นยำ 3. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่เป็นธนาคารพาณิชย์ 4. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือผ่าน Pay Social, Rabbit LINE Pay, Line Pay, Samsung Pay 5. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เช่น AIS, DTAC, TRUE 6. ท่านให้ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ 	<p>อันตรภาค</p> <p>Interval Scale</p>	<p>1 = น้อยที่สุด</p> <p>2 = น้อย</p> <p>3 = ปานกลาง</p> <p>4 = มาก</p> <p>5 = มากที่สุด</p>

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรตามความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 มีจำนวน 7 ข้อ

ตารางที่ 3.6: ตารางคำถามเกี่ยวกับตัวแปรตามความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ 1. ฉันวางแผนที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในอนาคต 2. ฉันตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อไป 3. ฉันตั้งใจจะชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการผ่านโทรศัพท์มือถือเมื่อมีโอกาส 4. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อยๆ 5. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทุกครั้ง 6. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง 7. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินทุกประเภทธุรกิจผ่านโทรศัพท์มือถือ	อันตรภาค Interval Scale	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

3.6 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา โดยการตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับหัวข้อที่ศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

1. รศ.ทองฟู ศิริวงศ์ ผู้เชี่ยวชาญภายนอก จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ดร.จิรพันธ์ สุกุณา นักวิชาการ SMEs ชำนาญการ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

3. ดร.อัมพล ชูสนุก อาจารย์ประจำ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ผู้วิจัยได้นำนิยามเชิงปฏิบัติการและข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง
พิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณา ซึ่งดัชนีที่ใช้แสดงความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนี
ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence index: IOC)
โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ

- ให้คะแนน +1 หากแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่กำหนด
- ให้คะแนน 0 หากไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่กำหนด
- ให้คะแนน -1 หากแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่กำหนดค่าดัชนีความ
สอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

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

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R คือ คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ส่วนที่ 1 คุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ผลการพิจารณาของคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.7: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

คุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถชำระเงินด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถชำระเงินด้วยการเลือกหรือค้นหาผู้รับชำระเงินจากประเภทธุรกิจในระบบได้	1	0	0	0.33	ไม่สามารถใช้ได้ตามเกณฑ์
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถเก็บบันทึกรายการที่ชำระเงินบ่อยๆ เพื่อใช้ชำระเงินในครั้งถัดไปได้ทันที	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการทางการเงินได้	1	1	0	0.67	ใช้ได้
5. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเรียกดูประวัติการชำระเงินได้ทุกเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้
6. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้
7. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะแสดงผลการชำระเงินให้ทราบรวมทั้งบันทึกเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
8. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายและรวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละด้านและแต่ละข้อเกี่ยวกับคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีคำถามจำนวน 1 ข้อมีค่าไม่ถึง 0.50 จึงทำการตัดออก ส่วนคำถามอีก 7 ข้อ มีค่าตั้งแต่ 0.50 - 1.00 และแสดงให้เห็นว่าคำถามในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นคำถามในแบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้ได้

ส่วนที่ 2 การรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ผลการพิจารณาของการรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.8: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาการรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

การรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ฉันสามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ฉันสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากที่อาจจะทำให้สูญหายได้	1	1	1	1	ใช้ได้
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้ฉันเกิดความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง	1	1	1	1	ใช้ได้
5. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของฉัน	1	1	1	1	ใช้ได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.8 (ต่อ): ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาการรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

การรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
6. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะช่วยให้ฉันสามารถทำงานประจำได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
7. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้ฉันทราบยอดเงินคงเหลือก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ประเภทอื่นๆ	1	1	1	1	ใช้ได้
8. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม รับส่วนลด ในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ	1	1	1	1	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละด้านและแต่ละข้อเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีค่าตั้งแต่ 0.50 - 1.00 แสดงให้เห็นว่าคำถามในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นคำถามในแบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาได้

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ผลการพิจารณาของการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.9: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการ
ชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
1. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี	1	1	1	1	ใช้ได้
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการช่วยตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวจาก บุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีกฎระเบียบในการใช้ งานที่เพียงพอ สามารถ คุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินได้	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กำหนดให้ผู้ให้บริการตั้งรหัสในการเข้าใช้งานระบบ เพื่อชำระเงินทุกครั้ง	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กำหนดให้มีการแจ้งเตือนการเข้าใช้งานในระบบ ทางอีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ทุกครั้ง	1	1	1	1	ใช้ได้
6. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการส่ง SMS เป็นรหัส OTP เพื่อให้ผู้ชำระเงินยืนยันการ ชำระเงินทุกครั้ง	1	1	1	1	ใช้ได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.9 (ต่อ): ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้
บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
7. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการส่ง SMS หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ เพื่อยืนยันรายการชำระเงินที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง	1	1	1	1	ใช้ได้
8. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ รักษารหัสประจำตัวลูกค้า, รหัสลับส่วนตัว และ Mobile pin ไว้เป็นความลับ	1	1	1	1	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละด้านและแต่ละข้อเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยใช้
บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีค่าตั้งแต่ 0.50 - 1.00 แสดงให้เห็นว่าคำถามในส่วนนี้มีความ
สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นคำถามในแบบสอบถามเพื่อ
ทำการศึกษาได้

ส่วนที่ 4 ความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ผลการพิจารณาของความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มี
รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.10: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
1. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินได้ถูกต้องและแม่นยำ	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่เป็นธนาคารพาณิชย์	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือผ่าน Pay Social, Rabbit LINE Pay, Line Pay, Samsung Pay	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เช่น AIS, DTAC, TRUE	1	1	1	1	ใช้ได้
6. ท่านให้ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	1	1	1	1	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละด้านและแต่ละข้อเกี่ยวกับความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีค่าตั้งแต่ 0.50 - 1.00 แสดงให้เห็นว่าคำถามในส่วนนี้มีความสอดคล้อง

กับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นคำถามในแบบสอบถามเพื่อ
ทำการศึกษาได้

ส่วนที่ 5 ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ผลการพิจารณาของความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีรายละเอียด
ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.11: ค่าดัชนีความสอดคล้องและผลการพิจารณาความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่าน
โทรศัพท์มือถือ

ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ผลการประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
1. ฉันวางแผนที่จะใช้บริการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือในอนาคต	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ฉันตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือต่อไป	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ฉันตั้งใจจะชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการผ่าน โทรศัพท์มือถือเมื่อมีโอกาส	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือบ่อยๆ	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือทุกครั้ง	1	1	1	1	ใช้ได้
6. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	ใช้ได้
7. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินทุกประเภทธุรกิจ ผ่านโทรศัพท์มือถือ	1	1	1	1	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละด้านและแต่ละข้อเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีค่าตั้งแต่ 0.50 - 1.00 แสดงให้เห็นว่าคำถามในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นคำถามในแบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาได้

จากผลการประเมินข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 37 ข้อ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) จำนวน 1 ข้อ ไม่ผ่านเกณฑ์ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ไม่ถึง 0.50 ผู้วิจัยจึงทำการตัดข้อคำถามออก คงเหลือข้อคำถาม จำนวน 36 ข้อ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 และมีค่ารวมเท่ากับ 0.96 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกันและตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อรวมทั้งข้อคำถามมีความเชื่อมั่นทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากบุคคลวัยทำงาน ที่เคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กลุ่มอายุตั้งแต่ 15-55 ปี และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจาก ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น	
	จำนวน (ข้อ)	กลุ่มทดลอง (n=40)
คุณภาพระบบ	7	0.777
การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	8	0.829
การรับรู้ความปลอดภัย	8	0.871
ความไว้วางใจ	6	0.822
ความตั้งใจใช้บริการ	7	0.931
รวม	36	0.950

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7-1.00 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว จึงได้สรุปว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) มีค่าอยู่ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าความเที่ยงสำหรับงานวิจัยประเภทต่าง ๆ โดย นันนอลลี (Nunnally, 1978) เสนอว่า

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.8 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.9 สำหรับการตัดสินใจ (Important Research)

ผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นพบว่า ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามของงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เมื่อนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลอง 40 ชุด พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.950 โดยค่าถามแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่าง 0.777-0.931 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์ของ ครอนบาคของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นรวมตามเกณฑ์ของ นันนอลลี (Nunnally, 1978) สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

3.7.1 ผู้วิจัยได้เข้าไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาตามเขตพื้นที่ที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1 ของการสุ่มตัวอย่าง

3.7.2 ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ที่จะตอบแบบสอบถามที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2 ของการสุ่มตัวอย่าง คือ เป็นกลุ่มบุคคลวัยทำงาน กลุ่มอายุ 15-55 ปี และเคยมีประสบการณ์การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ก่อนทำการแจกแบบสอบถามและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยจะตอบข้อสงสัยนั้นทันที

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังต่อไปนี้ คือ

3.8.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

3.8.1.1 ตัวแปรด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากที่สุดในประเทศไทย และเหตุผลสำคัญที่จะทำให้ท่านไม่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นข้อมูลที่นำมาวัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

ดังนั้น สถิติที่เหมาะสมในการใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.8.1.2 ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่เหมาะสมในการใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

<u>ช่วงชั้นของค่าคะแนน</u>	<u>คำอธิบายสำหรับการแปลผล</u>
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3.8.2 สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษาของตัวอย่างในเรื่องต่อไปนี้

3.8.2.1 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความปลอดภัย ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัว คือ ความไว้วางใจใช้บริการ ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค และเพื่อทดสอบถึงอิทธิพลที่ส่งผลของตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตาม ดังนั้นสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

3.8.2.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความปลอดภัย ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัวคือ ความตั้งใจใช้บริการ ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค และเพื่อ

ทดสอบถึงอิทธิพลที่ส่งผลของตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตาม ดังนั้นสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

3.8.2.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระตัวเดียว คือ ความไว้วางใจ ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาคกับตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการ ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค และเพื่อทดสอบถึงอิทธิพลที่ส่งผลของตัวแปรอิสระดังกล่าวที่มีต่อตัวแปรตาม ดังนั้นสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression)



บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติและความคิดเห็นเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพระบบ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจใน

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

4.7 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติและความคิดเห็นเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ใช้บริการมากที่สุดในประเทศไทย และเหตุผลสำคัญที่สุดที่จะทำให้ท่านไม่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ ผลดังกล่าวแสดงในตารางและคำอธิบายดังนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	70	35
หญิง	130	65
รวม	200	100

ผลการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเป็นเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-24 ปี	30	15
25-34 ปี	94	47
35-44 ปี	56	28
45-55 ปี	20	10
รวม	200	100

ผลการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25-34 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาได้แก่ อายุ 35-44 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 อายุ 15-24 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อายุ 45-55 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	7.0
ปริญญาตรี	135	67.5
สูงกว่าปริญญาตรี	51	25.5
รวม	200	100

ผลการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาได้แก่ ผู้มีการศึกษา

สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	26	13.0
พนักงานบริษัทเอกชน	143	71.5
ธุรกิจส่วนตัว	20	10.0
อาชีพอิสระ	11	5.5
รวม	200	100

ผลการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมา ได้แก่ อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 13 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอาชีพอิสระ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	13	6.5
15,001-25,000 บาท	84	42.0
25,001-35,000 บาท	35	17.5
35,001-45,000 บาท	41	20.5
มากกว่า 45,000 บาท	27	13.5
รวม	200	100

ผลการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาได้แก่ รายได้ 35,001-45,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 รายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 รายได้มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ใช้บริการมากที่สุด

ประเภทบริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยที่ท่านเคยใช้บริการมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
Mobile Banking	161	80.5
True Money	16	8.0
AIS mPay	7	3.5
Air Pay	8	4.0
Pay Social	2	1.0
Rabbit LINE Pay	3	1.5
Sumsung Pay	3	1.5
รวม	200	100

ผลการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย ผ่าน Mobile Banking จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมา คือ True Money จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 Air Pay จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4 AIS mPay จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 Rabbit LINE Pay และ Sumsung Pay จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ Pay Social จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านไม่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านไม่เลือกใช้บริการ ชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มั่นใจในความปลอดภัย	107	53.5
ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียม	42	21.0
การเข้าใช้ระบบยุ่งยาก	51	25.5
รวม	200	100

ผลการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มั่นใจในความปลอดภัย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาได้แก่ การเข้าใช้ระบบยุ่งยาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถ ชำระเงิน ด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้	3.87	0.787	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถเก็บบันทึก รายการที่ชำระเงินบ่อยๆ เพื่อชำระเงินในครั้งถัดไปได้ทันที	4.15	0.675	มาก
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการทางการเงินได้	4.25	0.676	มากที่สุด
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเรียกดูประวัติการชำระเงินได้ทุกเวลา	4.32	0.677	มากที่สุด
5. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา	4.47	0.664	มากที่สุด
6. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะแสดงผลการชำระเงินให้ทราบรวมทั้งบันทึกเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติ	4.37	0.674	มากที่สุด
7. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายและรวดเร็ว	4.41	0.681	มากที่สุด
รวม	4.26	0.492	มากที่สุด

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mean=4.26, S.D.=0.492) แต่เมื่อพิจารณารายข้อคำถามแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อ การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา (Mean=4.47, S.D.=0.664) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายและรวดเร็ว (Mean=4.41, S.D.=0.681) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะแสดงผลการชำระเงินให้ทราบรวมทั้งบันทึกเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติ (Mean=4.37, S.D.=0.674) การใช้

บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเรียกดู ประวัติการชำระเงินได้ทุกเวลา (Mean=4.32, S.D.=0.677) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการทางการเงินได้ (Mean=4.25, S.D.=0.676) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถเก็บบันทึก รายการที่ชำระเงินบ่อยๆ เพื่อใช้ชำระเงินในครั้งถัดไปได้ทันที (Mean=4.15, S.D.=0.675) และการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถชำระเงินด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้ (Mean=3.87, S.D.=0.787) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับระดับการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ประโยชน์ การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ฉันสามารถจ่ายเงินได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	4.48	0.618	มากที่สุด
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ฉันสามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก ที่อาจจะสูญหายได้	4.47	0.617	มากที่สุด
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้ฉันเกิดความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ	4.48	0.609	มากที่สุด
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง	4.47	0.687	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ประโยชน์ การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
5. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของฉัน	4.41	0.703	มากที่สุด
6. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะช่วยให้ฉันสามารถทำงานประจำได้อย่างรวดเร็ว	4.21	0.799	มากที่สุด
7. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้ฉันทราบยอดเงินคงเหลือก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอื่น	4.24	0.778	มากที่สุด
8. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม รับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ	4.14	0.851	มาก
รวม	4.36	0.518	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mean=4.36, S.D.=0.518) แต่เมื่อพิจารณารายข้อคำถามแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้ฉันเกิดความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ (Mean=4.48, S.D.=0.609) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ฉันสามารถจ่ายเงินได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว (Mean=4.48, S.D.=0.618) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง (Mean=4.47, S.D.=0.687) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยให้ฉันสามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก ที่อาจจะสูญหายได้ (Mean=4.47, S.D.=0.617) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของฉัน (Mean=4.41, S.D.=0.703) การใช้

บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้ฉันทราบยอดเงินคงเหลือก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอื่น (Mean=4.24, S.D.=0.778) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะช่วยให้ฉันสามารถทำงานประจำได้อย่างรวดเร็ว (Mean=4.21, S.D.=0.799) และการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม รับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ (Mean=4.14, S.D.=0.851) ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานใน เขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี	3.79	0.743	มาก
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการช่วยตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว จากบุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้	3.79	0.722	มาก
3. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีกฎระเบียบในการใช้ งานที่เพียงพอ สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินได้	3.82	0.686	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานใน เขต กรุงเทพมหานคร

การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
4. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือกำหนดให้ผู้ใช้บริการตั้งรหัสในการเข้าใช้งานระบบเพื่อชำระเงินทุกครั้ง	4.18	0.714	มาก
5. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กำหนดให้มีการแจ้งเตือนการเข้าใช้งานในระบบทางอีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ทุกครั้ง	4.11	0.746	มาก
6. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการส่ง SMS เป็นรหัส OTP เพื่อให้ผู้ชำระเงินยืนยันการชำระเงินทุกครั้ง	4.17	0.777	มาก
7. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการส่ง SMS หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ เพื่อยืนยันรายการชำระเงินที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง	4.22	0.708	มากที่สุด
8. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ รักษาบัตรประจำตัวลูกค้า, รหัสลับส่วนตัว และ Mobile pin ไว้เป็นความลับ	4.06	0.710	มาก
รวม	4.01	0.529	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mean=4.01, S.D.=0.529) แต่เมื่อพิจารณารายข้อคำถามแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากต่อผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่มีการส่ง SMS หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้เพื่อยืนยันรายการ

ชำระเงินที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง (Mean=4.22, S.D.=0.708) ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือกำหนดให้ผู้ใช้บริการตั้งรหัสในการเข้าใช้งานระบบเพื่อชำระเงินทุกครั้ง (Mean=4.18, S.D.=0.714) ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการส่ง SMS เป็นรหัส OTP เพื่อให้ผู้ชำระเงินยืนยันการชำระเงินทุกครั้ง (Mean=4.17, S.D.=0.777) ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือกำหนดให้มีการแจ้งเตือนการเข้าใช้งานในระบบทางอีเมลล์ที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ทุกครั้ง (Mean=4.11, S.D.=0.746) ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรักษารหัสประจำตัวลูกค้า, รหัสลับส่วนตัว และ Mobile pin ไว้เป็นความลับ (Mean=4.06, S.D.=0.710) ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีกฎระเบียบในการใช้งานที่เพียงพอ สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินได้ (Mean=3.82, S.D.=0.686) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการช่วยตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวจากบุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้ (Mean=3.79, S.D.=0.722) และผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี (Mean=3.79, S.D.=0.743) ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับระดับความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง	4.04	0.679	มาก
2. ผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินได้ถูกต้องและแม่นยำ	4.06	0.670	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
3. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่เป็นธนาคารพาณิชย์	4.21	0.704	มากที่สุด
4. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือผ่าน Pay Social, Rabbit LINE Pay, Samsung Pay	3.78	0.865	มาก
5. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือเช่น AIS, DTAC, TRUE	3.94	0.748	มาก
6. ท่านให้ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	3.93	0.698	มาก
รวม	3.99	0.564	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากต่อ ความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mean=3.99, S.D.=0.564) แต่เมื่อพิจารณารายข้อคำถามแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากต่อ ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่เป็นธนาคารพาณิชย์ (Mean=4.21, S.D.=0.704) ผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินได้ถูกต้องและแม่นยำ (Mean=4.06, S.D.=0.670) การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง (Mean=4.04, S.D.=0.679) ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือเช่น AIS, DTAC, TRUE (Mean=3.94, S.D.=0.748) ท่านให้ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mean=3.93, S.D.=0.698) และท่านให้ความไว้วางใจ

ในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือผ่าน Pay Social, Rabbit LINE Pay, Line Pay, Samsung Pay (Mean=3.78, S.D.=0.865) ตามลำดับ

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับระดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ฉันวางแผนที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในอนาคต	4.21	0.720	มากที่สุด
2. ฉันตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อไป	4.29	0.660	มากที่สุด
3. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อยๆ	4.08	0.729	มาก
4. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทุกครั้ง	3.92	0.801	มาก
5. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง	4.09	0.724	มาก
6. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินทุกประเภทธุรกิจผ่านโทรศัพท์มือถือ	3.91	0.834	มาก
รวม	4.11	0.594	มาก

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mean=4.11, S.D.=0.594) แต่เมื่อพิจารณารายข้อคำถามแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ฉันทัดใจจะใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการผ่านโทรศัพท์มือถือเมื่อมีโอกาส (Mean=4.32, S.D.=0.616) ฉันทัดใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อไป (Mean=4.29, S.D.=0.660) ฉันทัดใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในอนาคต (Mean=4.21, S.D.=0.720) ฉันทัดใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง (Mean=4.09, S.D.=0.724) ฉันทัดใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อย ๆ (Mean=4.08, S.D.=0.729) ฉันทัดใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทุกครั้ง (Mean=3.92, S.D.=0.801) และฉันทัดใจจะใช้บริการชำระเงินทุกประเภทธุรกิจผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mean=3.91, S.D.=0.834) ตามลำดับ

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ

Beta (β) หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน

t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

Sig. หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Tolerance หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

VIF หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

Adjusted R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

ตารางที่ 4.13: การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ (การส่งผล) ระหว่าง ความไว้วางใจกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร (H1) (การวิเคราะห์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression))

ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	b	Beta	t	p-value
ความไว้วางใจ	0.595	0.565	9.633	0.000*

Adjusted $R^2 = 31.6$, $F = 92.799$, $p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานที่เกิดขึ้นระหว่างความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analyze) พบว่า ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$) และเมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบความไว้วางใจที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ($\beta = 0.565$) นอกจากนี้สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.316$) แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของปัจจัยความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 31.6 ที่เหลืออีกร้อยละ 68.4 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

ตารางที่ 4.14: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (การส่งผล) ระหว่าง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย กับความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (H2, H4, H6) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	b	Beta	t	p-value	Tolerance	VIF
คุณภาพระบบ	0.055	0.048	0.688	0.493	0.539	1.856
การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	0.201	0.184	2.667	0.008*	0.558	1.793
การรับรู้ความปลอดภัย	0.567	0.532	7.633	0.000*	0.550	1.819

Adjusted $R^2 = 46.9$, $F = 59.634$, $p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสภาพที่เกิดขึ้นระหว่างคุณภาพระบบการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า มี Tolerance ระหว่าง 0.539–0.558 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำคือ > 0.40 (Allison, 1999) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันจากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.793–1.856 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, Babin, Carr & Griffin, 2013, p. 590) จากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analyze) พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ให้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ($p = 0.008$) และการรับรู้ความปลอดภัย ($p = 0.000$) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ คือ คุณภาพระบบ และเมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลกับความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ให้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัย ($\beta = 0.532$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ($\beta = 0.184$) ตามลำดับ นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.469$) แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งานและการรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลกับความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ให้บริการวัยทำงานใน

เขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 46.9 ที่เหลืออีก ร้อยละ 53.1 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

ตารางที่ 4.15: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (การส่งผล) ระหว่าง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย กับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ องผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (H3, H5, H7) (การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ: Multiple Regression)

ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	b	Beta	t	p-value	Tolerance	VIF
คุณภาพระบบ	0.115	0.096	1.264	0.208	0.539	1.856
การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	0.346	0.302	4.064	0.000*	0.558	1.793
การรับรู้ความปลอดภัย	0.366	0.326	4.350	0.000*	0.550	1.819

Adjusted $R^2 = 38.7$, $F = 42.790$, $p < 0.05$

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสภาพที่เกิดขึ้นระหว่างคุณภาพระบบชำระเงิน การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า มีค่า Tolerance ระหว่าง 0.539–0.558 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ > 0.40 (Allison, 1999) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันจากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.793–1.856 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, et al., 2013, p. 590) จากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression Analyze) พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน ($p = 0.000$) และการรับรู้ความปลอดภัย ($p = 0.000$) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ คือ คุณภาพระบบชำระเงิน และเมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัย ($\beta = 0.326$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ($\beta = 0.302$) ตามลำดับ นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 =$

0.387) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลกับความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขต กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 38.7 ที่เหลืออีกร้อยละ 61.3 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

4.8 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

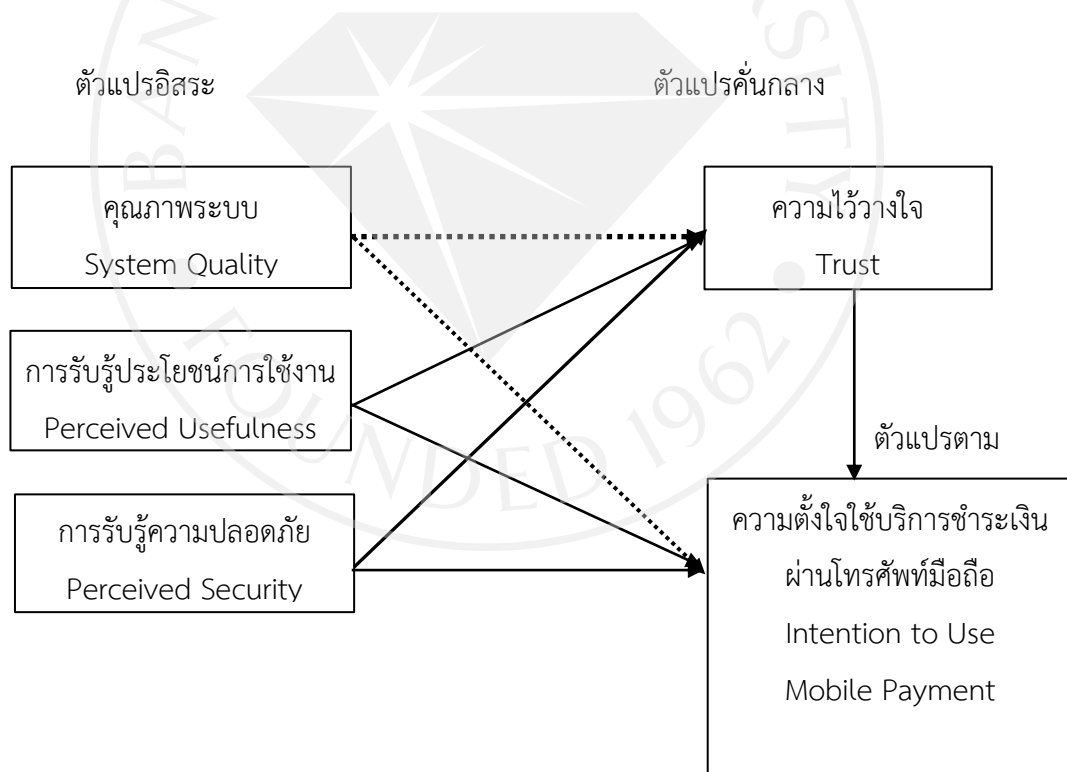
ตารางที่ 4.16: สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
สมมุติฐานที่ 1 : ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 2 : คุณภาพระบบส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ปฏิเสธ
สมมุติฐานที่ 3 : คุณภาพของระบบส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ปฏิเสธ
สมมุติฐานที่ 4 : การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 5 : การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 6 : การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 7 : การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	สอดคล้อง

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (H4,H6) และการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (H1, H5, H7) ในทางตรงกันข้ามผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ คุณภาพระบบส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (H2) และ คุณภาพของระบบส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (H3)

สรุปผลการการศึกษา คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาพที่ 4.1: สรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ



—————> หมายถึง มีอิทธิพล/ ส่งผล

.....> หมายถึง ไม่มีอิทธิพล/ ไม่ส่งผล

ผลการศึกษาจากการทดสอบอธิบายได้ว่า การที่จะทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือนั้น ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้บริการได้นั้น ผู้ให้บริการควรสร้างการรับรู้ให้ผู้ใช้บริการรับรู้ในด้านความปลอดภัยในการใช้บริการและสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานก่อน ในขณะที่เดียวกัน ผู้ให้บริการอาจสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการก่อนโดยการสร้างความไว้วางใจนั้นจะต้องสร้างการรับรู้ในเรื่องประโยชน์ในการใช้งานและความปลอดภัยก่อน เมื่อผู้ใช้บริการให้ความไว้วางใจแล้วก็ย่อมที่จะเกิดความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ



บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคคลวัยทำงานที่เคยมีประสบการณ์และความรู้ ความเข้าใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่นำมาทำการศึกษา จำนวน 200 คน ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics Version 20.0 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 การอภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1.1 ผลสรุปด้านคุณสมบัติและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001–25,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย ประเภท Mobile Banking และเหตุผลสำคัญที่จะทำให้ไม่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือคือ ไม่มั่นใจในความปลอดภัย

5.1.2 ผลสรุประดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับ คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลสรุปดังนี้

5.1.2.1 ผลสรุประดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าคุณภาพระบบมีความเกี่ยวข้องกับการใช้บริการชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือสามารถใช้บริการได้ ทุกที่ทุกเวลา การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ได้อย่างง่ายและรวดเร็ว การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะแสดงผลการชำระเงินให้ทราบรวมทั้งบันทึกเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติ การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเรียกดูประวัติการชำระเงินได้ทุกเวลา การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการทางการเงินได้ การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการที่ชำระเงินบ่อยๆ เพื่อใช้ชำระเงินในครั้งถัดไปได้ทันที และการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถชำระเงินด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้

5.1.2.2 ผลสรุประดับการรับรู้ประโยชน์การใช้งานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากที่สุดในด้าน การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้ฉันเกิดความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ฉันสามารถจ่ายเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ฉันสามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากที่อาจจะสูญหายได้ การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของฉัน การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้ฉันทราบยอดเงินคงเหลือก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอื่น การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือจะช่วยให้ฉันสามารถทำงานประจำได้อย่างรวดเร็ว และการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม รับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ

5.1.2.3 ผลสรุประดับการรับรู้ความปลอดภัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากในด้าน ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการส่ง SMS หรืออีเมลที่ผู้ให้บริการแจ้งไว้เพื่อยืนยันรายการชำระเงินที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือกำหนดให้ผู้ใช้บริการตั้งรหัสในการเข้าใช้งานระบบเพื่อชำระเงินทุกครั้ง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการส่ง SMS เป็นรหัส OTP เพื่อให้ผู้ชำระเงินยืนยันการชำระเงินทุกครั้ง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือกำหนดให้มีการแจ้งเตือนการเข้าใช้งานในระบบทางอีเมลที่ผู้ให้บริการแจ้งไว้ทุกครั้ง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรักษารหัสประจำตัวของลูกค้า, รหัสลับส่วนตัว และ Mobile pin ไว้เป็นความลับ ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีกฎระเบียบในการใช้งานที่เพียงพอสามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินได้ การใช้บริการชำระเงินผ่าน

โทรศัพท์มือถือมีการช่วยตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวจากบุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้ และผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี

5.1.2.4 ผลสรุประดับความไว้วางใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความไว้วางใจในระดับมากในด้าน ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินได้ถูกต้องและแม่นยำ การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เช่น AIS, DTAC, TRUE ท่านให้ความไว้วางใจ ในการรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ และท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือผ่าน Pay Social, Rabbit LINE Pay, Line Pay, Samsung Pay

5.1.2.5 ผลสรุประดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจในระดับมากในด้าน ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการผ่านโทรศัพท์มือถือเมื่อมีโอกาส ฉันตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อไป ฉันวางแผนที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในอนาคต ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อย ๆ ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทุกครั้ง และฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินทุกประเภทธุรกิจผ่านโทรศัพท์มือถือ

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยแบบง่าย (Simple Regression) และสถิติถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน สรุปผลทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 คุณภาพระบบส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพระบบไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษามิ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.3 สมมติฐานที่ 3 คุณภาพระบบส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพระบบไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.4 สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.5 สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.6 สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.7 สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และ ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผลการศึกษาที่สรุปว่าความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินได้ถูกต้องและแม่นยำ การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง และผู้ใช้บริการให้ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาดาน และ ยาดาฟ (Madan & Yadav, 2016) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความตั้งใจในการเลือกใช้กระเป๋าตางค์ในโทรศัพท์มือถือ ในมุมมองของประเทศกำลังพัฒนา โดยเก็บข้อมูลจากการสำรวจผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์มือถือในการชำระเงิน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความไว้วางใจมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจเลือกใช้กระเป๋าตางค์ในโทรศัพท์มือถือ ส่วนงานวิจัยของ ชู และคณะ (Chiu, et al., 2017) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือในฟิลิปปินส์ พบว่า ความไว้วางใจครั้งแรกมีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ และงานวิจัยของ ชาว และคณะ (Cao, et al., 2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินต่อเนื่อง พบว่า กระบวนการถ่ายโอนความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อเนื่อง สามารถอธิบายได้ว่า การที่ผู้ใช้บริการให้ความไว้วางใจในผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ความสามารถในการดูแลขั้นตอนในการชำระเงินได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ทำให้เพิ่มความตั้งใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ เมเยอร์ และคณะ (Mayer, et al., 1995) และ แมคไนท์ และคณะ (McKnight, et al., 2002) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจ ความรู้สึกที่สะท้อนถึงความเต็มใจ ความตั้งใจ มั่นใจ ที่จะใช้บริการใหม่ๆ ด้วยความรู้สึกสบายใจ มีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงในการใช้บริการ มีแนวโน้มที่ตั้งใจจะไว้วางใจในความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเมตตาากรุณา ความเชื่อมั่นหรือน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และ ซิว และ เซน (Siau & Shen, 2003 อ้างใน Gia-Shie & Pham, 2016) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความไว้วางใจในความสามารถของเทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรม และความไว้วางใจจากผู้ให้บริการจะเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าความไว้วางใจจากลูกค้าได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการใช้บริการชำระเงินในกรณีของการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 3 ผลการศึกษาที่สรุปว่าคุณภาพระบบไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขต

กรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวไม่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องคุณภาพระบบ ของ ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992, 2003) ซึ่งกล่าวไว้ว่าคุณภาพระบบ คือ ระบบชำระเงินที่มีความถูกต้อง ใช้งานง่าย เข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก มีความยืดหยุ่น มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพและตอบสนอง ผู้บริโภคในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างรวดเร็ว ทำให้ส่งผลต่อการยอมรับที่จะใช้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการอาจจะมีความเข้าใจถึงคุณภาพระบบ เพราะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ จึงไม่คำนึงถึงคุณภาพระบบในการตัดสินใจที่จะใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการอาจจะคำนึงถึงเทคโนโลยีในการใช้มากกว่า ตามที่ ดีโลนี และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992, 2003) และ เดวิส (David, 1989) ได้อธิบายไว้ว่า ความง่ายของเทคโนโลยีจะส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะทำให้ผู้ที่รู้จักคุ้นเคยและเข้าใจวิธีการใช้เทคโนโลยียอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีและตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือและระบบออนไลน์ต่อไป

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 และ 5 ผลการศึกษาที่สรุปว่าการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ส่งผลต่อความไว้วางใจ และส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ให้บริการ วิทยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องมาจากการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้เกิดความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถจ่ายเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง อีกทั้งยังช่วยให้สามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากที่อาจจะสูญหายได้ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถทราบยอดเงินคงเหลือก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอื่น ช่วยให้สามารถทำงานประจำได้อย่างรวดเร็ว และมีสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น พรีคาร์ธรรมเนียม รับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาโรฟี และคณะ (Maroofi, et al., 2013) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบความไว้วางใจครั้งแรกในใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอิหร่าน พบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความไว้วางใจครั้งแรกในการใช้งานธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ งานวิจัยของ ซูซันโต (Susanto, 2016) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านสมาร์ตโฟน พบว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนงานวิจัยของ เจีย-ชิ และ เฟม (Gia-Shie & Pham, 2016) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเวียดนาม พบว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีงานวิจัยของ ซูฮาล (Zuhail, 2016) ที่ได้ศึกษาในเรื่องการประเมินความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือของกลุ่มประชากร Gen Y ในประเทศมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ ส่วนงานวิจัยของ ศรีธารามาน และคณะ (Seetharaman., et al., 2017) ได้ศึกษา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ Mobile Wallet ในประเทศสิงคโปร์ พบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ Mobile Wallet และงานวิจัยของ มาคานเยซ่า (Makanyeza, 2017) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลของผู้บริโภคต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในซิมบับเว พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมือถือพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการปรับใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือในประเทศซิมบับเว สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระเงิน รวมทั้งได้รับสิทธิประโยชน์มากมายจากระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในรูปแบบใหม่ๆ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังแนวคิดและทฤษฎีของ เดวิส (Davis, 1989) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศหรือบริการชำระเงินที่ใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ๆ จะสามารถมีส่วนช่วยในการพัฒนาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้ประโยชน์มากมายได้มากกว่าบริการรูปแบบเดิมๆ รวมทั้งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้งานในอนาคต

จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 6 และ 7 ผลการศึกษาที่สรุปว่าการรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการส่ง SMS หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้เพื่อยืนยันรายการชำระเงินที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือกำหนดให้ผู้ใช้บริการตั้งรหัสในการเข้าใช้งานระบบเพื่อชำระเงินทุกครั้ง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการส่ง SMS เป็นรหัส OTP เพื่อให้ผู้ชำระเงินยืนยันการชำระเงินทุกครั้ง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือกำหนดให้มีการแจ้งเตือนการเข้าใช้งานในระบบทางอีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ทุกครั้ง ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรักษารหัสประจำตัวลูกค้า, รหัสลับส่วนตัว และ Mobile pin ไว้เป็นความลับ ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีกฎระเบียบในการใช้งานที่เพียงพอสามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินได้ การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีการช่วยตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวจากบุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้ และผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาเทเมซ และคณะ (Fatemeh, et al., 2013) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความไว้วางใจและการรับรู้ความปลอดภัยในการตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์ และงานวิจัยของ ชูชานโต้

(Susanto, 2016) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านสมาร์ตโฟน พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ จุนาดิ และซเฟรียนโต (Junadi & Sfenrianto, 2015) ที่ได้ศึกษารูปแบบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้บริโภคในการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยมีผลบวกต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินทาง ส่วนงานวิจัยของ โอลิเวียรา และคณะ (Oliveira, et al., 2016) ได้ศึกษาเรื่องการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศโปรตุเกส ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยหลักในการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือรวมถึงความตั้งใจที่จะแนะนำเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ พบว่า การรักษาความปลอดภัยมีผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมต่อการยอมรับการชำระเงินผ่านมือถือและความตั้งใจที่จะแนะนำเทคโนโลยีชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ อีกทั้งงานวิจัยของ เจีย-ชิ และ ฟาม (Gia-Shie, & Pham, 2016) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศเวียดนาม พบว่า ความไว้วางใจในเรื่องความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง งานวิจัยของ ลีบานา คาบานิลลัส และคณะ (Liebana-Cabanillas, et al., 2017) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะใช้ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เมื่อระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความปลอดภัยความตั้งใจใช้ของผู้บริโภคจะเพิ่มขึ้น และงานวิจัยของ ซิงค์ และ ศรีวาสทาวา (Singh & Srivastava, 2018) ศึกษาเกี่ยวกับการคาดการณ์ความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศอินเดีย พบว่า การรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อความตั้งใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถอธิบาย ได้ว่าเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะมีความปลอดภัยในระหว่างที่ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ดั้งแนวคิดทฤษฎีของ ครีเยอร์ และคณะ (Kreyer, et al., (2002, 2003) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ความปลอดภัย คือ การรับรู้ความปลอดภัย หมายถึง ระดับการรับรู้ที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีในการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะมีความปลอดภัยตามวัตถุประสงค์ในการรักษาความปลอดภัย 5 ประการคือความสมบูรณ์ครบถ้วน การรักษาความลับ, ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การให้อำนาจ, การอนุญาต, การให้สิทธิ์ มีการรับรอง และไม่ปฏิเสธการทำธุรกรรม อีกทั้งต้องมีการรักษาสภาพให้พร้อมใช้งาน มีการรักษาข้อมูลส่วนตัวที่ผู้ใช้ตั้งใจแลกเปลี่ยนระหว่างการทำธุรกรรม และข้อมูลนั้นควรมีความถูกต้องระหว่างการทำธุรกรรม

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

ธุรกิจ/หน่วยงาน/องค์กรที่ใช้ช่องทางการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการ ควรกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการเพื่อควบคุมและคุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะเรื่องของประโยชน์การใช้งาน ความปลอดภัย และความไว้วางใจที่จะใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อไปในอนาคต ซึ่งผลที่ได้จากการกำหนดเงื่อนไขในการใช้บริการ สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.4.2.1 ธุรกิจที่ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือควรตระหนักถึงคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่มีการเก็บบันทึกรายการทางการเงินได้ สามารถเรียกดูประวัติการชำระเงินและใช้บริการชำระเงินได้ทุกเวลา มีการแสดงผลการชำระเงินให้ทราบรวมทั้งบันทึกเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติ และสามารถใช้บริการชำระเงินโดยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากคุณสมบัติดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด รวมทั้งธุรกิจที่ให้บริการควรส่งเสริมหรือสื่อสารให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้งานช่องทางการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อเพิ่มความไว้วางใจและความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อไปในอนาคต

5.4.2.2 ผู้ให้บริการช่องทางการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ควรสื่อสารให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานที่จะได้รับหลังจากใช้บริการช่องทางระบบชำระเงินประเภทนี้ โดยเฉพาะในเรื่องของความสามารถในการจ่ายเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากที่อาจจะสูญหายได้ มีความสะดวกในการจ่ายชำระสินค้าและบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งยังสามารถทราบยอดเงินคงเหลือก่อนจะตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอื่นๆ ได้ ซึ่งประโยชน์การใช้งานดังกล่าว จะสามารถช่วยเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

5.4.2.3 ธุรกิจที่ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะต้องมีการกำหนดขั้นตอนกฎระเบียบในการใช้งาน ที่สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี สามารถตรวจสอบการเข้าถึง

ข้อมูลส่วนตัวจากบุคคลที่ไม่พึงประสงค์ได้ มีการตั้งรหัสและการแจ้งเตือนการใช้งานทุกครั้ง รวมถึงมีการยืนยันการทำรายการ เช่น SMS รหัส OTP หรืออีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ทุกครั้ง รวมทั้งรักษาข้อมูลเกี่ยวกับรหัสประจำตัว รหัสลับส่วนตัว และ Mobile pin ของผู้ใช้บริการไว้เป็นความลับ และผู้ให้บริการต้องสามารถดูแลขั้นตอนในระหว่างการทำธุรกรรม เพื่อให้ข้อมูลในการชำระเงินถูกต้อง ครบถ้วน และแม่นยำเสมอ เพื่อความปลอดภัยและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการชำระเงิน โทรศัพท์มือถือทุกครั้งที่ใช้บริการ

5.4.2.4 ธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การกำกับดูแล สนับสนุน ส่งเสริม และเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อการเสริมสร้างให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจที่จะเลือกใช้บริการระบบดังกล่าวที่มากยิ่งขึ้น อีกทั้งธุรกิจที่ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือจำเป็นต้องเพิ่มความสามารถในการพัฒนาคุณภาพของระบบ ให้สามารถใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีประโยชน์การใช้งานที่หลากหลาย รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยที่ดีในการที่จะใช้บริการระบบชำระเงินนี้

5.4.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

สถาบันการศึกษาในประเทศไทยควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ National e-payment โดยเฉพาะการให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากในปัจจุบันการทำธุรกรรมผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ มีอัตราการเจริญเติบโตค่อนข้างสูงมาก ซึ่งสถาบันการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้กับนักศึกษา เช่น ภาควิชาการเงินการธนาคาร ภาควิชาการตลาดดิจิทัล ซึ่งนักศึกษาเป็นประชากรในกลุ่ม Generation ใหม่และเป็นผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ในปัจจุบัน จึงควรทราบถึงประโยชน์ในการใช้งานและความปลอดภัยในการที่จะใช้บริการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับสังคมไร้เงินสดหรือสังคมยุคดิจิทัลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นต้น

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้านการใช้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

5.5.1 แนะนำให้ทำการศึกษากับ กลุ่มประชากร Gen Z กลุ่มนักศึกษา กลุ่มนักท่องเที่ยว และเจาะจงเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านผู้ให้บริการที่เป็น Non-Bank เนื่องจากประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อ

ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีปัจจัยที่เหมือนหรือแตกต่างกันกับผู้ใช้บริการในวัยทำงาน ที่ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือผ่าน Mobile banking ในปัจจุบันหรือไม่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการวัยทำงาน ที่ใช้บริการชำระเงินผ่าน Mobile Banking เป็นหลัก

5.5.2 แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาอยู่ เช่น ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความคุ้มค่าในการใช้บริการ (Perceived Value) ปัจจัยเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการใช้บริการ (Perceived Cost) รวมถึงปัจจัยเกี่ยวกับความเสี่ยงในการใช้บริการ (Perceived Risk) ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้

5.5.3 แนะนำให้ใช้สถิติตัวอื่นมาวิเคราะห์ในแง่มุมอื่น ๆ เช่น สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อาจจะมีตัวแปรบางตัวที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นตัวแปรแฝงหรือองค์ประกอบ ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบจะเป็นกระบวนการทางสถิติสำหรับเปิดเผยตัวแปรแฝงที่มีอยู่โดยศึกษาผ่านความแปรปรวนระหว่างชุดของตัวแปรที่สังเกตได้ นอกจากนี้การวิเคราะห์องค์ประกอบจะทำให้เห็น โครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา เนื่องจากเทคนิค Factor Analysis จะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรที่ละคู่แล้วรวมตัวแปรที่สัมพันธ์กันมากไว้ในปัจจัยเดียวกัน จึงสามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในปัจจัยเดียวกันได้

5.5.4 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นการนำเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ กระบวนการให้บริการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ทั้งในด้านของ สิ่งประดิษฐ์และวิธีปฏิบัติ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยให้มีมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมในการให้บริการระบบชำระเงิน เพื่อให้ทันกับสังคมยุคไร้เงินสดหรือยุคดิจิทัลในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

- การเงินการธนาคาร. (2560). *เทคโนโลยีการเงิน*. สืบค้นจาก www.moneyandbanking.co.th/new/15697/63/ ผลวิจัยวิชา-เผย-คนไทยสนใจชำระ
เงินผ่านโมบายวอลเล็ต.
- ไทยกำลังเข้าสู่ยุคแห่งสังคมไร้เงินสดจริงหรือ. (2560). *Positioning*. สืบค้นจาก <https://positioningmag.com/1108234>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2554). สืบค้นจาก [https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/
RolesAndHistory/StrategicMap/strategyPdf](https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/RolesAndHistory/StrategicMap/strategyPdf).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *Mobile Payment เทรนด์มาแรงที่ทุกคนต้องรู้*. สืบค้นจาก www.bot.or.th/Thai/Phrasiam/Documents/Phrasiam_4_2555/19.pdf.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจในการ
นำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- ภาพรวมบริการ Mobile Payment ในประเทศไทย DIGITAL VENTURES X MARK BLOGNONE. (2559). สืบค้นจาก [http://dv.co.th/blog-th/mobile-payment-landscape-mark-
blognone/](http://dv.co.th/blog-th/mobile-payment-landscape-mark-blognone/).
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน. (2560). *การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile
Payment)*. สืบค้นจาก [https://www.1213.or.th/th/serviceunderbot/payment/
Pages/mobile-payment.aspx](https://www.1213.or.th/th/serviceunderbot/payment/Pages/mobile-payment.aspx).
- สถิติ 2559 กรุงเทพมหานคร. (2560). สืบค้นจาก [http://www.bangkok.go.th/upload/
user/00000130/Logo/statistic/stat%202559Thai%20\(1\).pdf](http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000130/Logo/statistic/stat%202559Thai%20(1).pdf).
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). สืบค้นจาก <https://www.etcha.or.th/files/1/files/129-191.PDF>.
- Amin, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3), 258-274.
- Allison, P.D. (1999). *Multiple regression: A primer*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge.
- Amoroso, D.L., & Magnier-Watanabe, R. (2012). Building a Research Model for Mobile Wallet Consumer Adoption: The Case of Mobile Suica in Japan. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 7(1), 13-14.

- Bloom, B.S. (1971). *Taxonomy of education objective: Handbook I: cognitive domain*. New York: David Mokey.
- Cao, X., Yu, L., Liu, Z., Gong, M., & Adeel, L. (2018). Understanding mobile payment users' continuance intention: A trust transfer perspective. *Internet Research*, 28(2), 456-476.
- Chemingui, H., & lallouna, H.B. (2013). Resistance, motivations, trust and intention to use mobile financial services. *International Journal of Bank Marketing*, 31(7), 574-592.
- Chiu, J.L, Bool, N., & Chiu, C.L. (2017). Challenges and factors influencing initial trust and behavioral intention to use mobile banking services in the Philippines. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(2), 246-278.
- Cobanoglu, C., Yang, W., Shatskikh, A., & Agarwal, A. (2015). *Are Consumers Ready for Mobile Payment? An Examination of Consumer Acceptance of Mobile Payment Technology in Restaurant Industry*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/273000832_Are_Consumers_Ready_for_Mobile_Payment_An_Examination_of_Consumer_Acceptance_of_Mobile_Payment_Technology_in_Restaurant_Industry.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 13(3), 319-339.
- DeLone, W.H., & McLean. E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (2004). Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9, 31-47.
- Deventer, M.V., Klerk, N., & de Bevan-Dye, A. (2017). Influence of perceived integrity and perceived system quality on Generation Y students' perceived trust in mobile banking in South Africa. *Banks and Bank Systems*, 12(1), 128-134.
- Fatemeh, M., Ismail, Z., & Shanmugam, B. (2013). Online Purchase Intention: Effects of Trust and Security Perception. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(6), 307-315.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gao, L., Waechter, K., & Aksel-Bai, X. (2015). Understanding consumers' continuance intention towards mobile purchase: A theoretical framework and empirical study – A case of China. *Computers in Human Behavior*, 53, 249-262.
- Gia-Shie, L., & Pham, T. (2016). A Study of Factors Affecting the Intention to Use Mobile Payment Services in Vietnam. *Economics World*, 4(6).
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Howard, J.A. (1994). *Buyer behavior in marketing strategy* (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hsiao, K.L., & Chen, M.Y. (2013). Android smartphone adoption and intention to pay for mobile internet. *Library Hi Tech*, 31(2), 216-235.
- Informate Mobile Insights. (2017). *Positioning*. Retrieved from <https://positioningmag.com/1109690>.
- Junadi & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 214-220.
- Kreyer, N., Pousttchi, K., & Turowski, K. (2002). Standardized Payment Procedures as Key Enabling Factor for Mobile Commerce. *Proceedings of the EC-Web 2002, Aix-en-Provence France*, 400-409.
- Kreyer, N., Pousttchi, K., & Turowski, K. (2003). Mobile Payment Procedures: Scope and Characteristics. *e-Service Journal*, 2, 7-22.

- Liébana-Cabanillas., F., Ramos de Luna, I., & Montoro-Ríos, F. (2017). Intention to use new mobile payment systems: A comparative analysis of SMS and NFC payments. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 30(1), 892-910.
- Madan, K., & Yadav, R. (2016). Behavioural intention to adopt mobile wallet: a developing country perspective. *Journal of Indian Business Research*, 8(3), 227-244.
- Makanyeza, C. (2017). Determinants of consumers' intention to adopt mobile banking services in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 997-1017.
- Maroofi, F., Kahrarian, F., & Dehghani, M. (2013). An Investigation of Initial Trust in Mobile Banking. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(9).
- Mason, K. (2005). How corporate sport sponsorship impact consumer behavior?. *Journal of American Academy of Business*, 7(1), 25-32.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- McKnight, D.H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334-359.
- McLean, E.R., & DeLone, W.H. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- Merz, M. (2002). E-Commerce und E-Business: Marktmodelle, Anwendungen und Technologien, Dpunkt Verlag, Heidelberg. model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240-253.
- Mowen, J.C., & Minor, M. (1998). *Consumer behavior* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Namahoot, K.S., & Laohavichien, T. (2018). Assessing the intentions to use internet banking. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 256-276.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

- Oliveira, T., Manoj, T., Goncalo, B., & Filipe, C. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404-414.
- Peyrot, M., & Van-Doris, D. (1994). Effect of a Class Action Suit on Consumer Repurchase Intentions. *The Journal of Consumer Affairs*, 28(2), 361-379.
- Rai, A., Lang, S.S., & Welker, R.B. (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50-69.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (1994). *Consumer behavior* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Seddon, P.B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems*, [S.L.], 4(1).
- Seetharaman, A., Kumar, K.N., Palaniappan, S., & Weber, G. (2017). Factors Influencing Behavioural Intention to Use the Mobile Wallet in Singapore. *Journal of Applied Economics and Business Research JAEBR*, 7(2), 116-136.
- Shaw, N. (2014). The mediating influence of trust in the adoption of the mobile wallet. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 449-459.
- Singh, S., & Srivastava, R.K. (2018). Predicting the intention to use mobile banking in India. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 357-378.
- Solomon, M.R. (1996). *Consumer behavior: Buying, having and being* (9th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International.
- Susanto, A. (2016). Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services. *Industrial Management & Data Systems*, 116(3), 508-525.
- Tsai & Yeh. (2010). Perceived risk of information security and privacy in online shopping: A study of environmentally sustainable products. *African Journal of Business Management*, 4(18), 4057-4066.

- Vasileiadis, A. (2014). Security Concerns and Trust in the Adoption of M-Commerce. *Social Technologies*, 4(1), 179-191.
- Venkatesh, V., & Davis, F.D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Yan, H., & Yang, Z. (2015). Examining Mobile Payment User Adoption from the Perspective of Trust. *International Journal of u- and e-Service, Science and Technology*, 8(1), 117-130.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service – balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A Conceptual Framework for Understanding E-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/244448166_A_Conceptual_Framework_for_Understanding_E-Service_Quality_Implications_for_Future_Research_and_Managerial_Practice.
- Zhou, T. (2013). An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. *Decision Support Systems*, 54(2), 1085-1091.
- Zhou, T. (2014). Understanding the determinants of mobile payment continuance usage. *Industrial Management & Data Systems*, 114(6), 936-948.
- Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Zuhal, H. (2016). ASSESSING THE PURCHASE INTENTION OF MALAYSIAN GENERATION Y IN MOBILE SHOPPING. *IJASOS- International E-Journal of Advances in Social Sciences*, 2(5).





แบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และ ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ในการศึกษาาระดับปริญญาโท สาขา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการตอบ คำถามให้ครบถ้วนทุกข้อและตรงกับความเป็นจริง เพื่อผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทาง การศึกษาต่อไป โดยข้อมูลทั้งหมดที่ท่านได้ตอบ ในแบบสอบถามครั้งนี้จะถือเป็นความลับและถูก เสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ช่องว่างที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 15-24 ปี 2) 25-34 ปี
 3) 35-44 ปี 4) 45-55 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
 2) พนักงานบริษัทเอกชน
 3) ธุรกิจส่วนตัว 4) อาชีพอิสระ

5. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001-25,000 บาท
- 3) 25,001-35,000 บาท 4) 35,001-45,000 บาท
- 5) มากกว่า 45,000 บาท

6. ท่านเคยใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือประเภทใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1) Mobile Banking 2) True Money
- 3) AIS mPay 4) Air Pay
- 5) Pay Social 6) Rabbit LINE Pay
- 7) Line Pay 8) Samsung Pay

7. เหตุผลสำคัญที่สุด ที่จะทำให้ท่านไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1) ไม่มั่นใจในความปลอดภัย
- 2) ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียม
- 3) การเข้าใช้ระบบยุ่งยาก

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

คุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถชำระเงินด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ได้					
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการที่ชำระเงินบ่อยๆ เพื่อใช้ชำระเงินในครั้งถัดไปได้ทันที					
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเก็บบันทึกรายการทางการเงินได้					

คุณภาพระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถเรียกดูประวัติการชำระเงินได้ทุกเวลา					
5. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา					
6. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะแสดงผลการชำระเงินให้ทราบรวมทั้งบันทึกเป็นรูปภาพในโทรศัพท์มือถืออัตโนมัติ					
7. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้อย่างง่ายและรวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

การรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ฉันสามารถจ่ายเงินได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว					
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ฉันสามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก ที่อาจจะสูญหายได้					
3. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทำให้ฉันเกิดความสะดวกในการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการ					

การรับรู้ประโยชน์การใช้งานชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ไม่ต้องเดินทางไปร้านค้าหรือจุดที่รับชำระเงินโดยตรง					
5. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของฉันทัน					
6. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ จะช่วยให้ฉันทสามารถทำงานประจำได้อย่างรวดเร็ว					
7. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้ฉันทราบยอดเงินคงเหลือก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอื่น					
8. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น ฟรีค่าธรรมเนียม รับส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการที่ร่วมรายการ					

ส่วนที่ 4 ระดับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่ดี					
2. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการช่วยตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว จากบุคคลอื่นไม่พึงประสงค์ได้					

การรับรู้ความปลอดภัยในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีกฎระเบียบในการใช้ งานที่เพียงพอ สามารถคุ้มครองผู้ใช้บริการชำระเงินได้					
4. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กำหนดให้ผู้ให้บริการตั้งรหัสในการเข้าใช้งานระบบ เพื่อชำระเงินทุกครั้ง					
5. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ กำหนดให้มีการแจ้ง เตือนการเข้าใช้งานในระบบทางอีเมลที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ทุกครั้ง					
6. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการส่ง SMS เป็นรหัส OTP เพื่อให้ผู้ชำระเงินยืนยันการชำระเงินทุกครั้ง					
7. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีการส่ง SMS หรืออีเมล ที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ เพื่อยืนยันรายการชำระเงินที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้กับผู้ใช้บริการทุกครั้ง					
8. ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ รักษา รหัสประจำตัวลูกค้า, รหัสลับส่วนตัว และ Mobile pin ไว้เป็นความลับ					

ส่วนที่ 5 ระดับความไว้วางใจในระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ความไว้วางใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ระดับความไว้วางใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้บริการทางการเงินที่ถูกต้อง					
2. ผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถดูแลขั้นตอนในการชำระเงินได้ถูกต้องและแม่นยำ					
3. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่เป็นธนาคารพาณิชย์					
4. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือผ่าน Pay Social, Rabbit LINE Pay, Line Pay, Samsung Pay					
5. ท่านให้ความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้ให้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เช่น AIS, DTAC, TRUE					
6. ท่านให้ความไว้วางใจในการรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการระบบชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ					

ส่วนที่ 6 ระดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับระดับความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ	ระดับความตั้งใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฉันวางแผนที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในอนาคต					
2. ฉันตั้งใจที่จะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือต่อไป					
3. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการผ่านโทรศัพท์มือถือเมื่อมีโอกาส					
4. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบ่อยๆ					
5. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือทุกครั้ง					
6. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่อง					
7. ฉันตั้งใจจะใช้บริการชำระเงินทุกประเภทธุรกิจผ่านโทรศัพท์มือถือ					

----- จบคำถาม -----

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์

สำหรับการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บจ.0196/2561

17 เมษายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ทองฟู ศิริวงศ์

เนื่องด้วย นางสาวสมฤดี ทองรักษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นรายวิชาวิทยานิพนธ์ของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2350-3608-9

โทรสาร 0-2350-3668



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตคลองเตย)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บต.0198 /2561

17 เมษายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน ดร.จรินทร์ สุกญา

เนื่องด้วย นางสาวสมฤดี ทองรักษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาวิทยานิพนธ์ของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สุชาติ เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2350-3608-9

โทรสาร 0-2350-3668

ประวัติเจ้าของผลงาน

ชื่อ-นามสกุล	สมฤดี ทองรักษ์
Name & Last Name	Somrudee Thongrak
วัน เดือน ปีเกิด	22 กันยายน 2525
Date of Birth	September 22, 1982
สถานที่ติดต่อ	59/83 หมู่ 5 แกรนด์โมเดิร์นคอนโด ถ.พหลโยธิน
Address	ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
	59/83 Moo 5 Granmodern Condo Phaholyothin Road, Klong 1, Klong Luang, Pathumthani 12120
อีเมล	somrudee.thon@bumail.net
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ
Education	Bachelor of Business Administration (Accounting), Rajamangala University of Technology Krungthep
ประสบการณ์การทำงาน	(2552-ปัจจุบัน) อาจารย์ประจำแผนก การเงินกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2544-2552) เจ้าหน้าที่เวชระเบียน โรงพยาบาลสุภูมิวิท



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บช.0197/2561

17 เมษายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน ดร.อัมพล ชูสนุก

เนื่องด้วย นางสาวสมฤดี ทองรักษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาวิทยานิพนธ์ของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2350-3608-9

โทรสาร 0-2350-3668

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 1 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ... [REDACTED] ... อยู่บ้านเลขที่ 59/83

ชื่อย ... ถนน ทนทโยธิน ตำบล/แขวง กอสมพงษ์

อำเภอ/เขต กอสมพงษ์ จังหวัด ภูเก็ต รหัสไปรษณีย์ 12120

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590200916

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร ... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา ...

คณะ ... บริหารธุรกิจ ... ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

คุณภาพระบบ การวัดประสิทธิผลการใช้งาน การวัดราคาตลาดด้วย
และ ความไว้วางใจ ส่วนต่อต่อความถี่ใช้บริการ ชีวประวัติผ่าน
โทรศัพท์มือถือ ระบบบริการสุขภาพ โทรคมนาคม

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

()

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อัญธิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร