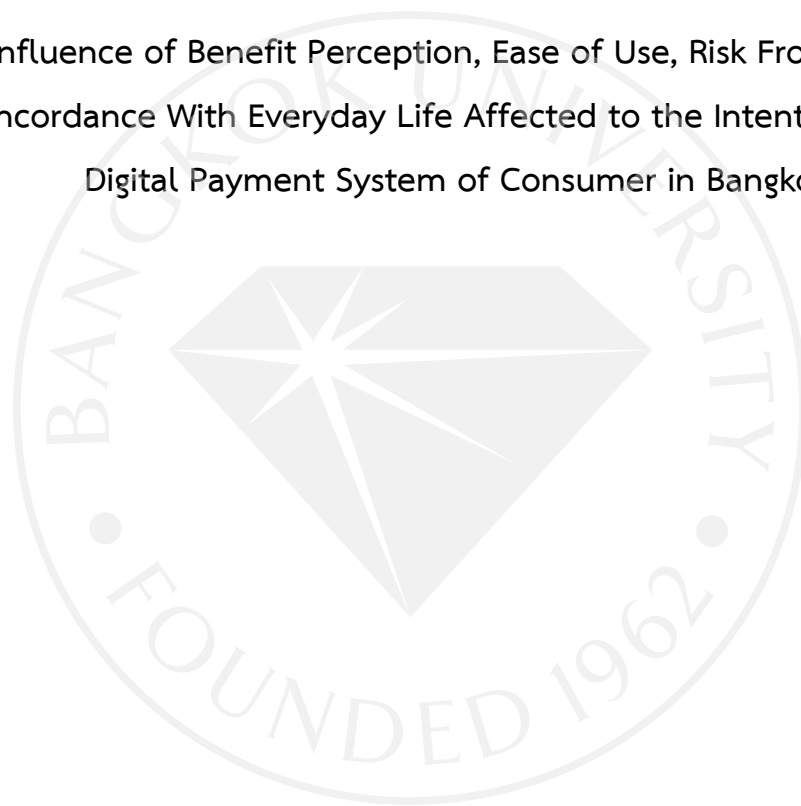


อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้
งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้
ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

The Influence of Benefit Perception, Ease of Use, Risk From Using and
Concordance With Everyday Life Affected to the Intention to Use
Digital Payment System of Consumer in Bangkok



อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

The Influence of Benefit Perception, Ease of Use, Risk From Using and Concordance With Everyday Life Affected to the Intention to Use Digital Payment System of Consumer in Bangkok

The logo of Bangkok University is a large, faint watermark in the background. It consists of a circular emblem with a diamond shape in the center. The diamond has a starburst pattern. The text "BANGKOK UNIVERSITY" is written in a circle around the diamond, and "FOUNDED 1962" is written at the bottom of the circle.

ภัทรภร ธนาริยางกูร

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



©2560

ภัทรกร ธาริยางกูร

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง อธิพจน์ของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน
และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ในชีวิตประจำวันที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ
การชำระเงินแบบดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ภัทรภร ธนารียงกูร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

16 ธันวาคม 2560

ภัทรภร ธนาริยางกูร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานและ
ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล
ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (47 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายใน
การใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่
ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากร
ในการศึกษาคือผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล และ
ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คนโดยใช้วิธีการ
เลือกตัวอย่างแบบสะดวก สถิติวิเคราะห์ที่ใช้ในการข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของระบบการ
ชำระเงินแบบดิจิทัล ในระดับมาก ในขณะที่ ผู้บริโภคมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับน้อยและมี
ความเห็นว่ารระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลมีความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันในระดับ
มาก สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง และความ
สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล
ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้ถึงประโยชน์, การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, การรับรู้ความเสี่ยง, รูปแบบการ
ใช้ชีวิตประจำวัน, ความตั้งใจใช้บริการ, ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

Tanariyangkoon, P. M.B.A., December 2017, Graduate School, Bangkok University.

The Influence of Benefit Perception, Ease of Use, Risk From Using and Concordance With Everyday Life Affected to the Intention to Use Digital Payment System of Consumer in Bangkok (47 pp.)

Advisor: Krairoek Pinkaeo, Ph. D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the influence of benefit perception, ease of use, risk from using and concordance with everyday life affected to the intention to use digital payment system of consumer in Bangkok. The population in this research was the consumer in Bangkok who interested in digital payment. The questionnaire was use to collect data from 134 samples by using convenience sampling method. Statistical analysis was used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The result showed that the consumer had high benefit perception and ease of use in digital payment system while they had low risk perception and agreed that the digital payment system was consistent with the daily life style at a high level. For the hypothesis testing, it found that the benefit perception, risk perception and the concordance of daily life affected to the intention to use digital payment system of consumer in Bangkok at statistical significant level 0.05

Keywords: The Benefit Perception, Ease of Use Perception, Risk Perception, Daily Life, Intention to Use Service, The Digital Payment System

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน โดยความอุปการะช่วยเหลือจาก ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว ตำแหน่งอาจารย์ที่ปรึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้มีการสอนอบรม อธิบายแนวทาง ขั้นตอนในการวิเคราะห์ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินวิจัยให้เกิดความถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนช่วยให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาในการดำเนินวิจัย รวมถึงขอพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอพระคุณ บิดามารดาที่ได้อบรม สันบสนุนและส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและความปรารถนาโดยตลอดมา และขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อนทุกท่านที่คอยดูแลและเป็นกำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

ภัทรภร ธนาริยางกูร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 สมมติฐานการวิจัย	8
2.3 กรอบแนวความคิดการวิจัย	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 การออกแบบงานวิจัย	10
3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง	10
3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย	12
3.4 ความเชื่อมั่นและความตรงของเนื้อหา	13
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 สรุปผลข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	17
4.2 ผลการศึกษาด้านตัวแปร	20
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานของแต่ละสมมติฐาน	26
4.4 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน	29
บทที่ 5 การอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษาภาพรวม	31
5.2 การอภิปรายผล	32
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ) การอภิปรายผล	
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	34
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	39
ประวัติผู้เขียน	47
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 : ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	14
ตารางที่ 4.1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 134)	17
ตารางที่ 4.2 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	20
ตารางที่ 4.3 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	21
ตารางที่ 4.4 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	22
ตารางที่ 4.5 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ในชีวิตประจำวัน	24
ตารางที่ 4.6 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	25
ตารางที่ 4.7 : แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์	27
ตารางที่ 4.8 : แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	27
ตารางที่ 4.9 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ในชีวิตประจำวัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	30

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 : Proportion of People Who Can Imagine a Cashless Society –by Generation	1
ภาพที่ 1.2 : Technology Acceptance Model	2
ภาพที่ 2.1 : กรอบแนวความคิด	9
ภาพที่ 3.1 : การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power	11
ภาพที่ 4.1 : ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	29



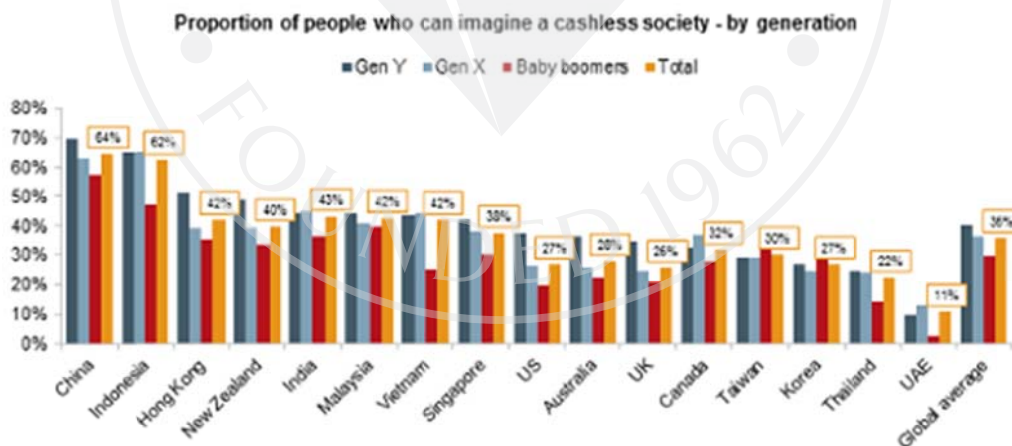
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในปัจจุบันการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลหรือ สังคมที่ปราศจากเงินสดนั้นกำลังเป็นกระแสไปทั่วโลก โดยการพัฒนาเทคโนโลยีของอุปกรณ์โมบาย แอปพลิเคชัน รวมถึงการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ ออกมาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-payment) โดยเฉพาะการชำระค่าสาธารณูปโภค การชำระบิลต่างๆ เช่น บัตรเครดิต ประกันภัย ประกันชีวิต ค่าบริการด้านโทรคมนาคม เป็นต้น ซึ่ง ประเทศสวีเดน เป็นประเทศแรกในกลุ่มประเทศยุโรปที่ประกาศเปลี่ยนรูปแบบการใช้จ่ายให้กลายเป็นเงินแบบดิจิทัลทั้งหมด 50% ของประชากรในประเทศ สวีเดนนั้นได้เปลี่ยนมาใช้จ่ายในรูปแบบนี้แล้วทั้งสิ้น ประเทศจีนมีผู้ใช้ทั้งหมด 270 ล้านราย ประเทศอินเดียมีผู้ใช้ทั้งหมด 30 ล้านราย และประเทศไทยมีผู้ใช้งานรวม 8 แสนราย และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

ภาพที่ 1.1 : Proportion of People Who Can Imagine a Cashless Society –by Generation



Source: RFI

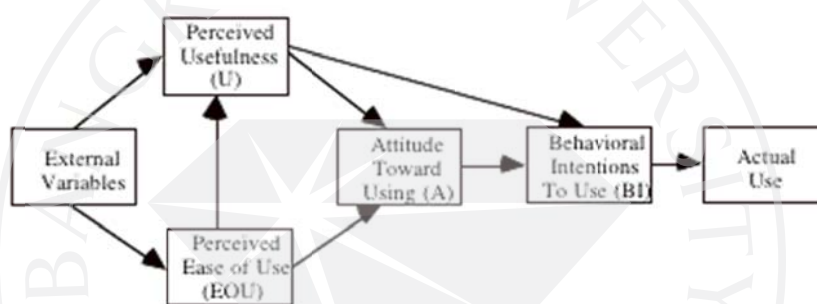
Note: Survey respondents in each country had a banking relationship and in China, India, Indonesia and Vietnam were from the major urban centres

ที่มา: *Proportion of People Who Can Imagine a Cashless Society –by Generation.*

(n.d.). Retrieved from <https://www.gtnews.com/2015/05/01/cashless-society-global-study-focuses-on-need-barrier/>.

การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นแนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด หรือสังคมเศรษฐกิจที่ไม่นิยมถือเงินสด ซึ่งจะทำให้เห็นว่าความสำคัญของเงินสดในอนาคตจะลดน้อยลง และจะถูกแทนที่ด้วยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมในการทำธุรกรรมทางการเงินแทน ถึงแม้ว่าแนวคิด cashless society นี้จะมีเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เพียบพร้อมรองรับ และได้รับการสนับสนุนพอควรในอดีตที่ผ่านมา แต่วามันยังคงเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ผู้คนทั่วไปยอมรับตัวเลขในหน้าจอ แทนเงินสดที่ถืออยู่ในมือ ด้วยเหตุผลนี้ ถึงแม้หลายๆ คนจะมองเงินสดว่าล้าสมัย แต่ความสำคัญของมันในชีวิตประจำวันจะยังคงมีอยู่ต่อไป (นนทกร เทิดทูลทวีเดช, 2559)

ภาพที่ 1.2 : Technology Acceptance Model



ที่มา: *Technology Acceptance Model*. (n.d.). Retrieved from https://www.ischool.utexas.edu/~adillon/Journals/IEEE%20papers_files/User%20Preceptions.htm.

จากภาพที่ 1.2 Technology Acceptance Model: TAM โดยหลักการของการของ TAM ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ (Davis et al., 1989) ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน แบบจะลอนี้เป็นแบบแผนการพยากรณ์และการตัดสินใจการยอมรับด้านเทคโนโลยี โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในเรื่องของการใช้งานที่ง่ายและประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมดารสนใจที่จะใช้เทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้เกิดการยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้งาน

อัญชฎา สายสนั่น ณ อยุธยา (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเรียนรู้ถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านทัศนคติ และ

ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในขณะที่ อลงกรณ์ ศุภธำรง (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจและประโยชน์สุขของผู้ใช้งานโปรแกรม สตีม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ มีอิทธิพลทางบวก ต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม และวิรัช อภัยนันท (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล เชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ ในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความเชื่อมั่น ความ เหมาะสมกับการใช้ในชีวิตประจำวัน ประโยชน์ที่ได้รับ คาดหวังต่อความพยายามในการใช้งาน ความ ตั้งใจในการใช้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ ในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นถึงปัญหาทางการวิจัยในเรื่องของสังคมปัจจุบันที่ผู้บริโภค ต้องการความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตประจำวันผ่านปลายนิ้วในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้มี การพัฒนานวัตกรรมต่างๆ เพื่อที่จะประยุกต์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคสมัยใหม่มาก ยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดเป็น สังคมที่ปราศจากเงินสด (Cashless Society) ทำให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นใน ปัจจุบันที่ร้านค้าออนไลน์ได้เพิ่มขึ้นมาก การใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคตามสถานที่ต่างๆ และการทำ ธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่าการใช้เงินสดนั้นลดน้อยลง และแทนที่ด้วยการใช้ เงินแบบที่ไม่จำเป็นต้องพกเงินสดจริงหรือไม่ รวมถึงมีความเข้าใจในการบริการ และการตอบสนอง ความสะดวกสบายในการใช้บริการได้มากขึ้นแค่ไหน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่าย ในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อให้ ทราบถึงความตั้งใจในการใช้บริการของผู้บริโภคที่ใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ซึ่งผลดังกล่าว สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำการตลาดให้องค์กรในปัจจุบัน เช่น ใช้เป็นแนวทางในการทำ การตลาดเพื่อขายสินค้าออนไลน์ หรือเพื่อใช้เป็นแนวทางในการขยายตลาดในปัจจุบันให้ก้าวล้ำคู่แข่ง ขึ้น ให้ผู้ที่สนใจได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารให้ตรงกับความต้องการของ ผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นในอนาคต และนำไปพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้บริโภค

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

- 1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ห้อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ที่มีต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล
- 1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ห้อิทธิพลของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ที่มีต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล
- 1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ห้อิทธิพลของการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานที่มีต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล
- 1.2.4 เพื่อวิเคราะห์ห้อิทธิพลของความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ในชีวิตประจำวัน ที่มีต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล
- 1.3.2 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการทำการตลาดเพื่อขายสินค้าออนไลน์ หรือเพื่อใช้เป็นแนวทางในการขยายตลาดในปัจจุบันให้ก้าวล้ำคู่แข่ง
- 1.3.3 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้กับผู้ให้บริการได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
- 1.3.4 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

งานวิจัยนี้ศึกษาอ้างอิงจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model: TAM เป็นพื้นฐานการศึกษา TAM ได้รับการพิสูจน์ว่า การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

ในขณะที่ Davis (1989) ได้กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลโดยตรงกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน การที่ผู้ใช้งานให้การยอมรับเทคโนโลยีนั้น เกิดจากเหตุผลเพียงไม่กี่ข้อคือเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำเข้าสู่ยุคที่ใช้นั้นต้องถูกออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งาน และการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นง่ายหรือยาก แม้ว่าการใช้งานที่ยากจะทำให้การยอมรับในด้านของควมมีประโยชน์ลดน้อยลงได้ แต่เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายก็ไม่สามารถทดแทนควมไม่มีประโยชน์ของเทคโนโลยีได้ จึงทำให้เห็นได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากกว่าการรับรู้ถึงควมง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการออกแบบระบบ และมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน และเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในการออกแบบให้ประสบความสำเร็จ Wang, Bohmann & Jasper (2003) ได้กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยี

จากที่กล่าวมาข้างต้น การรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นว่าการจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและส่งผลดีกับการทำงาน ควมมีประโยชน์จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับบุคคล คือ แต่ละคนจะรับรู้ว่เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของเขาได้อย่างไรบ้าง

2.1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

TAM อธิบายว่า การรับรู้ว่เทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายสะดวกไม่ต้องใช้ควมพยายามมาก เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ การรับรู้การใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการยอมรับ หรือควมตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผลผ่านพฤติกรรมยอมรับ Özdemir, Altan, Aktaş & Baran (2008) ได้กล่าวว่า การรับรู้ถึงวิธีใช้งานง่าย สามารถเทียบเคียงได้กับควมซับซ้อนของเทคโนโลยีนวัตกรรม Davis (1989) ได้กล่าวว่า การรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี การสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานเทคโนโลยี นั่นคือการสามารถเรียนรู้ขั้นตอน

วิธีการที่ง่ายทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้บริโภคทำให้เกิดความต้องการทดลองใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อพฤติกรรมยอมรับและใช้เทคโนโลยี

วนิดา ตะนุรักษ์ นรพล จินันท์เดช และประยงค์ มีใจชื่อ (2560) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผู้ใช้งานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมใช้งานเทคโนโลยีนั้นด้วยและจากการที่มีความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยีแล้วผู้ใช้จะเกิดความรู้สึกว่าควรที่จะใช้งานเทคโนโลยีจริง ภัทราวดี วงศ์สุเมธ (2556) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรภายนอก การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และทัศนคติ

จากที่กล่าวมาข้างต้น การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับซึ่งผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่จะใช้จะต้องมีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและมีการศึกษาจำนวนมากพบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ Davis (1989)

2.1.3 การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน

Hedman, Tan & Kjeldsen (2017) กล่าวว่า ปัจจัยความเสี่ยง งานวิจัยในอดีตยังพบว่า ในสภาพแวดล้อมออนไลน์ ความเสี่ยง (Risk) มีผลต่อการประเมินเลือกสินค้าหรือบริการ เช่น ถ้าผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นกังวลว่าจะล้มรห้สผ่านในการใช้ หรือกลัวว่าข้อมูลเงินอิเล็กทรอนิกส์จะสูญหายไป หรือ กังวลว่าแฮกเกอร์จะสามารถแฮกเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ไปได้ เพราะผู้ใช้รับรู้มูลค่าและคุณค่าของข้อมูลเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ตนเองมีแล้ว ผู้ใช้จะรับรู้การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น นอกจากนี้ Hedman, et al. (2017) พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงส่งผลต่อการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสัมพันธ์แบบตารางที่มีผลต่อรูปแบบของการชำระเงิน Forsythe & Shi (2013) กล่าวว่า มีการวิจัยจำนวนมากเกี่ยวกับทฤษฎีของความเสี่ยงที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค จากงานวิจัยพบว่าผู้บริโภคมีความวิตกกังวล พวกเขาไม่มั่นใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ โดยไม่มีความเสี่ยงได้ Clemes, Gan & Zhang (2014) ได้แนะนำให้จัดการกับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคโดยคำนึงถึงความรู้และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้บริโภคซึ่งจะช่วยให้ร้านค้าออนไลน์มีข้อมูลในการพัฒนากลยุทธ์ในการช่วยลดความเสี่ยงที่เกิดจากมุมมองและความเข้าใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์

วราพร วรเนตร (2554) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ต มีผลต่อ ความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ต ณิชภัค อโนทัย (2556) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อสินค้าออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้น การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน หมายถึง ความเข้าใจที่ ผู้บริโภคตระหนักถึงหากตัดสินใจซื้อ จะเกิดปัญหาหากตัดสินใจผิดพลาด เป็นเหตุให้มีการตัดสินใจซ้ำ ลง เพื่อวิเคราะห์กับผลที่จะได้รับมากขึ้น

2.1.4 ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน

Hanafizadeh, Keating & Khedmatgozar (2014) กล่าวว่า การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าการใช้บริการโอบายเบงค์ก็มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการนั้นจะนำไปสู่การเพิ่มโอกาสของการยอมรับเทคโนโลยีองค์กรจึงต้องมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และการยอมรับเทคโนโลยี Koenig-Lewis, Palmer & Moll (2010) กล่าวว่า ความสอดคล้องของความต้องการใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก ระหว่างความสอดคล้องกับความต้องการใช้ ดังนั้น ความสอดคล้องระดับสูงของเทคโนโลยีกับความต้องการของบุคคลจะสามารถเพิ่มความเป็นไปได้ของการยอมรับเทคโนโลยี Wang (2005) กล่าวว่า ความสอดคล้องเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่กำหนดทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งตามทฤษฎีการกระจายของนวัตกรรม ความสอดคล้อง หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้บริการธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความรู้สึกว่าเทคโนโลยีนี้มีความสอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันและมีความจำเป็น

ณรงค์ชัย ปิฎกริษฐ์ (2558) กล่าวว่า ความสอดคล้อง คือ ความพ้องในดุลยภาพ ส่วนใดตอนใดที่กำหนดให้เป็นตัวตั้ง เมื่อนำตัวต่อมากกระทำร่วมกัน มีตำแหน่งการประสานต่อสภาวะอย่างได้จังหวะ ย่อมเกิดความสอดคล้อง ทั้งแนวลึกและแนวกว้าง ตลอดจนแนวประสานอื่นๆ สัดส่วนของตัวตั้งและตัวต่อจึงมีความเป็นหนึ่งเดียว และมีความพ้องกันอย่างสมดุล ความสอดคล้อง คือ ความสมบูรณ์ของกระบวนการ ช่วยให้การขับเคลื่อนของสิ่งนั้นดำเนินต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกรอบการขับเคลื่อนของกระบวนการครอบคลุมประเด็นทุกส่วน ความสอดคล้อง มีความเป็นพลวัตสัมพันธ์ ด้วยวิถีของความพอดี มีความสมเหตุสมผล ต่อเนื่องจากวิธีหนึ่งสู่อีกวิธีหนึ่ง โดยเป็นพลวัตที่จรเชื่อมกันอย่างมีสัมพันธภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน หมายถึง ความระดับที่ผู้ใช้บริการธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความรู้สึกว่าเทคโนโลยีนี้มีความสอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันและมีความจำเป็น

2.1.5 ความตั้งใจใช้งาน

Lu, Chang & Chang (2014) กล่าวว่า จากทฤษฎีเหตุผลของการกระทำ (TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) พบว่าทัศนคติของผู้บริโภคจะมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจซื้อของพวกเขา และแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ มีผลทำให้ความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคนั้นมีค่าเป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้การสื่อสารที่มีคุณภาพก็จะสามารถ

สร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้บริโภคได้ได้อีกด้วย ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค Kim & Park (2013) กล่าวว่า ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าหรือบริการในอนาคต Das (2013) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อเป็นความพยายามในการซื้อสินค้าหรือบริการ ความตั้งใจซื้อบริการของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกหลายประการ เช่น ตราสินค้า ผู้จัดจำหน่าย และเวลา การจับจ่ายใช้สอยเป็นประจำเป็นประสบการณ์ การใช้จ่ายที่เพลิดเพลิน ความตั้งใจซื้อจะมีผลโดยตรงต่อการใช้บริการ โดยความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคมักเกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงประโยชน์ใช้สอย และคุณค่าของสินค้าและบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์ (2546) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อ เป็นขั้นตอนที่อยู่ระหว่างการประเมินทางเลือกและการตัดสินใจซื้อในกระบวนการตัดสินใจซื้อ จุดเริ่มต้นที่การตระหนักถึงความต้องการซื้อหรือปัญหาความต้องการของตนเองที่เพิ่มขึ้นถึงระดับสูงเพียงพอที่จะกลายเป็นแรงผลักดัน นอกจากนี้ยังเกิดการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นภายนอกด้วยหลังจากนั้นผู้บริโภคจะมีการเสาะแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ต่างๆซึ่งสามารถสืบหาข้อมูลจากหลายๆ แหล่ง เช่นแหล่งข่าวส่วนบุคคล เป็นต้น ขั้นตอนต่อมา คือ การประเมินทางเลือก เป็นวิธีที่ผู้บริโภคใช้ข่าวสารเลือกตรายี่ห้อและจะใช้วิธีการประเมินทางเลือกหลากหลายวิธีในการตัดสินใจ โดยผู้บริโภคมักจะจัดลำดับความชอบในตรายี่ห้อต่างๆ และสร้างความตั้งใจซื้อขึ้นและโดยทั่วไปนั้นผู้บริโภคมักตัดสินใจซื้อจากตรายี่ห้อที่ตนเองชอบมากที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความตั้งใจในการใช้งาน หมายถึง การกำหนดพฤติกรรมเพื่อให้กระทำบางอย่างโดยไม่ต้องพยายาม โดยมีสิ่งเร้าจากภายนอกเป็นตัวกระตุ้นเพื่อให้ตั้งใจทำพฤติกรรมจนบรรลุเป้าหมาย ความตั้งใจและความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะยอมรับ และเลือกใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต

2.2 สมมติฐานการวิจัย

2.2.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อความความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

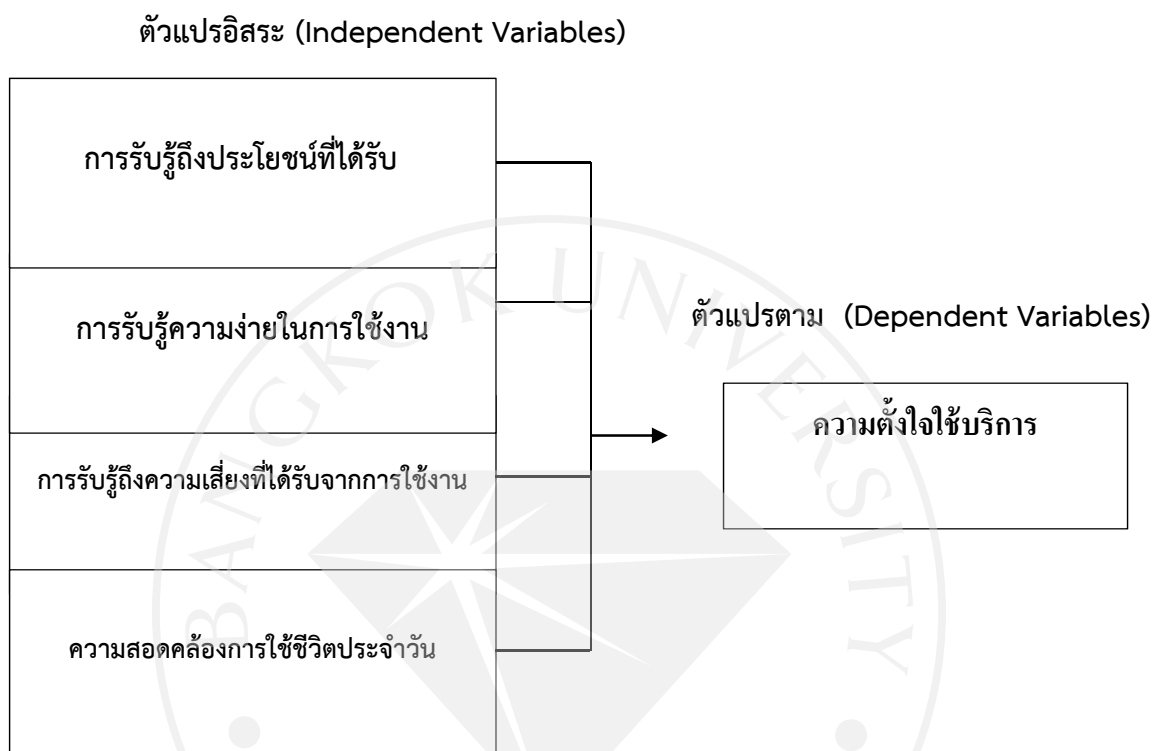
2.2.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

2.2.3 การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

2.2.4 ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ในชีวิตประจำวัน มีอิทธิพลต่อความต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

2.3 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิด



กรอบแนวความคิดวิจัยในข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับภายใต้แนวความคิดของ TAM 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน Davis (1986) 3) การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน Hedman, Tan & Kjeldsen (2017) 4) ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ในชีวิตประจำวัน Hanafizadeh, et al. (2014) 5) ความตั้งใจใช้บริการ (Lu, Chang & Chang, 2014)

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

3.1 การออกแบบงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ด้วยแบบสอบถามปลายปิดที่สร้างจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตและผ่านการตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลในการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความตั้งใจใช้บริการ (Intention to Use) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน

3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและตัวอย่าง

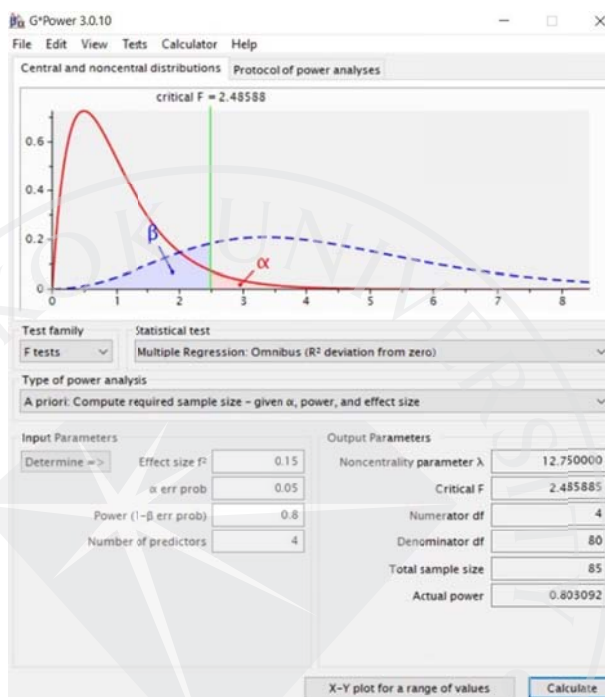
ประชากรและตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา คือ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

3.2.2 ขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง เป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1977) ซึ่งผ่านการตรวจสอบ และรับรองคุณภาพจากนักวิจัยเป็นจำนวนมาก เพื่อสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010 และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่างโดยกำหนดมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) 0.15 ความน่าจะเป็นของ ความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง (α) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนาย เท่ากับ 4 อำนาจการทดสอบ ($1-\beta$) 0.8 (Cohen, 1962) จึงได้

ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 85 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างสำรองเพิ่มรวมทั้งสิ้นจำนวน 134 ตัวอย่าง

ภาพที่ 3.1: การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power



3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามและทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริโภคที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้เข้าไปขอความร่วมมือและเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร จนครบจำนวนที่กำหนดไว้ตามสถานที่ดังนี้

1. สถานีรถไฟฟ้า ชองนนทรี จำนวน 35 ชุด เนื่องจากสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างหลากหลาย
2. สถานีรถไฟฟ้า จตุจักร จำนวน 25 ชุด เจาะกลุ่มผู้บริโภคทั่วไป ที่ใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล
3. ห้างสรรพสินค้าพารากอน จำนวน 30 ชุด สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ทุกเพศทุกวัย

4. ใบเทศบาลงา จำนวน จำนวน 25 ชุด เพื่อกระจายตามเขต ให้ครอบคลุมเขตใน กรุงเทพมหานคร

5. ห้างสรรพสินค้าเซนทรัลปิ่นเกล้า จำนวน 25 ชุด เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค ใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ที่มาเดินเลือกซื้อสินค้า

3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตรวจสอบเนื้อหาของคำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม และหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

3.3.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง

4. แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มลูกค้าตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของชุดคำถามของแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

3.3.2 ส่วนประกอบของแบบสอบถาม

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure-undisguised Questionnaire) ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล และได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน (ดังแสดงในภาคผนวก ก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ท่านเคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลหรือไม่ ท่านใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลผ่านช่องทางใด ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าและบริการประเภทใดบ้างผ่าน

ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึงระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึงระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

3.4 ความเชื่อมั่น และความตรงของเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาดังนี้ คือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้มีการสร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

3.4.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงตรงทางสถิติวิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ตัวอย่างหลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้สถิติ และพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน

ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n=30)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n=134)
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	5	.791	5	.760
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	5	.693	5	.626
3. การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	5	.746	5	.694
4. ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน	5	.820	5	.837
5. ความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	5	.855	5	.794
ความเชื่อมั่นรวม	25	.910	23	.893

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) มีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ผลจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Pilot Test) จำนวน 30 ตัวอย่าง มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ .910 และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ .893 โดยคำถามในแต่ละตัวแปรมีระดับความเชื่อมั่นระหว่าง .694 - .837 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง เป็นไปตามค่าสัมประสิทธิ์ที่ออกมา แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) สูง เนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.60 (Hair, Black, Babin & Anderson, 2009) ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ซึ่งได้นำไปใช้เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้จะเหมาะสมกับลักษณะและมาตรวัดของข้อมูลในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ท่านเคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลหรือไม่ ท่านใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลผ่านช่องทางใด ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าและบริการประเภทใดบ้างผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scales) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน และความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ผู้บริโภคที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

การแปลผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปลผลซึ่งผลคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค, 2548)

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการประเมินผล การอภิปรายในส่วนของการวิจัยเชิงพรรณนา ผลของการวิจัยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด/การรับรู้ความเสี่ยงน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก/การรับรู้ความเสี่ยงน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง/การรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย/การรับรู้ความเสี่ยงมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด/การรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุด

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เนื่องจากการศึกษา

ครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งใช้มาตรวัดแบบอันตรภาคกับตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ \hat{Y} คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y

b_0 คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

b_1, \dots, b_k คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ

ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

X_0, \dots, X_k คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 134)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	38	28.4
	หญิง	96	71.6
อายุ	20 - 25 ปี	58	43.3
	26 - 30 ปี	34	25.4
	31 - 35 ปี	42	31.3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.0
	ปริญญาตรี	100	74.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	30	22.4
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	31	23.1
	เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	22	16.4
	พนักงานบริษัทเอกชน	75	56.0
	ข้าราชการ	3	2.2
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	.7
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	.7
	อื่นๆ	1	.7

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1(ต่อ) : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 134)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	21	15.7
	15,000 – 25,000 บาท	47	35.1
	25,001 – 35,000 บาท	26	19.4
	35,001 – 45,000 บาท	15	11.2
	45,001 - 55,000 บาท	16	11.9
	55,001 บาท ขึ้นไป	9	6.7
ท่านเคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลหรือไม่	เคย	129	96.3
	ไม่เคย	5	3.7
ท่านใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลผ่านช่องทางใด	โทรศัพท์มือถือ	89	25.6
	แท็บเล็ต	71	20.4
	บัตรเครดิต/บัตรเดบิต	89	25.6
	True Wallet	8	2.3
	Samsung Pay	1	0.3
	PromptPay	79	22.7
	mPay	3	0.9
	7-Card	8	2.3
	รวม		348
ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าและบริการประเภทใดบ้างผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	หนังสือ	1	0.4
	สินค้าอุปโภคบริโภค	10	4.4
	สินค้าสุขภาพ	7	3.1
	ความสวยงาม	13	5.8
	แฟชั่น	89	39.6
	สื่อบันเทิงเพลง, ภาพยนตร์	7	3.1
	สติ๊กเกอร์ไลน์	90	40
	เติมเงินภายในเกมออนไลน์	8	3.6
รวม		225	100.00

จาดารายที่ 4.1 พบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 134 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็น ร้อยละ 71.6 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 อายุ และน้อยที่สุดอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และน้อยที่สุดต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ข้าราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และน้อยที่สุดพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 แม่บ้านและพ่อบ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 55,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และน้อยที่สุดรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

จำแนกตามท่านเคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3 และไม่เคยใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 3.7

จำแนกตามการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลผ่านช่องทางใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ และบัตรเครดิต/บัตรเดบิต จำนวนเท่ากันคิดเป็น จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ PromptPay จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 แท็บเล็ต จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 7-Card จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 True Wallet จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 mPay จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และน้อยที่สุด Samsung Pay จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

จำแนกตามการสั่งซื้อสินค้าและบริการประเภทใดบ้างผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สั่งซื้อสินค้าและบริการประเภทแฟชั่นสติกเกอร์ไลน์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ แฟชั่น จำนวน 89 คิดเป็นร้อยละ 39.6 ความสวยงาม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 สินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 เติมเงินภายในเกมส์ออนไลน์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 สินค้าสุขภาพ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 สื่อบันเทิงเพลง, ภาพยนตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และน้อยที่สุด หนังสือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

4.2 ผลการศึกษาด้านตัวแปร

ตารางที่ 4.2 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	Mean	S.D.	ผลความคิดเห็น
1. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยกว่าการพกเงินสด	3.69	.90	มาก
2. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกขึ้น	4.25	.73	มากที่สุด
3. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.91	.70	มาก
4. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล สามารถควบคุมบัญชีธนาคารต่างๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้	3.58	1.11	มาก
5. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านสามารถทำธุรกรรมที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.60	.78	มากที่สุด
รวม	4.01	.62	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในระดับดังนี้

1. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยกว่าการพกเงินสด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.75 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.90
2. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.14 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.73
3. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.92 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70
4. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล สามารถควบคุมบัญชีธนาคารต่างๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.67 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.11
5. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านสามารถทำธุรกรรมที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.92 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70

4.2.1 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

ตารางที่ 4.3 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	Mean	S.D.	ผลความคิดเห็น
1. สำหรับท่านการเรียนรู้ที่จะควบคุมการทำงานของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล สามารถทำได้ง่าย	4.06	.713	มาก
2. ท่านสามารถใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ได้อย่างราบรื่น	3.96	.64	มาก
3. ขั้นตอนการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ไม่ยุ่งยาก	3.92	.69	มาก
4. ข้อเสนอแนะการใช้งานโอนเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีความชัดเจน	4.02	.61	มาก
5. โดยภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย	4.11	.67	มาก
รวม	4.01	.528	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในระดับดังนี้

1. สำหรับท่านการเรียนรู้ที่จะควบคุมการทำงานของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล สามารถทำได้อย่างง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 3.03 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.713

2. ท่านสามารถใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ได้อย่างราบรื่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.96 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.64

3. ขั้นตอนการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ไม่ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.92 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69

4. ข้อเสนอแนะการใช้งานโอนเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.11

5. โดยภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 3.07 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67

4.2.2 การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

ตารางที่ 4.4 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	Mean	S.D.	ผลความคิดเห็น
1. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีความปลอดภัยในระหว่างการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.44	.67	น้อย

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ) : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรับรู้การรับรู้ถึง ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	Mean	S.D.	ผลความคิดเห็น
2. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะช่วยจัดการงานของ ฉันได้อย่างถูกต้อง	3.72	.75	น้อย
3. มันเป็นไปได้ยากที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	3.42	.77	น้อย
4. การใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นบริการทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ	3.62	.67	น้อย
รวม	3.55	.56	น้อย

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในระดับดังนี้

1. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีความปลอดภัยในระหว่างการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.57 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67

2. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะช่วยจัดการงานของฉันได้อย่างถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.78 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.75

3. มันเป็นไปได้ยากที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.55 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.77

4. การใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นบริการทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.70 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67

4.2.3 ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน

ตารางที่ 4.5 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน

ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน	Mean	S.D.	ผลความคิดเห็น
1. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เข้ากับการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน	4.16	.69	มาก
2. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ตรงกับความต้องการของการทำธุรกรรมทางการเงินของท่านที่ท่านใช้บ่อยๆ	4.07	.76	มาก
3. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะสอดคล้องกับกิจกรรมทางการเงินด้านของท่าน	3.78	.74	มาก
4. การใช้ชีวิตประจำวันของฉันทึ่มีความจำเป็นในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	3.86	.91	มาก
5. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นนวัตกรรมที่สะท้อนถึงความทันสมัยในการใช้ในชีวิตประจำวันของท่าน	4.07	.76	มาก
รวม	3.99	.61	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีระดับความคิดเห็นด้านความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ในระดับดังนี้

1. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เข้ากับการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 3.10 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69

2. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ตรงกับความต้องการของการทำธุรกรรมทางการเงินของท่านที่ท่านใช้บ่อยๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 3.04 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.76

3. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะสอดคล้องกับกิจกรรมทางการเงินทุกด้านของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.82 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74

4. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะสอดคล้องกับกิจกรรมทางการเงินทุกด้านของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 2.86 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.91

5. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นนวัตกรรมที่สะท้อนถึงความทันสมัยในการใช้ในชีวิตประจำวันของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 3.04 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.76

4.2.4 ความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

ตารางที่ 4.6 : แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

ความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	Mean	S.D.	ผลความคิดเห็น
1. ถ้าท่านสามารถเข้าระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลได้ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการ เช่น Mobile Banking True wallet และ Samsung Wallet เป็นต้น	3.99	.90	มาก
2. ท่านตั้งใจจะใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในอนาคต	4.16	.74	มาก
3. ท่านต้องการการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เมื่อท่านต้องการทำธุรกรรมทางธนาคาร	3.92	.94	มาก
4. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ท่านจะเลือกใช้	4.62	.74	มากที่สุด
รวม	4.08	.73	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีระดับความคิดเห็นด้านความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในระดับดังนี้

1. ถ้าท่านสามารถเข้าระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ได้ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการ เช่น Mobile Banking True wallet และ Samsung Wallet เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 2.98 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.90

2. ท่านตั้งใจจะใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 3.10 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74

3. ท่านต้องการการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เมื่อท่านต้องการทำธุรกรรมทางธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 2.93 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.94

4. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ท่านจะเลือกใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้บริการมาก คิดเป็นร้อยละ 3.18 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74

4.3 การทดสอบสมมติฐานของแต่ละสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือการใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) แบบ Enter และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.8

ซึ่งก่อนที่จะทำการวิเคราะห์โดยวิธีถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) การวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.7 พบว่าตัวแปรอิสระ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดที่มีความสัมพันธ์เกิน 0.80 ดังนั้นข้อมูลชุดนี้สามารถนำไปวิเคราะห์โดยวิธีถดถอยเชิงพหุคูณได้

ตารางที่ 4.7 : แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร		PU	PEU	PR	COM	ITU
การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ การชำระเงินแบบดิจิทัล (PU)	Pearson Correlation	1	.557**	.619**	.708**	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล (PEU)	Pearson Correlation	.557**	1	.418**	.624**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	134	134	134	134	134
การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจาก การใช้งานระบบการชำระเงิน แบบดิจิทัล (PR)	Pearson Correlation	.619**	.418**	1	.676**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	134	134	134	134	134
ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ ชีวิตประจำวัน (COM)	Pearson Correlation	.708**	.624**	.676**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	134	134	134	134	134

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 4.8 : แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	-.387	.327		-1.185	.238
ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ ชีวิตประจำวัน (COM)	.489	.107	.410*	4.579	.000*
การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงิน แบบดิจิทัล (PU)	.230	.093	.196*	2.470	.015*
การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล (PR)	.253	.097	.194*	2.603	.010*

Adjust R² = 0.630, F = 57.575, Sig= 0.000, *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าตัวแปรต้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ คิดเป็นร้อยละ 63.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังชี้ให้เห็นว่าความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน (COM) (Sig = 0.000, Beta = 0.410) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ได้มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล (PU) (Sig = 0.015, Beta = 0.196) การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล (PR) (Sig = 0.010, Beta = -0.194) แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลได้อย่างมีนัยสำคัญ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล (PEU) (Sig = 0.072) ตัวแปรนี้ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

$$\hat{Y} = b_0 + 0.230 (PU_1) + 0.253 (PR_3) + 0.489 (COM_4)$$

เมื่อ \hat{Y} คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y

b_0 คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

b_1, \dots, b_k คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

X_0, \dots, X_k คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

PU_1 คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)

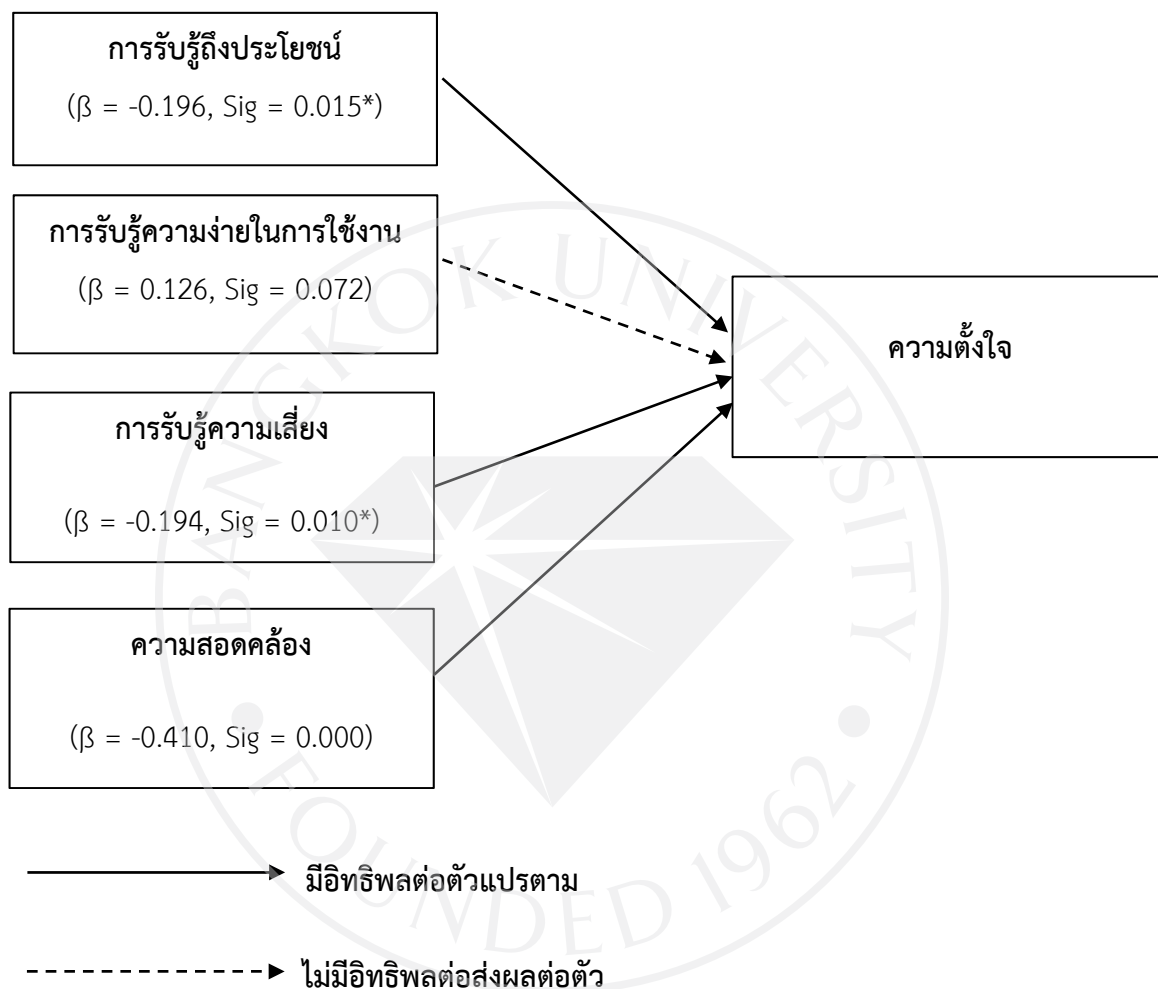
PR_3 คือ การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับ (PR)

COM_4 คือ ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน (COM)

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (b) ของการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล (PU) เท่ากับ 0.230 การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล (PR) เท่ากับ 0.253 และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน (COM) เท่ากับ 0.489 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานของแต่ละสมมติฐาน

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน



จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1: การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3: การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4: ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่สนใจใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จำนวน 134 คน ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics Version 20.0 สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาภาพรวม

การศึกษาเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 134 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ใช้โทรศัพท์มือถือ บัตรเครดิต และเดบิตในการชำระเงิน เพื่อสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

5.1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

และการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 134 คน สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ($\beta = 0.196$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่ได้รับไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ($\beta = 0.126$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ($\beta = 0.194$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ในชีวิตประจำวันมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ($\beta = 0.410$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ผลการทดลองสมมติฐาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ TAM ได้รับการพิสูจน์ว่า การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล และ Wang, et al. (2003) ได้กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เนื่องจากผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยมากกว่าการพกเงินสด รวมไปถึงความสะดวกและรวดเร็วที่เพิ่มมากขึ้น และยังตอบสนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน ผลการทดลองสมมติฐาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ozdemir, et al. (2008) ได้กล่าวว่า การรับรู้ถึงวิธีใช้งานง่าย สามารถเทียบเคียงได้กับความซับซ้อนของเทคโนโลยีนวัตกรรม Davis (1989) ได้กล่าวว่า การรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี การสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานเทคโนโลยี นั่นคือความสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการที่ง่ายทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้บริโภคทำให้เกิดความต้องการทดลองใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อพฤติกรรมยอมรับและใช้เทคโนโลยี ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่ได้รับไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เนื่องจากผู้ใช้บริการในปัจจุบันนั้นส่วนใหญ่จะมีปัจจัยอื่น ที่ต้องการมากกว่าความง่ายในการใช้งาน อาจจะเป็นความเหมาะสม ความสะดวกสบาย ประโยชน์ และต้องการใช้บริการที่มีความเสี่ยงต่ำ เพื่อทำให้ง่ายต่อการใช้ชีวิต ต้องการประหยัดเวลาในการดำเนินชีวิต ซึ่งการใช้งานง่ายอาจจะไม่จำเป็นเท่าปัจจัยอื่นที่เข้ามาทดแทน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน ผลการทดลองสมมติฐาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hedman, Tan & Kjeldsen (2017) กล่าวว่า ปัจจัยความเสี่ยง งานวิจัยในอดีตยังพบว่า ในสภาพแวดล้อมออนไลน์ ความเสี่ยง (Risk) มีผลต่อการประเมินเลือกสินค้าหรือบริการ Forsythe & Shi (2013) กล่าวว่า มีการวิจัยจำนวนมากเกี่ยวกับทฤษฎีของความเสี่ยงที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค จากงานวิจัยพบว่าผู้บริโภคมีความวิตกกังวล พวกเขาไม่มั่นใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายในการซื้อสินค้าทางออนไลน์โดยไม่มีความเสี่ยงได้ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เนื่องจากการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการ หากผู้ใช้บริการเห็นว่ามีความเสี่ยงมากก็อาจจะเกิดความลังเลที่จะตัดสินใจใช้บริการนั้นๆ โดยอาจจะต้องการเวลาในการคิดที่จะเลือกใช้บริการ และหากผู้ใช้บริการจำเป็นต้องเลือกนั้น ผู้ใช้จะเลือกการบริการที่มีความเสี่ยงที่ต่ำที่สุด

สมมติฐานที่ 4 ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน ผลการทดลองสมมติฐาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanafizadeh, et al. (2014) กล่าวว่า การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าการใช้บริการโมบายแบงก์ก็มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการนั้นจะนำไปสู่การเพิ่มโอกาสของการยอมรับเทคโนโลยีองค์กรจึงต้องมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และการยอมรับเทคโนโลยี Koenig-Lewis, Palmer & Moll (2010) กล่าวว่า ความสอดคล้องของความต้องการใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก ระหว่างความสอดคล้องกับความต้องการใช้ ดังนั้น ความสอดคล้องระดับสูงของเทคโนโลยีกับความต้องการของบุคคลจะสามารถเพิ่มความเป็นไปได้ของการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการ

ชำระเงินแบบดิจิทัล เนื่องจากความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันมีความจำเป็นกับ ผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ผู้ใช้บริการในปัจจุบันนั้นมีชีวิตที่เร่งรีบและมักให้ความสำคัญกับเวลา การ เลือกใช้บริการที่เข้ากับวิถีการดำเนินชีวิตของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

จากการวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานมากที่สุด ผู้บริโภคในปัจจุบันมักจะเลือกใช้บริการที่เข้ากับการดำเนินชีวิต ตอบสนองความต้องการ และ เข้ากันได้กับการดำเนินชีวิตให้ได้มากที่สุด โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงสิ่งที่เข้ากับการดำเนินชีวิตของ ผู้บริโภคในปัจจุบัน ตรงกับความต้องการของการทำธุรกรรมทางการเงิน จะสอดคล้องและครอบคลุม กับกิจกรรมทางการเงินที่ผู้บริโภคทำเป็นประจำ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของการใช้บริการ และ พัฒนาระบบให้เป็นนวัตกรรมที่สะท้อนถึงความทันสมัยในการใช้ในชีวิตประจำวัน

5.3.2 ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีอิทธิพลต่อความ ตั้งใจใช้งาน ผู้บริโภคมักจะคำนึงถึงปัญหาที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เพราะการทำธุรกรรมทางการเงินนั้นสำคัญเป็นอันดับต้นๆ รวมไปถึงความปลอดภัยในระหว่าง การทำ ธุรกรรมทางการเงิน โดยองค์กรที่ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องใส่ใจปัจจัยเหล่านี้เพื่อที่จะเข้าถึง ความคิดของผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องสร้างความน่าเชื่อถือ พัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย ให้มากที่สุด และผิดพลาดให้น้อยที่สุด เพื่อที่จะทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการขององค์กรให้ได้มากที่สุด

5.3.3 จะเห็นได้ว่าความรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีอิทธิพลต่อความ ตั้งใจใช้งาน ผู้ให้บริการควรที่จะคำนึงถึงประโยชน์ของระบบเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภค ในด้านความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้ในชีวิตประจำวัน และความรวดเร็วในการใช้ บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องเข้าถึงปัจจัยเหล่านี้เพื่อนเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ และ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากขึ้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยผลักดันให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ ทั้งยังเพิ่มยอดขาย และกำไรให้กับองค์กรอีกด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.4.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ การชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึง ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ ชีวิตประจำวัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยควรศึกษาปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่นๆ ความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม ที่เพื่อจะได้เห็นถึงผลสรุปในตอนท้ายว่าตรงกันหรือไม่

5.4.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยควรนำวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาเพิ่มเติม เพื่อขยายขอบเขตของการวิจัย

5.4.3 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ของผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยควรนำวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาโดยการเปลี่ยนแปลงข้อคำถาม เพื่อยืนยันผลการวิจัย



บรรณานุกรม

- จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2557). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฑารัตน์ หาจตุรัส. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการใช้งานระบบ Google แอปพลิเคชันและระบบอินเทอร์เน็ตกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จूरีย์ พานทอง. (2558). ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารและนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อปของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุตินันท์ นาคะเลิศกวี. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งาน e-service เพื่อชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชุมพล สิงหรา. (2558). โครงการจัดตั้งเว็บไซต์ Fashion E-Commerce โดยใช้ระบบ AR (Augmented Reality). การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณรงค์ชัย พิภูกริชต์. (2558). ทฤษฎีความสอดคล้องกับการวิจัยขั้นสูง. สืบค้นจาก <http://www.smusichome.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538675608>.
- ณิชภัค อโนทิพย์. (2556). การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บ Facebook. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ธีรณัยน์ คำเบา. (2559). การศึกษาสาระองค์ประกอบของภาพยนตร์โฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ ที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจ ความสนใจ ความต้องการ และการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- นนทกร เทิดทูลทวีเดช. (2559). Cashless society หรือ cashless economy เป็นแนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด. สืบค้นจาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/2602>.

- นัยนา แสงเขียว. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ บัตรเครดิตอย่างต่อเนื่องของลูกค้าธนาคาร A ในเขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรชนก พลาบุญย์. (2558). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) ของรัฐบาลไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรราตี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนรู้ผ่านเว็บ. สืบค้นจาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_13/pdf/aw01.pdf.
- ยุธิตา สิริไอยรา. (2557). ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าผ่านทางแอปพลิเคชันอินสตาแกรมของผู้บริโภคที่เป็นผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วนิดา ตะนุรักษ์, นรพล จินันท์เดช และประยงค์ มีใจชื้อ. (2560). อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย. สืบค้นจาก http://www.ar.or.th/ImageData/Magazine/10045/DL_10304.pdf?t=636423949424904267.
- วรภาพร วรเนตร. (2554). การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อประกันภัยผานอินเทอร์เน็ต. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วริษฐา อภัยนนท์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของพนักงานธนาคาร A สำนักงานใหญ่ในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). การบริหารการตลาดฉบับปรับปรุง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ ศุภธารง. (2557). อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจและประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดใน มุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจ้องตัวภาพยนตร์ออนไลน์ผ่าน ระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- อัญชญา สายสนั่น ณ อยุธา. (2558). *การศึกษาคำพิงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของ ประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เอกพงษ์ มุสิกะเจริญ. (2556). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นจาก* http://www.clinictech.most.go.th/online/blog/blog_show1.asp?blog_id=453_july_dec_15/pdf/aw09.pdf.
- 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.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hanafizadeh, P., Keating, B., & Khedmatgozar, H. (2014). A systematic review of internet banking adoption, *Telematics and Informatics*, 31(2), 492- 510.
- Koenig-Lewis, N., Palmer, A., & Moll, A. (2010). Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 410-432.
- Özdemir, C., Altan, Y., Aktaş, K., & Baran, P. (2008). Morphological and anatomical investigations on endemic *Allium armenum* BOISS. & KOTSCHY and *Allium djimilense* BOISS. EX REGEL (Alliaceae) species of East Anatolia. *Thaiszia – J. Bot*, 18, 1-8.
- Proportion of People Who Can Imagine a Cashless Society –by Generation.* (n.d.). Retrieved from <https://www.gtnews.com/2015/05/01/cashless-society-global-study-focuses-on-need-barrier/>.
- Technology Acceptance Model.* (n.d.). Retrieved from https://www.ischool.utexas.edu/~adillon/Journals/IEEE%20papers_files/User%20Preceptions.htm.
- Wang, M.C., Bohmann, D., & Jasper, H. (2003). JNK signaling confers tolerance to oxidative stress and extends lifespan in *Drosophila*. *Dev Cell*, 5(5), 811-816.





**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงิน

แบบดิจิทัล

ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งาน และความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา การศึกษาเฉพาะบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 – 25 ปี 3) 26 – 30 ปี
 4) 31 – 35 ปี 5) 36 – 40 ปี 6) 41 – 45 ปี
 7) 46 – 50 ปี 8) 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ 3) พนักงานบริษัทเอกชน
 4) ข้าราชการ 5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน
 7) อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,000 - 25,000 บาท 3) 25,001-35,000 บาท
 4) 35,001 - 45,000 บาท 5) 45,001 - 55,000 บาท 6) 55,001 บาท ขึ้นไป

6. ท่านเคยใช้บริการระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลหรือไม่

- 1) เคย 2) ไม่เคย 3) อยู่ในระหว่างการตัดสินใจ

7. ท่านใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลผ่านช่องทางใด (ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) โทรศัพท์มือถือ 2) แท็บเล็ต 3) บัตรเครดิต/บัตรเดบิต
 4) True Wallet 5) Samsung Pay 6) PromptPay
 7) mPay 8) 7-Card 9) ไม่เคยใช้บริการ

8. ท่านเคยสั่งซื้อสินค้าและบริการประเภทใดบ้างผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) หนังสือ 2) สินค้าอุปโภคบริโภค 3) สินค้าสุขภาพ
 4) ความสวยความงาม 5) วัสดุอุปกรณ์/เครื่องใช้ไฟฟ้า 6) แฟชั่น
 7) สมัครสมาชิก/ชำระค่าสมาชิก 8) สื่อบันเทิงเพลง, ภาพยนตร์ 9) สติกเกอร์ไลน์
 10) เติมเงินภายในเกมออนไลน์ 11) ไม่เคยใช้บริการ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ที่สะท้อนการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย		เห็นด้วยมากที่สุด น้อยที่สุด		
1. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยกว่าการพกเงินสด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงิน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล สามารถควบคุมบัญชีธนาคารต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมทางการเงินได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ทำให้ท่านสามารถทำธุรกรรมที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ที่สะท้อนการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยน้อยที่สุด		
6. สำหรับท่านการเรียนรู้ที่จะควบคุมการทำงานของระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล สามารถทำได้ง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. ท่านสามารถใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ได้อย่างราบรื่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ขั้นตอนการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ไม่ยุ่งยาก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. ข้อเสนอแนะการใช้งานโอนเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีความชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. โดยภาพรวมระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 4 การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัลดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

การรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ได้รับจากการใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยน้อยที่สุด		
11. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล มีความปลอดภัยในระหว่าง การทำธุรกรรมทางการเงิน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะช่วยจัดการงานของฉันทันทีได้อย่างถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. มันเป็นไปได้ยากที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. การใช้งานระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นบริการทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 5 ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้สำหรับความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยน้อยที่สุด		
15. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เข้ากับการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ตรงกับความต้องการของการทำธุรกรรมทางการเงินของท่านที่ท่านใช้บ่อย ๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะสอดคล้องกับกิจกรรมทางการเงินทุกด้านของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. การใช้ชีวิตประจำวันของฉันทึ่มีความจำเป็นในการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เป็นนวัตกรรมที่สะท้อนถึงความทันสมัยในการใช้ในชีวิตประจำวันของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 6 ความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้สำหรับความตั้งใจในการใช้งานดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความตั้งใจใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยน้อยที่สุด		
20. ถ้าท่านสามารถเข้าระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ได้ท่านตั้งใจที่จะใช้บริการ เช่น Mobile Banking True wallet และ Samsung Wallet เป็นต้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
21. ท่านตั้งใจจะใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล ในอนาคต	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. ท่านต้องการการใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล เมื่อท่านต้องการทำธุรกรรมทางธนาคาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. การใช้ระบบการชำระเงินแบบดิจิทัล จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ท่านจะเลือกใช้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวภัทรภร ธนารียงกูร
Name & Last Name	Ms.Phattaraporn Tanariyangkoon
วัน เดือน ปีเกิด	5 ธันวาคม 2533
Date of Birth	5 December 1990
สถานที่ติดต่อ	1184 Bangbumrhu Bangpad Bangkok 10700
อีเมล	phattaraporn.tanar@bumail.net
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Education	Bachelor of Business Administration in Marketing, Bangkok University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 14 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กัทธกร จมวิทยากร อยู่บ้านเลขที่ 1184
ซอย ๑๖๔ ซอยทอง ๖๖ ถนน ตำบล/แขวง บางบันได
อำเภอ/เขต บางพลัด จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10700
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 759 020 2003
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 และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ อิทธิพลของวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
ที่ได้รับมอบหมายให้เขียน และควบคุมองค์ประกอบแผนผังที่เมืองโบราณ
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอันใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..... ([Redacted]) ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

ลงชื่อ..... ([Redacted]) ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..... ([Redacted]) พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..... ([Redacted]) พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร