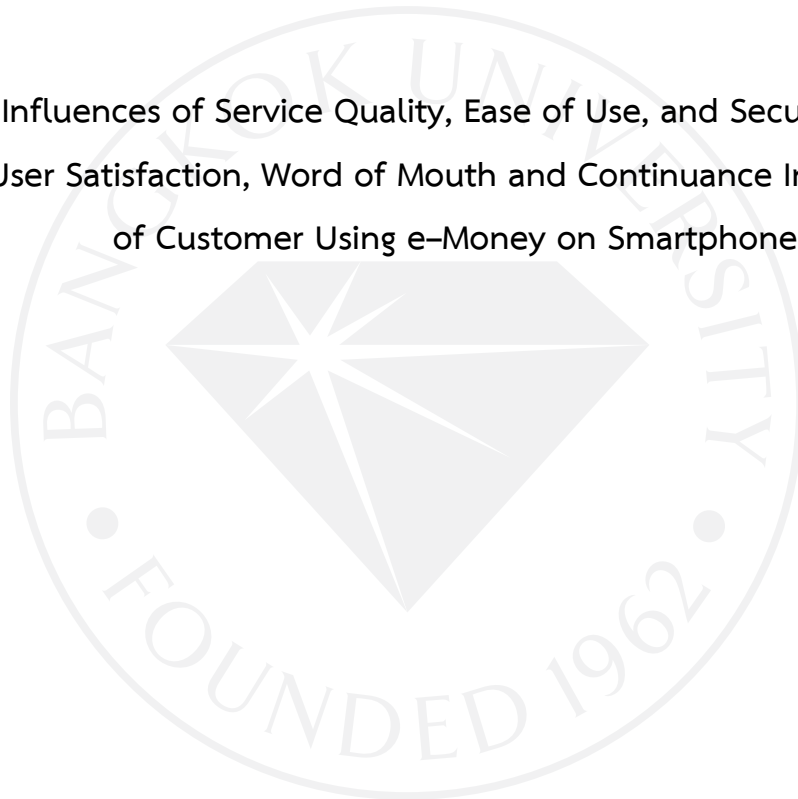


อิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย
ต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของลูกค้า การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการ
อย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้า
และบริการผ่านสมาร์ทโฟน

The Influences of Service Quality, Ease of Use, and Security on Use,
User Satisfaction, Word of Mouth and Continuance Intention
of Customer Using e-Money on Smartphone



อิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของลูกค้า การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งาน ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

The Influences of Service Quality, Ease of Use, and Security on Use, User Satisfaction, Word of Mouth and Continuance Intention of Customer Using e-Money on Smartphone

The logo of Bangkok University is a large, faint watermark in the background. It consists of a diamond shape with a starburst pattern inside, surrounded by the text "BANGKOK UNIVERSITY" at the top and "FOUNDED 1962" at the bottom.

ธิดีรัตน์ ศุภพัฒน์สกุล

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



© 2562

ธิดีรัตน์ ศุภพัฒน์สกุล

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน
ความพึงพอใจของลูกค้า การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งาน
ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

ผู้วิจัย อติรัตน์ ศุภพัฒน์สกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ดร.อัมพล ชุสนุก)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้เชี่ยวชาญ ดร.ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม)



(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 มิถุนายน 2562

ธิดิรัตน์ ศุภพัฒน์สกุล. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มิถุนายน 2562, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งาน ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (148 หน้า) อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.อัมพล ชูสนุก

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย และการใช้งานต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งาน และความพึงพอใจต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งาน และความพึงพอใจต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน และ 5) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน จำนวน 424 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 364.486 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 379 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 0.962 ค่าความน่าจะเป็น (p -value) มีค่าเท่ากับ 0.695 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ($RMSEA$) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าความสอดคล้องของ

ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.955 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.908 นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า

- 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งาน
- 2) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน
- 3) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน
- 4) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งาน
- 5) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งาน
- 6) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งาน
- 7) การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งาน
- 8) การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบอกต่อ
- 9) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบอกต่อ
- 10) การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง
- 11) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน ควรมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย เพื่อส่งผลให้เกิดการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องที่เพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความง่ายในการใช้งาน, ความปลอดภัยการใช้งาน, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, การใช้งาน, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, การบอกต่อ, ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง, ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์

Supiphatsakul, T. M.B.A., June 2019, Graduate School, Bangkok University.

The Influences of Service Quality, Ease of Use, and Security on Use, User Satisfaction, Word of Mouth and Continuance Intention of Customer Using e–Money on Smartphone Customers (148 pp.)

Advisor: Ampon Shoosanuk, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) To study the influence of service quality, ease of use, and security on use of customer using e–money on smartphone; 2) To study the influence of service quality, ease of use, security and use on user satisfaction of customer using e–money on smartphone; 3) To study the influences of use and user satisfaction on word of mouth of customer using e–money on smartphone. customers; 4) To study the influences of use and user satisfaction on continuance intention of customer using e–money on smartphone. customers. customers; and 5) To validate a causal relationship model of influence of service quality, ease of use, and security on use, user satisfaction, word of mouth and continuance intention of customer using e–money on smartphone. customers with empirical data.

The researcher used quantitative method which involved empirical research. The instrument of research was a questionnaire used to collect data from 400 customers of user e–money on smartphone. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and structural equation model analysis.

It was found that the model was consistent with the empirical data. Goodness of fit measures were found to be: $\chi^2 = 364.486$ ($df = 379$, p -value = 0.695); Relative Chi–square (χ^2/df) = 0.962; Goodness of Fit Index (GFI) = 0.955; Adjusted Goodness of Fit Index ($AGFI$) = 0.908 and Root Mean Square Error of Approximation ($RMSEA$) = 0.000. It was also found that

- 1) Service quality value had a positive and direct influence on use.
- 2) Ease of use had a positive and direct influence on use.
- 3) Security had a positive and direct influence on use.
- 4) Service quality value had a positive and direct influence on user satisfaction.
- 5) Ease of use had a positive and direct influence on user satisfaction.
- 6) Security had a positive and direct influence on user satisfaction.
- 7) Use had a positive and direct influence on user satisfaction.
- 8) Use had a positive and direct influence on word of mouth.
- 9) User satisfaction had a positive and direct influence on word of mouth.
- 10) Use had a positive and direct influence on continuance Intention.
- 11) User satisfaction had a positive and direct influence on continuance Intention.

Based on these findings, the researcher recommends that company who provide e-money service on smartphone more fully focus on service quality, ease of use, and security in order to deepen use, user satisfaction, word of mouth and continuance intention.

Keywords: Service Quality, Ease of Use, Security, Use, User Satisfaction, Word of Mouth, Continuance Intention, e-Money

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการดำรงชีวิตของผู้วิจัย โดยอันดับแรกขอกล่าวขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อัมพล ชูสนุก ที่สละเวลาชี้แนะแนวทางการทำงานวิจัยทุก ๆ ขั้นตอน เป็นที่ปรึกษา คอยชี้แนะแนวทางการทำวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้นตลอดจนเสร็จสิ้นฉบับสมบูรณ์ และอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยประสบพบเจอในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วยความเมตตา ตลอดจนตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่อง และชี้แนะแนวทางการบูรณาการ เพิ่มเติมองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้วรรณกรรมของผู้วิจัยมีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ดังต่อไปนี้ 1) ดร.ธิปไตย โสถิภรณ์ 2) คุณกนกรัตน์ ดีศรีศักดิ์ และ 3) คุณชวีพร กุลชนะชุตินทร ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ให้ ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่ายและถูกต้อง

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ พี่น้องทุกคน ตลอดจนทุกเหตุการณ์ที่ผ่านมาที่มี ส่วนร่วมในชีวิตของผู้วิจัยตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน จนทำให้ผู้วิจัยได้รับโอกาสศึกษาความรู้ทางวิชาการ และพัฒนาทักษะทางด้านความคิด และให้การสนับสนุนในการศึกษาเสมอมา

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และให้โอกาสทำการวิจัยตลอดระยะเวลาที่เริ่มทำการศึกษาวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบ แบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ความรู้และประสิทธิผลที่เกิดจากการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบ ความดีงามเหล่านี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ธิดิรัตน์ ศุภพิพัฒสกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continues Intention)	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบอกต่อ (Word of Mouth)	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (Use)	13
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย (Security)	13
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)	14
2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	15
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.9 สมมติฐานการวิจัย	17
2.10 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	26
3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกตัวอย่าง	26
3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ	27
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.5 การทดสอบเครื่องมือ	34
3.6 วิธีการเก็บข้อมูล	41
3.7 วิธีการทางสถิติ	41
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	44
4.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล	46
4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของแต่ละตัวแปรแฝง (Latent Variable) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)	59
4.4 ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งาน ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน สมาร์ทโฟน	73
4.5 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบสมมติฐาน	83
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน	98
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	103
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	105
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	109
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	110
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	119
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่องานวิจัย	121
ภาคผนวก ค แบบฟอร์มการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและแบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)	130

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	140
ประวัติผู้เขียน	148
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: จำนวนบัตร มูลค่าการเติมเงิน และมูลค่าการใช้จ่ายของ e-Money ในประเทศไทย	1
ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n = 54)	36
ตารางที่ 3.2: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง (n = 400)	39
ตารางที่ 4.1: ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 400)	44
ตารางที่ 4.2: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล และการวิเคราะห์ ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)	66
ตารางที่ 4.3: ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้บริการ (n = 400)	72
ตารางที่ 4.4: ระดับการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน (n = 400)	73
ตารางที่ 4.5: ระดับการรับรู้ต่อความปลอดภัย (n = 400)	75
ตารางที่ 4.6: ระดับการใช้งาน (n = 400)	76
ตารางที่ 4.7: ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (n = 400)	77
ตารางที่ 4.8: ระดับการบอกต่อ (n = 400)	79
ตารางที่ 4.9: ระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (n = 400)	80
ตารางที่ 4.10: ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า t-value ของโมเดล สมการโครงสร้างหลังจากปรับโมเดลสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพ การใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและ บริการผ่านสมาร์ทโฟน (n = 400)	82
ตารางที่ 4.11: อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของอิทธิพลของคุณภาพ การใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย ต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและ บริการผ่านสมาร์ทโฟน	93
ตารางที่ 4.12: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	99

สารบัญภาพ

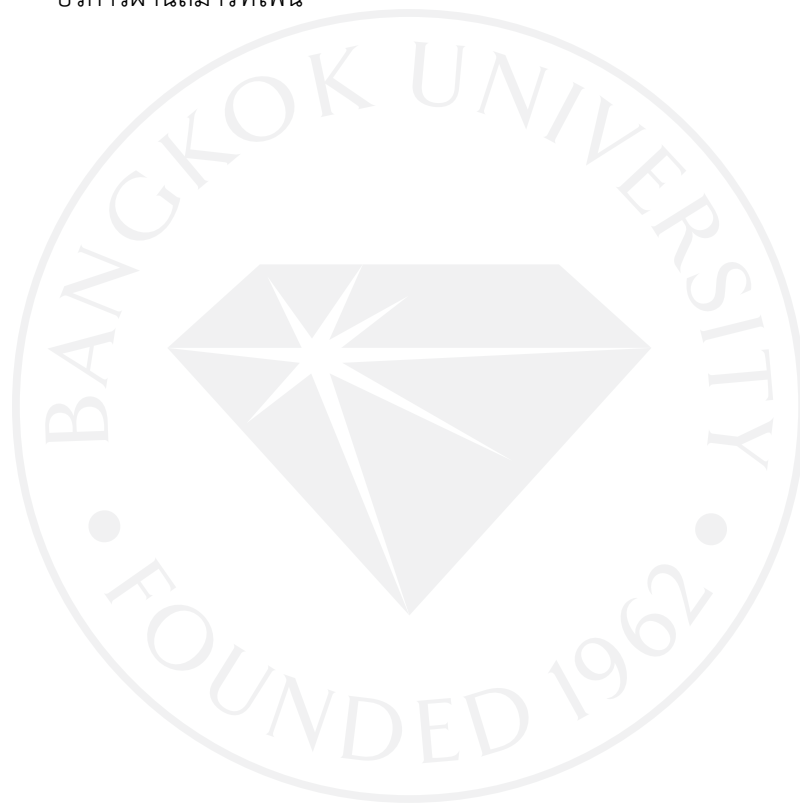
	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย	19
ภาพที่ 2.2: โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย ต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	25
ภาพที่ 4.1: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ)	47
ภาพที่ 4.2: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU)	48
ภาพที่ 4.3: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรด้านความปลอดภัย (SEC)	48
ภาพที่ 4.4: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรด้านการใช้ (USE)	49
ภาพที่ 4.5: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	49
ภาพที่ 4.6: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการบอกต่อ (WOM)	50
ภาพที่ 4.7: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON)	50
ภาพที่ 4.8: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการใช้งานเป็นตัวแปรตาม	51
ภาพที่ 4.9: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม	52
ภาพที่ 4.10: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการบอกต่อเป็นตัวแปรตาม	52
ภาพที่ 4.11: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม	53
ภาพที่ 4.12: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ในกรณีที่การใช้งานเป็นตัวแปรตาม	54
ภาพที่ 4.13: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงความง่ายในการใช้งาน (EOU) ในกรณีที่การใช้งานเป็นตัวแปรตาม	54
ภาพที่ 4.14: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงด้านความปลอดภัย (SEC) ในกรณีที่การใช้งานเป็นตัวแปรตาม	55

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.15: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นตัวแปรตาม	55
ภาพที่ 4.16: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงด้านความใช้งานง่าย (EOU) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นตัวแปรตาม	54
ภาพที่ 4.17: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงด้านความปลอดภัย (SEC) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นตัวแปรตาม	56
ภาพที่ 4.18: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงด้านการใช้งาน (USE) ในกรณีที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นตัวแปรตาม	57
ภาพที่ 4.19: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงการใช้งาน (USE) ในกรณีที่มีการบอกต่อเป็นตัวแปรตาม	57
ภาพที่ 4.20: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงการใช้งาน (USE) ในกรณีที่มีการใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม	58
ภาพที่ 4.21: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ในกรณีที่มีการบอกต่อเป็น ตัวแปรตาม	58
ภาพที่ 4.22: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัด ตัวแปรแฝงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ในกรณีที่มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวแปรตาม	59
ภาพที่ 4.23: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่าย ในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	65

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.24: โมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับแสดงโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพ การใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและ บริการผ่านสมาร์ทโฟน	87



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ดิจิทัลไทยแลนด์ 4.0” หากจะกล่าวถึงคำนี้หลาย ๆ คนคงรู้สึกคุ้นหูอยู่พอสมควรแล้ว แต่หลายคนก็อาจจะยังมีข้อสงสัยว่า “ดิจิทัลไทยแลนด์ 4.0” คืออะไร? และจะส่งผลกระทบต่อชีวิตของพวกเขาอย่างไรบ้าง? ในตอนนี้หรือแม้แต่ในอนาคตก็ตาม สำหรับ “ดิจิทัลไทยแลนด์ 4.0” หมายถึง การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพสูงที่สุดในการพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านนวัตกรรม ด้านข้อมูล ด้านทรัพยากร เป็นต้น เพื่อให้เป็นการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนต่อไป (“แผนพัฒนาสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์””, 2560)

จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) กล่าวว่า แนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ระหว่างปี 2556–2560 พบว่า ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ลดลงจากร้อยละ 35 เป็นร้อยละ 30.8 ส่วนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 28.9 เป็นร้อยละ 52.9 และผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 73.3 เป็นร้อยละ 88.2 โดยข้อมูลภาคส่วนพบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือสูงสุด โดยใช้คอมพิวเตอร์ร้อยละ 49.2 อินเทอร์เน็ตร้อยละ 74.5 และโทรศัพท์มือถือร้อยละ 93.5 รองลงมา คือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคเหนือ ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่ำที่สุด คือ ร้อยละ 26.2 ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 42.5 และโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 86.4 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) และจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2561ก) พบว่า จำนวนบัญชี e-Money ของประเทศไทยในเดือนเมษายน พ.ศ. 2561 มีทั้งสิ้น 63.7 ล้านบัญชี แบ่งเป็นบัญชีของผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน 7.7 ล้านบัญชี และเป็นบัญชีของผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) 56 ล้านบัญชี ซึ่งเติบโตจากปลายปี พ.ศ. 2560 กว่าร้อยละ 37.2 อีกทั้งมูลค่าการใช้จ่ายผ่าน e-Money ของเดือนเมษายน พ.ศ. 2561 สูงถึงกว่า 13,917.66 ล้านบาท เติบโตจากปลายปี พ.ศ. 2560 กว่าร้อยละ 88.3 นับเป็นอัตราการเติบโตของมูลค่าการใช้จ่ายผ่าน e-Money ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1: จำนวนบัตร มูลค่าการเติมเงิน และมูลค่าการใช้จ่ายของ e-Money ในประเทศไทย

รายละเอียด	เม.ย. 2561 p	มิ.ค. 2561 p	ก.พ. 2561 p	ม.ค. 2561 p	2560 p	2561 p	2562 p
1 จำนวนบัตร/บัญชี (ล้านบัตร/ล้านบัญชี) 2/							
2 ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน	7.71	6.82	3.56	2.87	2.58	2.09	1.78
3 ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันทางการเงิน (non-bank)	56.00	54.45	53.04	51.83	50.59	37.09	29.29
4 รวมทั้งสิ้น	63.71	61.27	56.60	54.70	53.17	39.18	31.07
5 มูลค่าการเติมเงิน (ล้านบาท)							
6 ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน	1,957.06	2,128.50	1,657.40	1,559.73	11,275.30	6,313.26	4,409.99
7 ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันทางการเงิน (non-bank)	13,097.47	13,576.05	11,148.00	11,528.82	116,313.56	83,721.66	63,625.91
8 รวมทั้งสิ้น	15,054.53	15,704.55	12,805.40	13,088.55	127,588.86	90,034.92	68,035.90
9 มูลค่าการเติมเงิน (ล้านบาท)							
10 ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน	1,177.12	1,206.47	976.50	965.65	10,652.40	6,339.30	4,286.44
11 ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันทางการเงิน (non-bank)	12,740.54	13,254.06	11,063.71	11,656.33	115,519.47	84,607.16	63,330.17
12 รวมทั้งสิ้น	13,917.66	14,460.53	12,040.21	12,621.98	126,171.87	90,946.46	67,616.61

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ข). *เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)*. สืบค้นจาก

https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=694&language=TH.

อย่างไรก็ตาม สาเหตุหลักที่เทคโนโลยี e-Money บนโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันยังไม่เป็นที่ยอมรับ คือ ผู้บริโภคมีทางเลือกในการชำระเงินที่หลากหลาย รวมถึงมีต้นทุนในการปรับเปลี่ยน (Switching Cost) จากทางเลือกหนึ่งไปยังอีกทางเลือกหนึ่ง ทำให้ผู้ใช้งานยังคงใช้วิธีการชำระเงินแบบเดิม และไม่เปลี่ยนไปใช้ e-Money บนโทรศัพท์มือถือ อีกทั้ง e-Money ในรูปแบบบัตรและรูปแบบที่สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือนั้นมีลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ใกล้เคียงกัน และสามารถใช้ทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์ ทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม e-Money ทั้ง Card-based และ Network-based ถูกผนวกรวมกัน กลายเป็นคู่แข่งกันโดยตรงจึงเกิดเป็นความท้าทายแก่ผู้ประกอบการ e-Money รูปแบบบัตรในการดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจ และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ในตลาดใหม่ที่ถูกผนวกรวมกัน (Hwang, 2004)

ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continue Intention) คือ การที่ผู้ใช้งานรับรู้ถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ และความน่าเชื่อถือจากประสบการณ์ ซึ่งมีแนวโน้มทางพฤติกรรมในเชิงบวกที่แสดง ความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Ozturk, Nusair, Okumus & Hua, 2016) ผู้ใช้งานจะมีการวางแผนที่จะใช้งาน โดยเกิดจากการยอมรับและการตัดสินใจ ซึ่งการยอมรับจะเกิดขึ้นในช่วงเริ่มแรกของการใช้งาน ภายหลังจากยอมรับจะส่งผลให้เกิดการตัดสินใจใช้งานอย่างต่อเนื่องต่อไป (Hooi & Cho, 2017) ซึ่งผู้ใช้งานมีความตั้งใจที่จะใช้งานต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ และการเพิ่มประสิทธิภาพใน

การทำงานที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากผู้ให้บริการ นำไปสู่ความพึงพอใจ และเป็นการช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ (Chen, Yang, Zhang & Yang, 2018) ผู้ประกอบการอาจจะสังเกตได้จากยอดขายส่วนใหญ่มาจากฐานของลูกค้าเก่า หากสินค้าและบริการสร้างประโยชน์ก็จะสามารถช่วยรักษาฐานลูกค้าเก่าไว้ด้วย รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลไปถึงการบอกต่อไปในวงกว้าง โดยที่ผู้ให้บริการแทบจะไม่ต้องเสียเงินเพื่อทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ (บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), 2561)

การบอกต่อ (Word of Mouth) หมายถึง คำพูดจากปากที่ไม่รวมการสื่อสารอย่างเป็นทางการจากลูกค้าไปยังบริษัท (ในรูปแบบของการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ) และจากบริษัทไปยังลูกค้า (ผ่านการดำเนินการส่งเสริมการขาย) การสื่อสารระหว่างบุคคลมีทั้งที่มาและการประเมินการใช้งานจากประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (Mehrad & Mohammadi, 2017) การบอกต่อเป็นการโต้ตอบกันแบบเรียลไทม์โดยมีความล่าช้าเล็กน้อยระหว่างคำพูดและคำตอบ ในทางตรงกันข้ามการบอกต่อแบบออนไลน์เป็นการเขียนรีวิวหรือโพสต์บนโซเชียลมีเดียที่ผู้บริโภคมีเวลามากขึ้นในการสะท้อนสิ่งที่ต้องบอก สามารถสร้างหรือปรับแต่งการสื่อสารของตนได้มากขึ้น ทั้งยังสามารถเข้าถึงผู้บริโภคอื่น ๆ ได้กว้างขวางมากกว่า (Eelen, Ozturan & Verlegh, 2017) การใช้งานผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้รับความนิยมจากผู้ใช้งานผ่านลักษณะของการรีวิว ผู้ที่รีวิวต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าเป็นอย่างดี จึงจะส่งผลต่อไปยังลูกค้ากลุ่มเดิม และการบอกต่อยังนำไปสู่การเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ๆ ในอนาคตด้วย (Wang, Tran & Tran, 2017)

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้งานรับรู้ว่าจะระบบมีประโยชน์ และต้องการใช้งานอีกครั้ง นอกจากนี้ ระดับความพึงพอใจเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจที่จะใช้งานระบบ และการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี (Aldholay, Isaac, Abdullah & Ramayah, 2017) ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้งาน และเจตนาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของระบบข้อมูล สามารถอธิบายพฤติกรรมในอนาคตของผู้ให้บริการได้ด้วย (Sebetci, 2018) ปัจจัยสำคัญในการบริหารธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และมียอดขายที่เพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการควรให้ความสนใจในด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Oliver, 1997) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเกิดจากความเชื่อมั่นและความคิดเชิงบวกต่อสินค้าและบริการช่วยให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงความพิเศษ เช่น การบริการที่ดี เป็นต้น ความพึงพอใจจากการได้รับการบริการที่ดีจึงเป็นตัวการสำคัญที่จะนำไปสู่ทางการบอกต่อและการตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Kos Koklic, Kukar-Kinney & Vegelj, 2017)

การใช้งาน (Use) หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้งานที่พร้อมจะแสดง หรือกระทำการบางอย่างตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ด้วยทัศนคติและความเชื่อของตนเองแล้วจึงจะเลือกที่จะใช้บริการ (Junadi & Sfenrianto, 2015) การใช้งานระบบยังเป็นเป็นหน้าที่โดยตรงของ

เจตนากรรมในพฤติกรรม เจตนาพฤติกรรม คือ การทำงานที่ถ่วงน้ำหนักของทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกพึงพอใจที่ใช้ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Hsieh & Lin, 2018) โครงสร้างการใช้ข้อมูลระบบเป็นตัวชี้วัดพฤติกรรมหลังการใช้งาน (Chou, Lin, Lu, Chang & Chou, 2014) ประสบการณ์ที่ดีจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Agag & El-Masry, 2016) การบอกต่อ (Weitzl, Hutzinger & Einwiller, 2018) และการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Manasijević, Živković, Arsić & Milošević, 2016)

ความปลอดภัย คือ การรักษาความปลอดภัยระบบที่เกิดจากความกังวล การรักษาความปลอดภัยจะต้องได้รับการตรวจสอบในหลาย ๆ ด้าน และการรักษาความปลอดภัยจากการควบคุมอัตโนมัติโดยแอปพลิเคชัน (Zacchia Lun, D’Innocenzo, Smarra, Malavolta & Di Benedetto, 2019) การป้องกันข้อมูลจากผู้ที่มีเจตนาร้าย มุ่งโจมตีระบบ หรือข้อมูลให้เกิดความเสียหาย เช่น การละเมิดการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล หรือความพร้อมของระบบ (Do, Martini & Choo, 2019) การปกป้องข้อมูล เพื่อป้องกันการละเมิดใด ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตทางของธุรกิจ ดังนั้น ผู้ใช้งานควรใช้งานได้อย่างปลอดภัย และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ (Zhang & Gupta, 2018) ความปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้งาน ช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้งานเร็วยิ่งขึ้น (Hong, Park, Park, Jeon & Chang, 2018) การรักษาความปลอดภัยช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงความปลอดภัย และยังช่วยเพิ่มความมั่นใจต่อแอปพลิเคชันอีกด้วย (Goode, Lin, Tsai & Jiang, 2015)

ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ผู้ใช้งานจะมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย เกิดประสิทธิภาพต่อผู้ใช้งาน ในขณะที่มีความยากเพียงเล็กน้อย และไม่ซับซ้อนมากเกินไป (Cervera, Albert, Torres & Pelechano, 2015) การใช้งานที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ใช้งานง่าย และซับซ้อนน้อย (Mustapha & Obid, 2015) ความสะดวกในการใช้งานระบบเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการส่งผลกระทบต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ รวมถึงความเหมาะสมของระบบ และผลประโยชน์ที่ตามมา (Choi, Kwon & Shin, 2017) ความง่ายในการใช้งานเป็นองค์ประกอบสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานบนสมาร์ตโฟน (Ozturk, Bilgihan, Nusair & Okumus, 2016) ความง่ายในการใช้งานเป็นการใช้ระบบโดยปราศจากความพยายามส่งผลเชิงบวกต่อการใช้อย่างสม่ำเสมอของผู้ใช้งาน (Abdullah, Ward & Ahmed, 2016)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ เครื่องมือชี้วัดความสามารถในการบริการ ว่า มีความเหมาะสมกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคเสียไปมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังที่เฉพาะเจาะจงของผู้บริโภคแต่ละบุคคล (Saleem, Zahra & Yaseen, 2017) กระบวนการประมวลผลที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบการกระทำใด ๆ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการกับ

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (Yogesh & Satyanarayana, 2016) ความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เชื่อถือได้ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า สร้างการมีส่วนร่วม และให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (Kitsios, Stefanakakis, Kamariotou & Dermentzoglou, 2019) เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งาน มีความน่าเชื่อถือ เอาใจใส่ สามารถให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Moghimi, Hashemian, Chen, Johari, Mohammadi & Lin 2015) และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ (Lien, Cao & Zhou, 2017)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นักวิจัยหลายท่านยังคงให้ความสนใจและดำเนินการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (Lien, et al., 2017) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (Weng, Zailani, Iranmanesh & Hyun, 2017) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (Mehrad & Mohammadi, 2017) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Sharma & Sharma, 2019) ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Joo, So & Kim 2018) ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Goode, et al., 2015) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ (Lien, et al., 2017) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ (Ho, Leong, Looi & Chuah, 2019) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อ การใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Chen, et al., 2018) ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ (Zhang, Ma, Xu & Xu, 2018) และความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Joo, Park & Shin, 2017)

ดังนั้น แนวทางในการปรับตัวของธุรกิจ e-Money บนบัตรที่จะพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ นั้นจึงมีความท้าทายในด้านการปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการ การย้ายฐานลูกค้าเดิมสู่ช่องทางใหม่ และการรักษาฐานลูกค้าเดิมที่ใช้งานอยู่ก่อนแล้ว ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย เพื่อปรับเปลี่ยนสู่ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Wallet) และเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้งาน e-Money รูปแบบบัตรและโทรศัพท์มือถือ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และทำให้ผู้ใช้งานใช้บริการอย่างต่อเนื่องบนช่องทางใหม่ต่อไปเรื่อย ๆ ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งานของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย และการใช้งานต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

1.2.5 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคที่ใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1.3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

1.3.2.1.1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

1.3.2.1.2 ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)

1.3.2.1.3 ความปลอดภัย (Security)

1.3.2.2 ตัวแปรคั่นกลาง (Mediator Variables) คือ

1.3.2.2.1 ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งาน (User Satisfaction)

1.3.2.2.2 การใช้งาน (Use)

1.3.2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ

1.3.2.3.1 การบอกต่อ (Word of Mouth)

1.3.2.3.2 ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continues Intention)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 จนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.4.1.1 เพิ่มเติมผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

1.4.1.2 เพิ่มเติมผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย และการใช้งานต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

1.4.1.3 เพิ่มเติมผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

1.4.1.4 เพิ่มเติมผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

1.4.2 ประโยชน์ในการนำไปใช้

1.4.2.1 เป็นแนวทางให้องค์กรที่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Money ในการปรับใช้ด้านคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย เพื่อเพิ่มพูนการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันนำไปสู่การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน

1.4.2.2 เป็นแนวทางให้องค์กรที่ดำเนินธุรกิจที่ใช้ระบบที่ใกล้เคียงกับระบบ e-Money ในการปรับใช้ด้านคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย เพื่อเพิ่มพูนการใช้งานต่อ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันนำไปสู่การบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ผลการดำเนินงานของระบบหลังจากที่ได้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

1.5.2 ความง่ายในการใช้งาน (Ease of use) หมายถึง การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน ถูกใช้เป็นตัวแปร เพื่อใช้ตรวจสอบผลกระทบอย่างใดอย่างหนึ่งจากการใช้งานระบบออนไลน์ และ

หาความสอดคล้องระหว่างการใช้งานระบบออนไลน์ และคุณภาพการใช้บริการ (Doll & Torkzadeh, 1988)

1.5.3 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า เป็นการควบคุมเกี่ยวกับระบบ เพื่อรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Whitman & Mattord, 2012)

1.5.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่สะสมและพัฒนาขึ้นระหว่างการใช้งาน รวมถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งานที่เคยได้ใช้งานหรือรับบริการ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกประทับใจหรือประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับส่งผลให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Delone & McLean, 2003)

1.5.5 การใช้งาน (Use) หมายถึง ระดับ และลักษณะที่ผู้ใช้งาน ความสามารถของระบบ ความถี่ในการใช้งาน และผลกระทบของการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Petter, DeLone & McLean, 2008)

1.5.6 ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continue Intention) หมายถึง เจตนาเชิงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งถูกกำหนดโดยความตั้งใจของแต่ละบุคคล และด้วยเจตนารมณ์เหล่านี้ได้รับผลกระทบมาจากทัศนคติและการรับรู้เฉพาะบุคคล (Hellier, Geursen, Carr & Rickard, 2003)

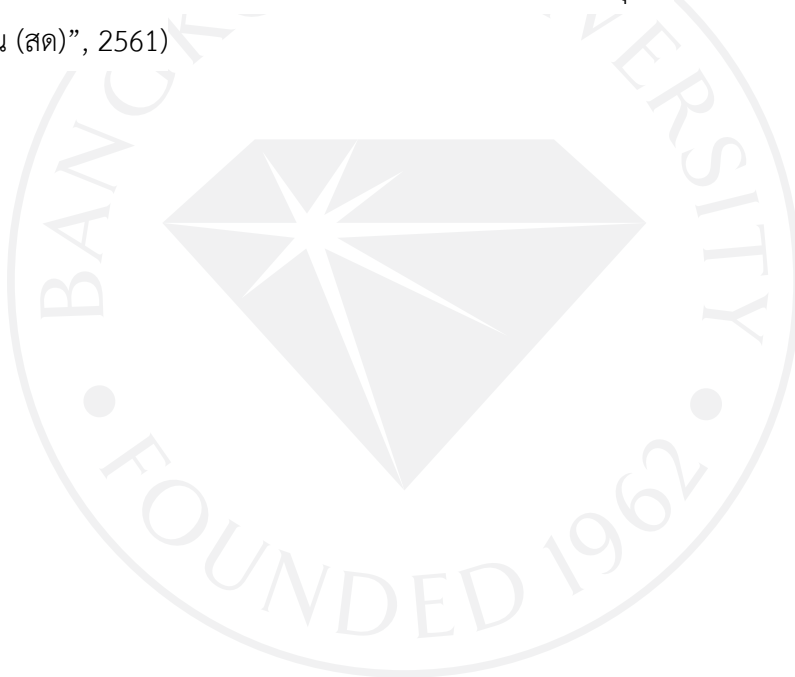
1.5.7 การบอกต่อ (Word of Mouth) หมายถึง เป็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่ผู้คนพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Anderson, Fornell & Lehmann, 1994)

1.5.8 ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) หมายถึง โมเดลในการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลไทย โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างสรรค์อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน (“แผนพัฒนาสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์””, 2560)

1.5.9 เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) หมายถึง มูลค่าเงินที่บันทึกในชิพคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในบัตรพลาสติกหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือหรือเงินที่อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้าแก่ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสดตามร้านค้าที่รับชำระ ทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องพกเงินสดให้ยุ่งยาก และไม่เสียเวลารอเงินทอน โดยสามารถพบเห็นเงินอิเล็กทรอนิกส์

ในรูปแบบของบัตรรถไฟฟ้า บัตรซื้ออาหารในศูนย์อาหาร บัตรชมภาพยนตร์ รวมทั้งการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561ค)

1.5.10 สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) หมายถึง แนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสด หรือสังคมเศรษฐกิจที่ไม่นิยมถือเงินสด ซึ่งในปัจจุบันการใช้จ่ายเงินในรูปแบบดังกล่าวนับเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลไทยพยายามผลักดันให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน ภายใต้นโยบาย National e-Payment ตัวอย่างเช่น การที่ผู้บริโภคใช้การโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารต่าง ๆ โอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt Pay) หรือการจองตั๋วเครื่องบิน ตั๋วหนังผ่านระบบออนไลน์ แม้แต่การชำระผ่านบัตรเดบิต หรือเครดิตก็คือส่วนหนึ่งของ Cashless Society เช่นกัน ยังไม่นับรวมไปถึงการจ่ายเงินผ่าน QR Code และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ หรือแม้แต่กระทั่งระบบ e-Wallet ที่กำลังเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นในปัจจุบัน (“Cashless Society เมื่อการใช้จ่ายเงิน (สด)”, 2561)



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน ผู้วิจัยรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continues Intention)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบอกต่อ (Word of Mouth)
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (Use)
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย (Security)
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 สมมติฐานการวิจัย
- 2.10 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง (Continues Intention)

นิยามและความหมาย

Ozturk, et al. (2016) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง คือ พฤติกรรมที่ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ และความน่าเชื่อถือจากประสบการณ์การบริโภค ซึ่งมีแนวโน้มในเชิงบวกที่แสดงความตั้งใจในการใช้งานต่อไปในอนาคต

Hooi & Cho (2017) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง คือ การวางแผนที่จะใช้งานระบบที่เกิดจากการยอมรับ ซึ่งการยอมรับนั้นจะเกิดขึ้นในช่วงเริ่มแรกของการใช้งานและส่งผลให้เกิดการตัดสินใจใช้งานอย่างต่อเนื่องต่อไป

Chen, et al. (2018) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง คือ ความตั้งใจของผู้ใช้งานในการใช้งานต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ และเป็นความเชื่อเฉพาะส่วนบุคคลเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ใช้งานมีความมุ่งมั่นในการใช้งานอย่าง

ต่อเนื่องต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

Amoroso & Lim (2017) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของนิสัยเป็นตัวแปรสื่อเกี่ยวกับความตั้งใจ ใช้งานอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องสามารถช่วยลดโอกาส ที่จะเสียลูกค้าเดิมไปให้กับคู่แข่งได้

Hooi & Cho (2017) ศึกษาเรื่อง การจำลองสภาพแวดล้อม ที่สามารถตอบสนองต่อความ ตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นการช่วยรักษา ฐานลูกค้าเดิมไว้ได้

Chen, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความหมายของผลกระทบต่อความตั้งใจใช้งาน อย่างต่อเนื่องของผู้ใช้แอปพลิเคชันด้านสุขภาพในตลาดกำลังพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจใน การใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นการช่วยเพิ่มยอดขาย และช่วยสร้างกำไรให้กับธุรกิจได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบอกต่อ (Word of Mouth)

นิยามและความหมาย

Basri, Ahmad, Anuar & Ismail (2016) กล่าวว่า การบอกต่อ คือ คำพูดที่ออกจากปาก สามารถกำหนดผ่านข้อมูลจากคนสู่คน เป็นการบอกใครบางคน บางเวลาของวัน และมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การกระจายข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่

Eelen, et al. (2017) กล่าวว่า การบอกต่อ เป็นการโต้ตอบกันแบบ เร็วใหม่โดยมี ความล่าช้าเล็กน้อยระหว่างคำพูดและคำตอบ ในทางตรงกันข้าม eWOM เป็นการเขียนรีวิวหรือ โพสต์บนโซเชียลมีเดียของผู้บริโภคมีเวลามากขึ้นในการสะท้อนสิ่งที่ต้องบอก สามารถสร้างหรือปรับแต่ง การสื่อสารของตนได้มากขึ้น ทั้งยังสามารถเข้าถึงผู้บริโภคอื่น ๆ ได้กว้างขวางมากกว่า

Mehrad & Mohammadi (2017) กล่าวว่า การบอกต่อ คือ คำพูดจากปากไม่รวม การสื่อสารอย่างเป็นทางการจากลูกค้าไปยังบริษัท (ในรูปแบบของการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ) และจากบริษัทไปยังลูกค้า (ผ่านการดำเนินการส่งเสริมการขาย) การสื่อสารระหว่างบุคคลมีทั้งที่มา และการประเมินผู้ใช้งานจากประสบการณ์การใช้งาน

แนวคิดและทฤษฎี

Mohammad Reza, Sirous, Mehdi & Mehdi (2017) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการสื่อสารแบบปากต่อปากในธุรกิจร้านอาหาร ผลการศึกษาพบว่า การบอกต่อส่งผลให้ ผู้ใช้งานพูดถึงประสบการณ์ที่ดีจากการใช้งานให้กับคนใกล้ชิดหรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง และยังเป็น การช่วย เพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจได้

Patricia & Nasim Alsadat (2017) ศึกษาเรื่อง ต้นกำเนิดของคำพูดจากพฤติกรรม การบอกต่อในหมู่ผู้ซื้อที่เป็นผู้หญิงในประเทศอิหร่าน ผลการศึกษาพบว่า การบอกต่อถึงความประทับใจของผู้ใช้งานที่ได้รับจากประสบการณ์ตรงในการใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้งานใช้สินค้าและบริการที่เพิ่มขึ้น

Wang, et al. (2017) ศึกษาเรื่อง ปลายทางการรับรู้คุณภาพความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และการบอกต่อ: ธีวการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า การบอกต่อมีผลทางบวกในการนำไปสู่การเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ ๆ ในอนาคตได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

นิยามและความหมาย

Kim, Wong, Chang & Park (2016) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง การประเมินโดยรวมของผู้ใช้งานต่อผู้ให้บริการจะได้รับอิทธิพลอย่างมากจากระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้งานมีกับคุณลักษณะของระบบ และการประเมินผลของผู้ใช้งานในขณะที่ใช้งานระบบด้วย

Aldholay, et al. (2018) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง ขอบเขตที่ผู้ใช้งานรับรู้ว่ารระบบมีประโยชน์ และต้องการใช้งานอีกครั้ง นอกจากนี้ ระดับความพึงพอใจเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจที่จะใช้งานระบบ และการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

Sebetci (2018) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คือ พฤติกรรมของผู้ใช้งาน และเจตนาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของระบบข้อมูล และระดับความพึงพอใจสามารถอธิบายพฤติกรรมในอนาคตของผู้ให้บริการได้

แนวคิดและทฤษฎี

Biscaia, Rosa, Moura Sá & Sarrico (2017) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าในภาคการค้าปลีก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อสินค้าและบริการจะทำให้ผู้ใช้งานมีแนวโน้มที่ใช้บริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

Kos Koklic, et al. (2017) ศึกษาเรื่อง การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้ากับบริษัทสายการบินต้นทุนต่ำ และบริการเต็มรูปแบบ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจจากการได้รับการบริการของลูกค้าเป็นตัวการสำคัญที่จะนำไปสู่ทางการบอกต่อ และการตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

Sebetci (2018) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานปลายทางด้วยความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน นำไปสู่ความตั้งใจในใช้งานอย่างต่อเนื่อง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (Use)

นิยามและความหมาย

Chou, et al. (2014) กล่าวว่า การใช้งาน คือ โครงสร้างการใช้ข้อมูลระบบเป็นตัวชี้วัด พฤติกรรมหลังการใช้งาน เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบหลังจากที่ผู้ใช้งานได้ใช้งานแล้ว

Junadi & Sfenrianto (2015) กล่าวว่า การใช้งาน หมายถึง ระดับความเชื่อส่วนบุคคล ที่มีต่อการใช้งานนั้น ๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งคาดว่าจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานได้มากขึ้น

Hsieh & Lin (2018) กล่าวว่า การใช้งาน คือ พฤติกรรม และเป็นหน้าที่โดยตรงของ เจตนากรรมในพฤติกรรม เจตนาพฤติกรรม ของการทำงานที่ถ่วงน้ำหนักของทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของความพึงพอใจที่ใช้ระบบ

แนวคิดและทฤษฎี

Agag & El-Masry (2016) ศึกษาเรื่อง การทำความเข้าใจความตั้งใจของผู้บริโภคในการ เข้าร่วมชุมชนการท่องเที่ยวออนไลน์ และผลกระทบต่อความตั้งใจของผู้บริโภคในการใช้งานระบบ เพื่อซื้อการเดินทางออนไลน์ และการบอกต่อ: การบูรณาการทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม และTAM ด้วยความไว้วางใจ ผลการศึกษาพบว่า การใช้งานระบบจะส่งผลเชิงบวกต่อการบอกต่อ ประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้จากการซื้อการเดินทางออนไลน์

Manasijevic, et al. (2016) ศึกษาเรื่อง การสำรวจวัตถุประสงค์การใช้งาน และการใช้งาน ในด้านการศึกษาของนักเรียน ผลการศึกษาพบว่า การใช้งานเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน ระบบอย่างต่อเนื่องต่อไป

Weitzl, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับวิธีการใช้งาน Webcare ช่วยลดการอ้างเหตุผลความล้มเหลวของผู้ร้องเรียน และการบอกต่อ ผลการศึกษาพบว่า การใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการบอกต่อ

Zhang, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง การใช้งานโซเชียลมีเดียมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ของพนักงานและความตั้งใจในการหมุนเวียนอย่างไร: การศึกษาเชิงประจักษ์ในประเทศจีน ผลการศึกษาพบว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย (Security)

นิยามและความหมาย

Zhang & Gupta (2018) กล่าวว่า ความปลอดภัย คือ การปกป้องข้อมูล การละเมิดใด ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตทางขององค์กรโดยตรง จากพฤติกรรมของผู้ใช้งานอาจเป็นบุคคล หรือกลุ่ม ซึ่งผู้ใช้งานควรจะสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยและมีมาตรการรักษาความปลอดภัย ที่เชื่อถือได้

Do, et al. (2019) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง การป้องกันข้อมูลจากผู้ที่มีเจตนาร้ายจากการมุ่งโจมตีระบบหรือข้อมูลให้เกิดความเสียหาย เช่น การละเมิดการรักษาความปลอดภัย ความสมบูรณ์ของข้อมูลหรือความพร้อมของระบบ

Zacchia Lun, et al. (2019) กล่าวว่า ความปลอดภัย คือ การรักษาความปลอดภัยระบบที่เกิดจากความกังวล การรักษาความปลอดภัยจะต้องได้รับการตรวจสอบในหลาย ๆ ด้าน และการรักษาความปลอดภัยจากการควบคุมอัตโนมัติโดยแอปพลิเคชัน

แนวคิดและทฤษฎี

Goode, et al. (2015) ศึกษาเรื่อง การทบทวนบทบาทของการรักษาความปลอดภัยต่อความพึงพอใจของลูกค้าด้วยผู้ให้บริการ Software-as-a-Service (SaaS) ผลการศึกษาพบว่า การรักษาความปลอดภัยช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงความปลอดภัย และยังช่วยเพิ่มความมั่นใจต่อแอปพลิเคชันอีกด้วย

Hong, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการสร้างอินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัย: เน้นแนวโน้มการวิจัยระบบคอมพิวเตอร์ยุคอนาคตในด้านความปลอดภัยของประเทศเกาหลีใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้งาน ช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้งานเร็วยิ่งขึ้น

Zhang & Gupta (2018) ศึกษาเรื่อง ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของโซเชี่ยลมีเดีย: ภาพรวม และทิศทางใหม่ระบบคอมพิวเตอร์ยุคอนาคต ผลการศึกษาพบว่า การรักษาความปลอดภัยทำให้ผู้ใช้งานมีความมั่นใจว่าจะสามารถใช้งานระบบได้โดยไร้ความกังวล

2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)

นิยามและความหมาย

Cervera, et al. (2015) กล่าวว่า ความง่ายในการใช้งาน คือ จะมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย เกิดประสิทธิภาพต่อผู้ใช้งาน ในขณะที่มีความยากเพียงเล็กน้อย และไม่ซับซ้อนมากเกินไป

Mustapha & Obid (2015) กล่าวว่า ความง่ายในการใช้งาน คือ การใช้งานที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ใช้งานง่าย และซับซ้อนน้อย

Choi, et al. (2017) กล่าวว่า ความง่ายในการใช้งาน คือ ความสะดวกในการใช้งานระบบ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการส่งผลกระทบต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ รวมถึงความเหมาะสมของระบบและผลประโยชน์ที่ตามมา

แนวคิดและทฤษฎี

Abdullah, et al. (2016) ศึกษาเรื่อง การตรวจสอบอิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่ใช้บ่อยที่สุดของการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ต่อการรับรู้ของนักเรียนเรื่องการใช้งานง่าย (PEOU) และการรับรู้ประโยชน์ (PU) ของพอร์ตการลงทุน e-port ผลการศึกษาพบว่า ความง่ายในการใช้งานเป็นการใช้ระบบโดยปราศจากความพยายามส่งผลเชิงบวกต่อการใช้อย่างสม่ำเสมอของผู้ใช้งาน

Ozturk, et al. (2016) ศึกษาเรื่อง อะไรทำให้ผู้ใช้การจองโรงแรมบนมือถือมีความจงรักภักดี และการตรวจสอบบทบาทของการรับรู้ความสามารถของตนเองความเข้ากันได้การรับรู้การใช้งานง่าย และการรับรู้ความสะดวกสบาย ผลการศึกษาพบว่า ความง่ายในการใช้งานเป็นองค์ประกอบสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานบนสมาร์ทโฟน

Weng, et al. (2017) ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการใช้บริการต่อเนื่องของแอปพลิเคชันจองรถแท็กซี่บนมือถือ ผลการศึกษาพบว่า ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้งานระบบจองรถแท็กซี่บนมือถือ

2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

นิยามและความหมาย

Saleem, et al. (2017) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ เครื่องมือชี้วัดความสามารถในการบริการว่ามีความเหมาะสมกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคเสียไปเล็กน้อยเพียงใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังที่เฉพาะเจาะจงของผู้บริโภคแต่ละบุคคล

Yogesh & Satyanarayana (2016) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ กระบวนการประมวลผลที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบการกระทำใด ๆ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการกับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

Kitsios, et al. (2019) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เชื่อถือได้ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า มีส่วนร่วมของลูกค้า และให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎี

Moghimi, et al. (2015) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในคลินิกทันตกรรม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของทันตแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจของคนไข้

Lien, et al. (2017) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และความตั้งใจในการใช้งาน: การประเมินเชิงสำรวจในบริบทของการบริการ WeChat ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ

Parawansa (2018) ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของความผูกพันและความพึงพอใจของลูกค้า ต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และการใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ในเขตชนบท ประเทศอินโดนีเซีย ผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chen, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง ส่วนกลาง หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง: การรับรู้ความหมาย ของผลกระทบต่อความตั้งใจต่อเนื่องของผู้ใช้แอปพลิเคชันด้านสุขภาพเคลื่อนที่ในตลาดกำลังพัฒนา เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือชาวจีน โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 753 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า การใช้งาน แอปพลิเคชันส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องมากที่สุด

Davis & Lang (2012) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้งาน และความง่ายในการใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานที่เป็นผู้เล่นเกมคอมพิวเตอร์ในเมืองโอ๊คแลนด์ ประเทศนิวซีแลนด์ โดย เก็บได้ทั้งสิ้น 1,958 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน

Duarte, Costa e Silva & Ferreira (2018) ศึกษาเรื่อง สะดวกแค่ไหน? มอบความ สะดวกสบายในการช้อปปิ้งออนไลน์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและส่งเสริม e-WOM เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ชาวโปรตุเกตุ โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 259 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ของลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแนะนำบริการออนไลน์ หรือ e-WOM

Goode, et al. (2015) ศึกษาเรื่อง การทบทวนบทบาทของการรักษาความปลอดภัยต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าด้วยผู้ให้บริการ Software-as-a-Service (SaaS) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้งานระบบ (SaaS) โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 1,000 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Ho, et al. (2019) ศึกษาเรื่อง ออนไลน์ ออฟไลน์ หรือการบอกต่อ? รูปแบบการใช้สื่อและ การรับรู้ความน่าเชื่อถือของข้อมูลพนักงานนิเวศวิทยาริโนเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตัวแทนผู้เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับพลังงานนิเวศวิทยาริโนจากประเทศอินโดนีเซีย ประเทศมาเลเซีย ประเทศ สิงคโปร์ ประเทศไทย และเวียดนาม โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 156 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานระบบส่งผลต่อการบอกต่อในรูปแบบการใช้สื่อออนไลน์ และออฟไลน์

Joo, et al. (2017) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักเรียนความพึงพอใจและความตั้งใจ ต่อเนื่องการใช้หนังสือเรียนดิจิทัล เก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักเรียนโรงเรียนมัธยม E ที่ใช้ตำราเรียนดิจิทัล ในกรุงโซล โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 350 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความพึงพอใจมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง

Joo, et al. (2018) ศึกษาเรื่อง การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจของตนเอง การยอมรับเทคโนโลยี ความพึงพอใจ และความตั้งใจอย่างต่อเนื่องที่จะใช้งานระบบ K-MOOCs เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมหลักสูตร K-MOOC ที่เปิดสอนโดยมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ในประเทศเกาหลี โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 222 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความง่ายในการใช้งานระบบ K-MOOCs มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

Lien, et al. (2017) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความตั้งใจในการใช้งานระบบ WeChat เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบ WeChat ที่อาศัยในเชียงใหม่ ปักกิ่ง เซินเจิ้น และกวางโจว โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 310 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้งานระบบ WeChat มีอิทธิพลในเชิงบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ 2) คุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ WeChat

Mehrad & Mohammadi (2017) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบอกต่อเกี่ยวกับการยอมรับของธนาคารบนมือถือในประเทศอิหร่าน เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดตั้งซอฟต์แวร์ธนาคารบนมือถือและเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 384 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความปลอดภัยส่งผลต่อการใช้งานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

Sharma & Sharma (2019) ศึกษาเรื่อง การตรวจสอบบทบาทของความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพในการใช้งานจริงของบริการธนาคารบนมือถือ: การตรวจสอบเชิงประจักษ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับสูงในมหาวิทยาลัยสองแห่ง และวิทยาลัยสามแห่งในโอมาน โดยเก็บได้ทั้งสิ้น 800 ชุด สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจ

2.9 สมมติฐานการวิจัย

2.9.1 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.2 ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.3 ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.4 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.5 ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.6 ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.7 การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.8 การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.9 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

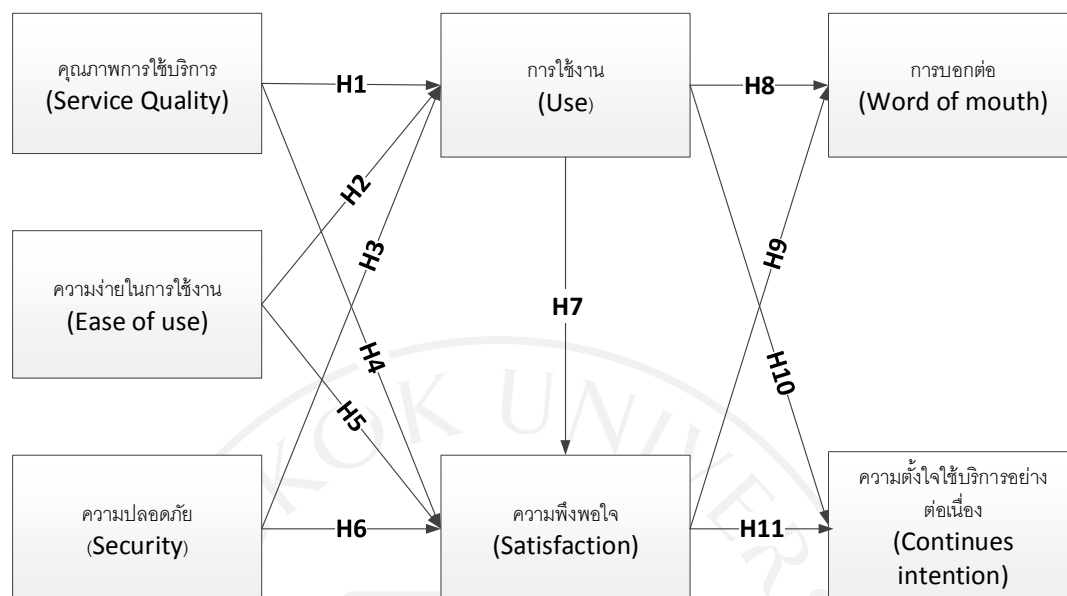
2.9.10 การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.9.11 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

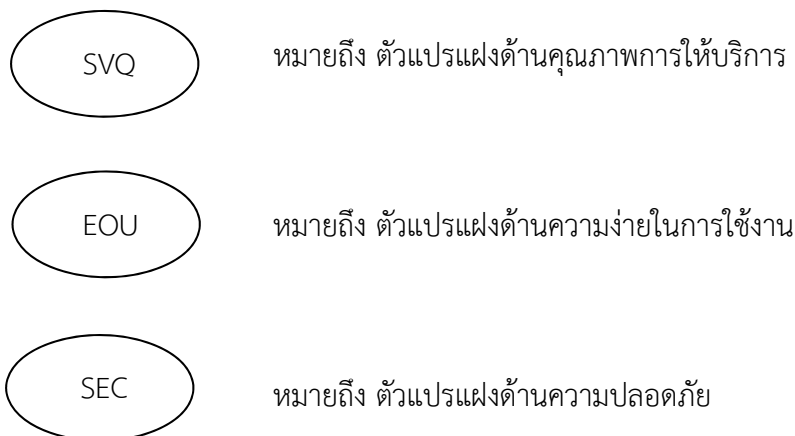
2.10 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน มีกรอบแนวความคิด ดังนี้

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยพัฒนากอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในรูปแบบเดลีสเรล หรือโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL or Linear Structural Relationship Model) แบบมีตัวแปรแฝง (Latent Variables) โดยนำเสนอโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพ การให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในภาพมีความหมายดังนี้



USE	หมายถึง ตัวแปรแฝงด้านการใช้งาน
SAT	หมายถึง ตัวแปรแฝงด้านความพึงพอใจ
WOM	หมายถึง ตัวแปรแฝงด้านการบอกต่อ
CON	หมายถึง ตัวแปรแฝงด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
SVQ1	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึงพาอาศัยได้
SVQ2	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ
SVQ3	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม
SVQ4	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี
SVQ5	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว
SVQ6	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน

SVQ7	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ
SVQ8	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี
SVQ9	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ
SVQ10	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ
EOU1	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย
EOU2	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก
EOU3	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก
EOU4	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว

EOU5	<p>หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก</p>
SEC1	<p>หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง</p>
SEC2	<p>หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด</p>
SEC3	<p>หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนโดยไร้ความกังวล หรือความกลัว</p>
SEC4	<p>หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน</p>
SEC5	<p>หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ โดยภาพรวมท่านคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย</p>
WOM1	<p>หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน</p>

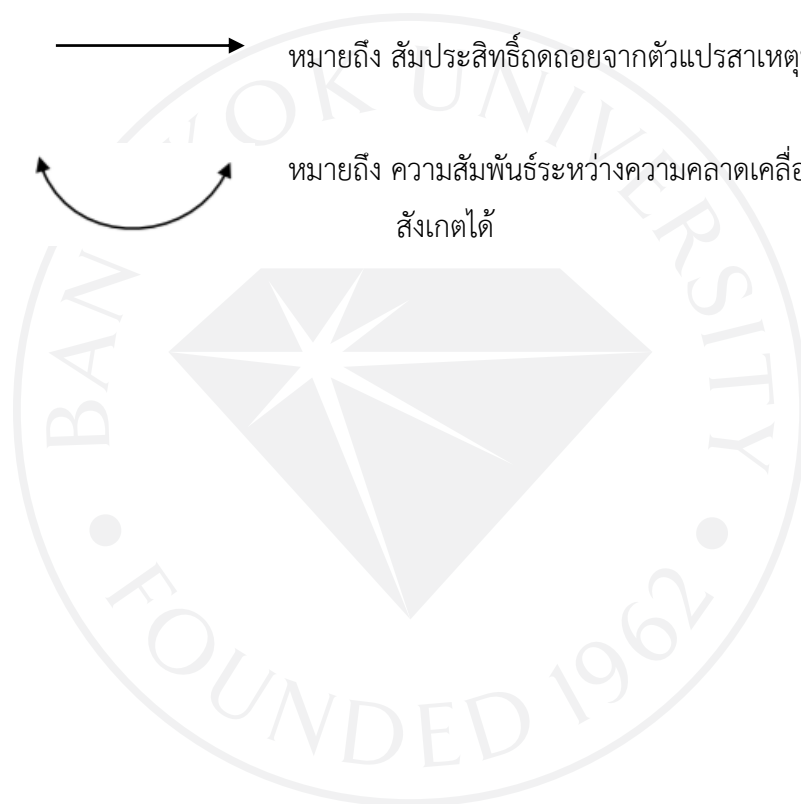
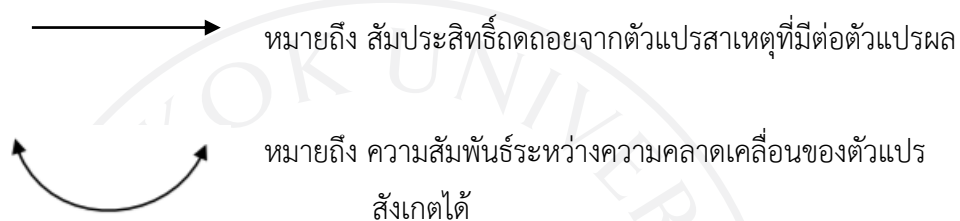
WOM2	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ینگ
WOM3	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน
WOM4	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในแง่ลบท่านยินดีจะช่วยแก้ต่างให้
CON1	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนต่อเนื่องต่อไป
CON2	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนต่อเนื่องต่อไป
CON3	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากขึ้นในอนาคต

CON4

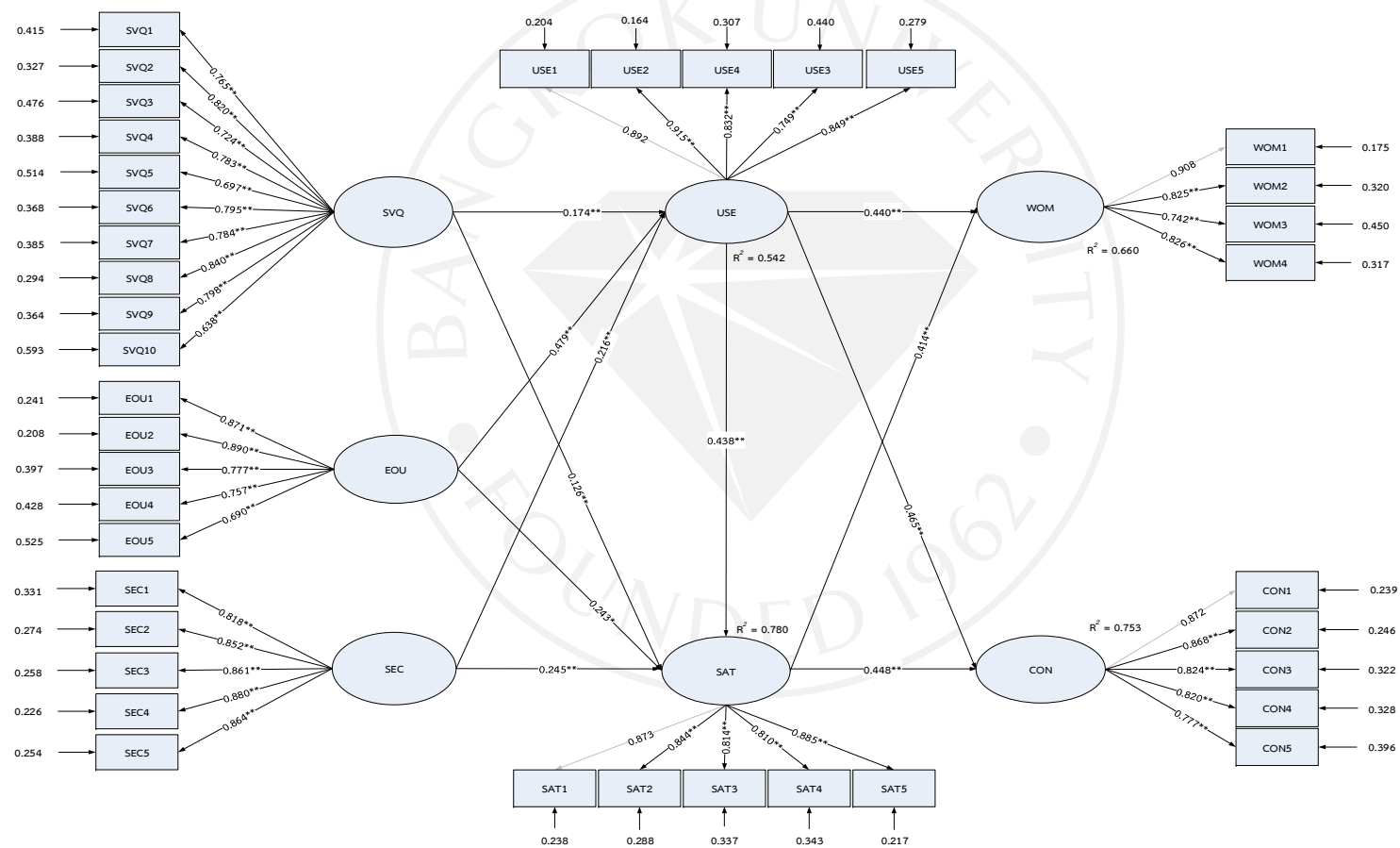
หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป

CON5

หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ ท่านจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในปีนี้แน่นอน



ภาพที่ 2.2: โมเดลเชิงสาเหตุที่อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย ต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน



$\chi^2=415.572, df=386, \chi^2/df=1.077, p\text{-value}=0.268, RMSEA=0.0104, GFI=0.951, AGFI=0.901$

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่างดังนี้

Nunnally (1978) แนะนำว่า การวิเคราะห์โมเดลริสเรลด้วยวิธีการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood ขนาดตัวอย่างควรมีอย่างน้อย 10 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งหมด 39 ตัวแปร ดังนั้นขนาดของตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ควรมีค่าอย่างน้อยเท่ากับ $10 \times 39 = 390$ คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) ของการประมาณค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นได้ในระดับ $\pm 5\%$ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เมื่อขนาดของประชากรมีจำนวนมาก (∞) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 400 ตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, 2551)

การเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) มีการสอบถาม โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และมีการสอบถามให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจริง

3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

3.3.1 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ผลการทำงานของระบบหลังจากที่ได้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) มีข้อคำถาม 10 ข้อ ดังนี้

- 3.3.1.1 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึงพาอาศัยได้
- 3.3.1.2 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- 3.3.1.3 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม
- 3.3.1.4 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- 3.3.1.5 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว
- 3.3.1.6 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ
- 3.3.1.7 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ
- 3.3.1.8 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี
- 3.3.1.9 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ
- 3.3.1.10 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ

3.3.2 การความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ระดับความเชื่อถือว่าผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน (Doll & Torkzadeh, 1988) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

3.3.2.1 ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย

3.3.2.2 ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก

3.3.2.3 ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก

3.3.2.4 ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว

3.3.2.5 ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

3.3.3 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบของผู้ใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Whitman & Mattord, 2012) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

3.3.3.1 ท่านมั่นใจว่าระบบใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.3.3.2 ท่านมั่นใจว่าการใช้งานระบบใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนของท่านไม่เกิดข้อผิดพลาด

3.3.3.3 ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว

3.3.3.4 ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

3.3.3.5 โดยภาพรวมท่านคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย

3.3.4 การใช้งาน (Use) หมายถึง ระดับ และลักษณะที่ผู้ใช้งาน ความสามารถของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้งาน และผลกระทบของการใช้งาน (Petter, et al., 2008) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

3.3.4.1 ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ

3.3.4.2 ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างสม่ำเสมอ

3.3.4.3 ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์

3.3.4.4 ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์

3.3.4.5 ท่านตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.3.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีของผู้ใช้งานหรือความรู้สึกดีที่มีต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Delone & McLean, 2003) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

3.3.5.1 ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

3.3.5.2 ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

3.3.5.3 ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

3.3.5.4 ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

3.3.5.5 โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

3.3.6 ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance Intention) หมายถึง การตัดสินใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนแทนการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต (Hellier, et al., 2003) มีข้อคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

3.3.6.1 ท่านจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป

3.3.6.2 ท่านวางแผนในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป

3.3.6.3 ท่านต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นในอนาคต

3.3.6.4 ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป

3.3.6.5 ท่านจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในปีนี้นั่นแน่นอน

3.3.7 การบอกต่อ (Word of Mouth) หมายถึง เป็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่ผู้คนพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Anderson, et al., 1994) มีข้อคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

3.3.7.1 ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

3.3.7.2 ท่านพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง

3.3.7.3 ท่านบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

3.3.7.4 หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 8 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการของของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ โดยปรับใช้จาก Parasuraman, et al. (1988) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 3 แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ปรับใช้จากแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยปรับใช้จาก Doll & Torkzadeh (1988) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 4 แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ปรับใช้จากแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยปรับใช้จาก Whitman & Mattord (2012) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 5 แบบการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ปรับใช้จากแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยปรับใช้จาก Petter, et al. (2008) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 6 แบบการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ปรับใช้จากแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยปรับใช้จาก Delone & McLean (2003) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 7 แบบการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ปรับใช้จากแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยปรับใช้จาก Anderson, et al. (1994) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 8 แบบการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ปรับใช้จากแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยปรับใช้จาก Hellier, et al. (2003) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำมาก

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับต่ำ

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูง

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในระดับสูงมาก

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00–1.49	ระดับต่ำมาก
1.50–2.49	ระดับต่ำ
2.50–3.49	ระดับปานกลาง
3.50–4.49	ระดับสูง
4.50–5.00	ระดับสูงมาก

3.5 การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ 1) การตรวจสอบความตรง (Validity) ประกอบด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมีดังนี้

การตรวจสอบความตรง (Validity)

เพื่อให้เกิดความแม่นยำของเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือสิ่งที่เครื่องมือควรจะวัด และคะแนนที่ได้จากเครื่องมือที่มีความตรงสูงสามารถบอกถึงสภาพที่แท้จริง และพยากรณ์ได้ถูกต้องแม่นยำ (สุวิมล ติรกานันท์, 2548, หน้า 166) แบบสอบถามจึงต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องในด้านภาษาในเชิงเนื้อหา

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ความตรงเชิงเนื้อหา หมายถึง คุณภาพของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นมีความถูกต้องตรงตามเนื้อเรื่องที่ต้องการวัดหรือวัดได้ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมด (วัลลภ ลำพาย, 2547, หน้า 115) เป็นความตรงที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ตรวจสอบเนื้อหาของเครื่องมือว่าเนื้อหาของข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหาของตัวแปรที่ต้องการวัดหรือ ไม่ความตรงชนิดนี้นิยมใช้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ ตรวจสอบโดยการพิจารณาจากนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และตารางแสดงประเด็นหลักและประเด็นย่อย หรือพฤติกรรมบ่งชี้ควบคู่กับข้อคำถามว่าเครื่องมือที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมดหรือไม่ (สุวิมล ติรกานันท์, 2546, หน้า 137–138) ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจะต้องดำเนินการก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-test) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ โครงสร้างการสร้างข้อคำถามควบคู่กับแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง การให้โครงสร้างข้อคำถามแก่ผู้เชี่ยวชาญทำให้ผู้เชี่ยวชาญทราบที่มาของข้อคำถามแต่ละข้อว่ามาจากประเด็นใด ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องนั้นหรือไม่ จำนวนผู้เชี่ยวชาญควรมีตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป เพื่อหลีกเลี่ยงความคิดเห็นที่

แบ่งเป็น 2 ชั้น (สุวิมล ติรกันนท์, 2546, หน้า 137–138)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากนั้นจึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน ก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-test) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างการสร้างข้อคำถามควบคู่กับเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง ผู้เชี่ยวชาญกรอกผลการพิจารณา ผู้วิจัยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นที่ต้องการทราบ จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

- ให้คะแนน 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 หลังจากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสมการ

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

$$\begin{aligned} \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม} \\ n &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด} \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด

(สุวิมล ติรกันนท์, 2548, หน้า 166)

- 1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้
 - 2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง
- สรุปผลการตรวจสอบเชิงเนื้อหาว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากมาตรวัดตัวแปรผลการตรวจสอบ IOC แสดงในภาคผนวก ง

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นวิธีที่ถูกต้องใช้ในการวัดค่าความเที่ยงอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item–Total Correlation) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Field, 2005) ในการตรวจสอบความเที่ยงผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงทั้งข้อมูลทดลองใช้ ($n = 54$) และข้อมูลที่เก็บจริงของลูกค้า ($n = 400$) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ($n = 54$) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงผู้วิจัยไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนด คือ มีค่าตั้งแต่ 0.893 ถึง 0.946 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item–Total Correlation) มีค่าตั้งแต่ 0.501 ถึง 0.921

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ($n = 54$)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item–Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
คุณภาพการให้บริการ (SVQ)	10	SVQ1	.717	.928
		SVQ2	.778	
		SVQ3	.697	
		SVQ4	.830	
		SVQ5	.736	
		SVQ6	.771	
		SVQ7	.676	
		SVQ8	.747	
		SVQ9	.792	
		SVQ10	.501	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n = 54)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item–Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
ความง่ายในการใช้งาน (EOU)	5	EOU1	.877	.930
		EOU2	.868	
		EOU3	.848	
		EOU4	.838	
		EOU5	.691	
ความปลอดภัย (SEC)	5	SEC1	.869	.944
		SEC2	.815	
		SEC3	.861	
		SEC4	.882	
		SEC5	.863	
การใช้งาน (USE)	5	USE1	.896	.930
		USE2	.865	
		USE3	.850	
		USE4	.753	
		USE 5	.736	
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	5	SAT1	.857	.946
		SAT2	.921	
		SAT3	.886	
		SAT4	.756	
		SAT5	.854	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ($n = 54$)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item–Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
การบอกต่อ (WOM)	4	WOM1	.808	.893
		WOM2	.889	
		WOM3	.535	
		WOM4	.848	
ความตั้งใจใช้บริการ อย่างต่อเนื่อง (CON)	5	CON1	.840	.931
		CON2	.894	
		CON3	.846	
		CON4	.865	
		CON5	.679	

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง ($n = 400$) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริงพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item–Total Correlation) ตั้งแต่ 0.620 ถึง 0.857 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.899 ถึง 0.935 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร

ตารางที่ 3.2: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง
($n = 400$)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item–Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
คุณภาพการใช้บริการ (SVQ)	10	SVQ1	.748	.935
		SVQ 2	.784	
		SVQ 3	.728	
		SVQ 4	.758	
		SVQ 5	.696	
		SVQ 6	.759	
		SVQ7	.776	
		SVQ8	.774	
		SVQ9	.767	
		SVQ10	.623	
ความง่ายในการใช้งาน (EOU)	5	EOU1	.779	.911
		EOU2	.805	
		EOU3	.789	
		EOU4	.784	
		EOU5	.722	
ความปลอดภัย (SEC)	5	SEC1	.786	.930
		SEC2	.808	
		SEC3	.834	
		SEC4	.842	
		SEC5	.813	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง
($n = 400$)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item–Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
การใช้งาน (USE)	5	USE1	.809	.910
		USE2	.841	
		USE3	.793	
		USE4	.689	
		USE5	.742	
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	5	SAT1	.840	.933
		SAT2	.794	
		SAT3	.829	
		SAT4	.794	
		SAT5	.856	
การบอกต่อ (WOM)	4	WOM1	.768	.899
		WOM2	.842	
		WOM3	.620	
		WOM4	.807	
ความตั้งใจใช้บริการอย่าง ต่อเนื่อง (CON)	5	CON 1	.820	.932
		CON 2	.818	
		CON 3	.824	
		CON 4	.857	
		CON 5	.776	

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ความเที่ยงของผู้ที่ใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปร การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต่อไป

3.6 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ที่ใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเท่านั้น ในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2561 จนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 รวมเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 สร้างแบบสอบถามออนไลน์

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากนั้นจึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน ก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-test)

ขั้นที่ 3 ขอความร่วมมือจากของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) และแจกแบบสอบถามให้กับของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

ขั้นที่ 4 รวบรวมเก็บแบบสอบถามและประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้ คือ 400 ชุด หรือไม่

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไป จำนวน 459 ชุด คาดว่าจะได้กลับมา 450 ชุด จากการแจกแบบสอบถามได้รับกลับมา และมีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 400 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 87.15%

3.7 วิธีการทางสถิติ

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปรโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) มีชนิดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อแบ่งเป็น 9 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้เป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานในระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 9 การทดสอบสมมติฐานโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นตัวแปรคั่นกลาง สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยรายงานผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้สถิติแบบพหุตัวแปร (Multivariate Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลต้องสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล

ประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นเหล่านี้ประกอบด้วย ลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) และการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity)

4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของแต่ละตัวแปรแฝง (Latent Variable) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

4.4 ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

4.5 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบสมมติฐาน

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	104	26.00
หญิง	296	74.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.50
20-30 ปี	147	36.75
31-40 ปี	170	42.50
41-50 ปี	49	12.25
51-60 ปี	16	4.00
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	282	70.50
สมรส	109	27.25
หย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่	9	2.25
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	11	2.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	7	1.75
อนุปริญญา/ ปวส.	16	4.00
ปริญญาตรี	272	68.00
ปริญญาโท	93	23.25
ปริญญาเอก	1	0.25
รวม	400	100.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	39	9.75
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	10.50
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	248	62.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	57	14.25
อื่น ๆ โปรดระบุ	14	3.50
รวม	400	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	34	17.80
10,001–30,000 บาท	191	47.75
30,001–50,000 บาท	105	26.25
50,001–100,000 บาท	45	11.25
มากกว่า 100,000 บาท	25	6.35
รวม	400	100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 74 เป็นเพศหญิง มีจำนวน 153 คน และที่เหลือร้อยละ 26 เป็นเพศชาย มีจำนวน 104 คน

ด้านอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31–40 ปี มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมามีอายุ 20–30 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 อายุ 41–50 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และน้อยที่สุดอายุ 51–60 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ด้านสถานภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

ด้านระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ระดับ

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และน้อยที่สุดคือการศึกษาาระดับปริญญาเอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ด้านอาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 อาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001–30,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมามีรายได้ 30,001–50,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 มีรายได้ 50,001–100,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 100,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35

4.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล

ประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสมเรล ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นเหล่านี้ประกอบด้วย ลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) และการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity)

การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้เทคนิคการวิเคราะห์พหุตัวแปร (Multivariate Analysis) สำหรับโมเดลสมการโครงสร้าง ได้แก่

1) การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล 2) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย และ 3) การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

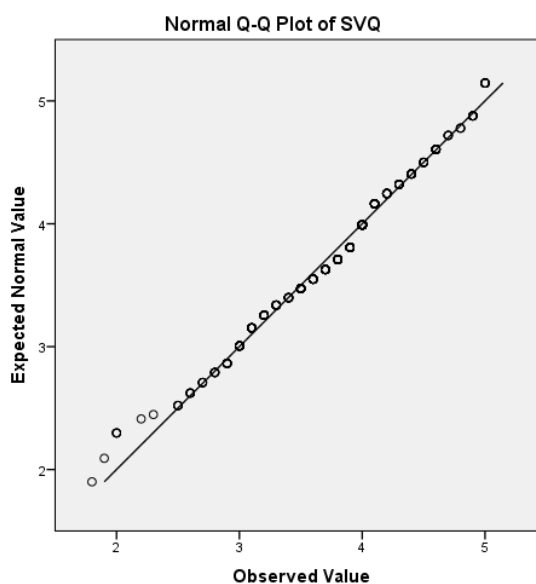
การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพหุตัวแปรการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับข้อตกลงเบื้องต้นของสถิตินั้นถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีตัวแปรหลายตัวนั้น หากตัวแปรไม่สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะปรากฏลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นส่งผลทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลอาจเกิดการผิดพลาดจากข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นโดยที่ผู้วิจัยไม่สามารถสังเกตได้ (นงลักษณ์ วีรัชชัย, 2542, หน้า 14) ดังนั้น ข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติวิเคราะห์พหุตัวแปรสำหรับสถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง จำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นดังต่อไปนี้

การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality)

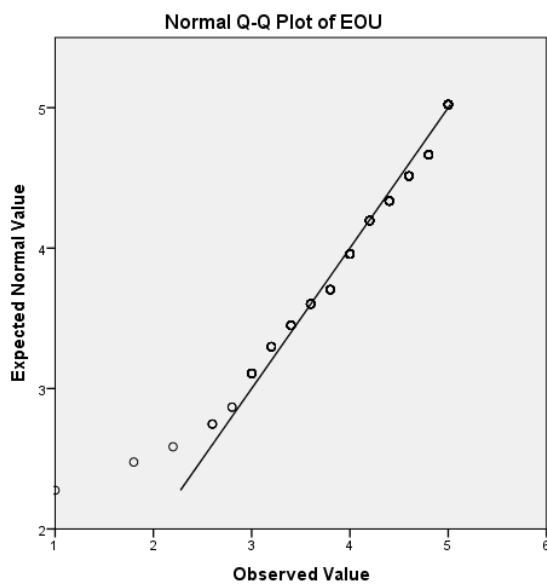
การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการประมาณค่าของตัวแปรหรือความแกร่ง (Robustness) ของการประมาณค่าสถิติวิเคราะห์ที่ใช้ในการทดสอบแบบ t และ F มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรต้องมีการแจกแจงแบบปกติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 15 และ Hair, et al., 2010, p. 71) ควรทำการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลสำหรับตัวแปรต่อเนื่อง (Metric) ทุกตัวที่อยู่ในการวิเคราะห์ (Hair, et al., 2010, p. 71)

การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพ Normal Q-Q plot ผลจากการวิเคราะห์แผนภาพ Normal Q-Q plot แต่ละตัวแปรพบว่า ได้เส้นตรงในแนวทแยง สรุปได้ว่าตัวแปรแต่ละตัวมีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 15 และ Hair, et al., 2010, p. 71) ทั้งนี้ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 400 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ดังแสดงในภาพที่ 4.1 ถึงภาพที่ 4.7

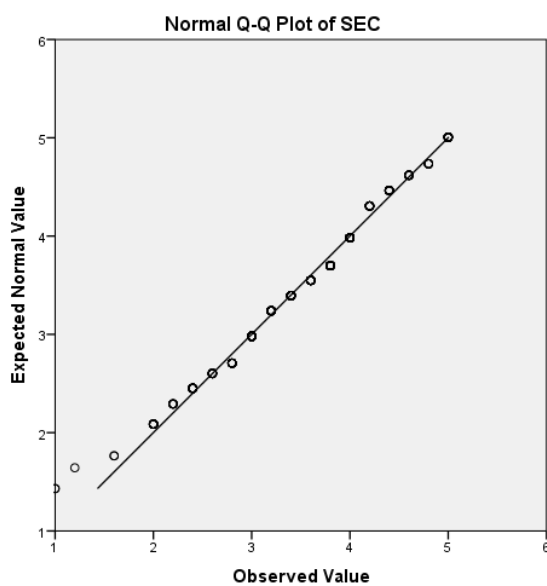
ภาพที่ 4.1: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ)



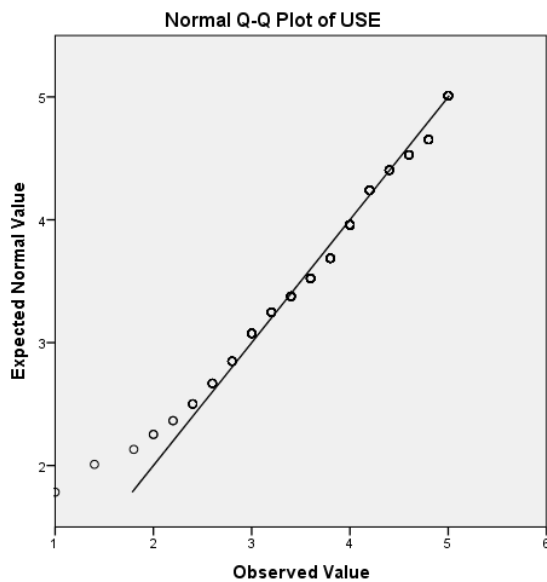
ภาพที่ 4.2: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรด้านการความง่ายในการใช้งาน (EOU)



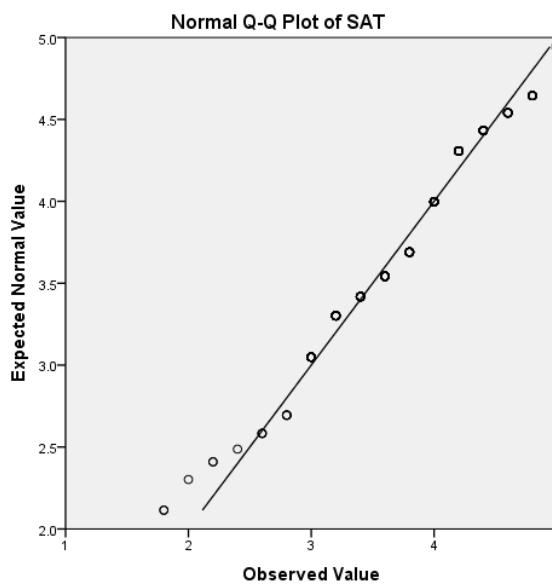
ภาพที่ 4.3: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรด้านความปลอดภัย (SEC)



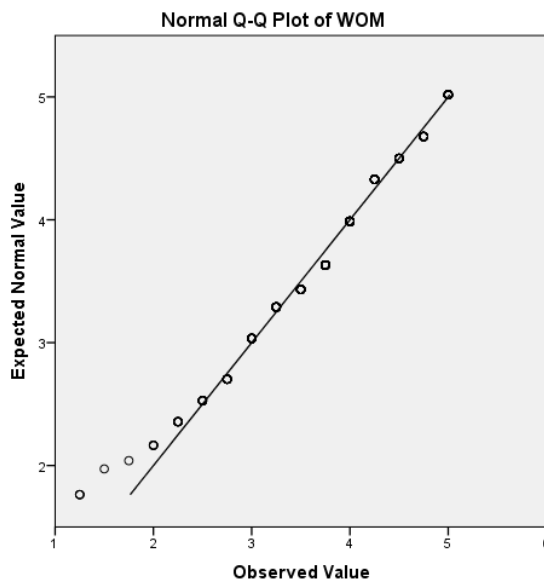
ภาพที่ 4.4: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรด้านการใช้ (USE)



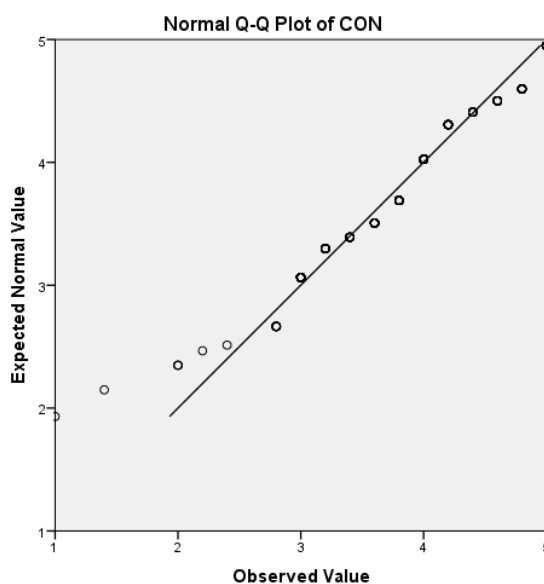
ภาพที่ 4.5: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)



ภาพที่ 4.6: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการบอกต่อ (WOM)



ภาพที่ 4.7: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON)



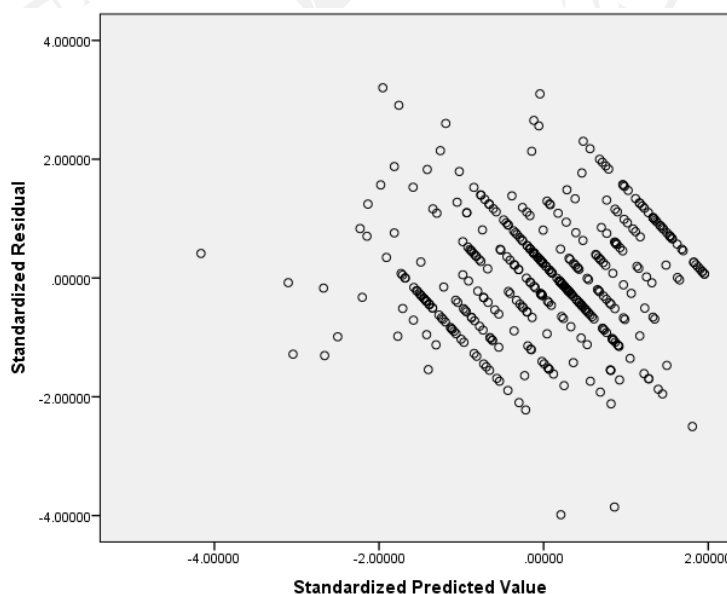
การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity)

ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) ใช้กับการวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง (Metric Variable) ส่วนความเป็นเอกพันธ์ของ

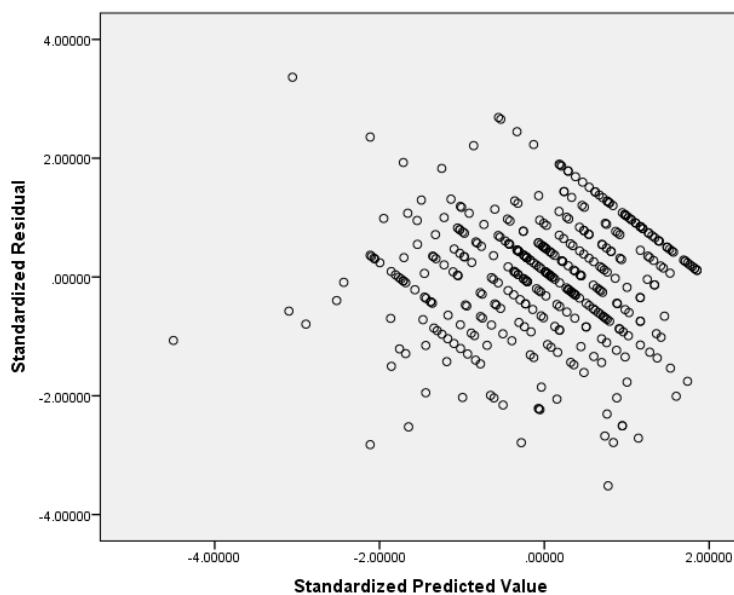
ความแปรปรวน (Homogeneity of Variances) นั้นใช้กับการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง (Metric Variable) และตัวแปรต้นเป็นตัวแปรไม่ต่อเนื่อง (Non-metric Variable) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยตรวจสอบลักษณะความเป็นเอกพันธ์ของการกระจายเนื่องจากทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง โดยนิยามลักษณะความเป็นเอกพันธ์ของการกระจายหมายถึง คุณสมบัติของตัวแปรตามที่มีการกระจายไม่ต่างกันทุกค่าของตัวแปรต้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 16–17) วิธีการตรวจสอบทำได้โดยการสร้างแผนภาพการจัดกระจายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Pedhazur, 1997, pp. 36–37) พิจารณาจากค่า Standardized Residual หากมีการกระจายตัวแบบสุ่มโดยไม่มีการเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างมีแบบแผนจึงจะสรุปได้ว่ามีความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Hair, et al., 2010, p. 221 และ Hair, et al., 2006, pp. 251–252)

จากภาพที่ 4.8 ถึงภาพที่ 4.11 พบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผน โดยไม่พบว่าคุณค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางมากขึ้นหรือลดลงอย่างมีแบบแผน สรุปได้ว่าข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการมีความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย

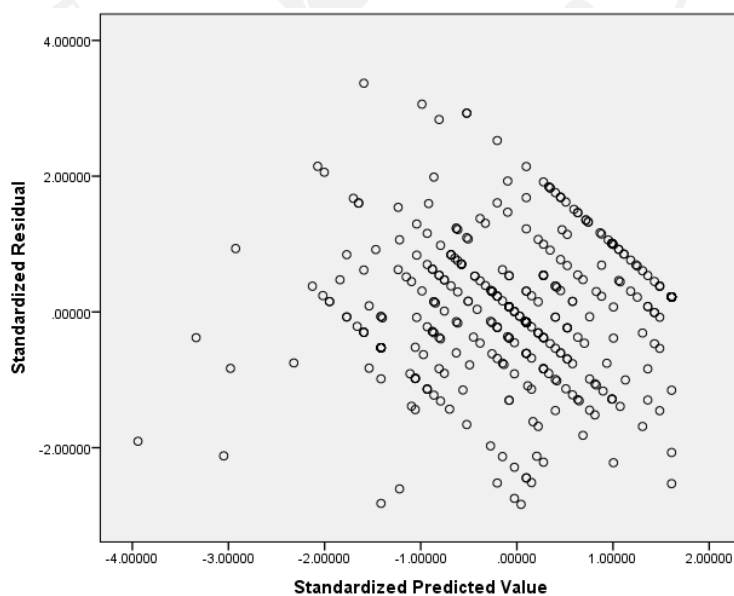
ภาพที่ 4.8: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการใช้งานเป็นตัวแปรตาม



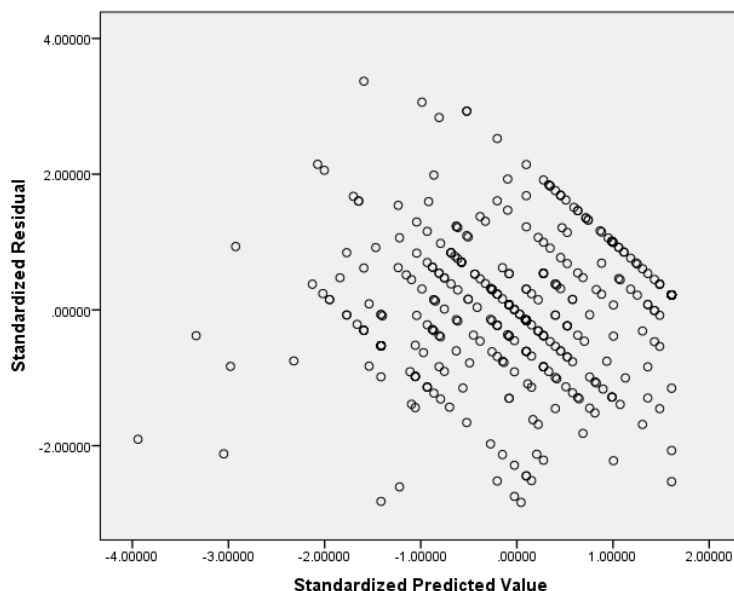
ภาพที่ 4.9: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.10: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการบอกต่อเป็นตัวแปรตาม



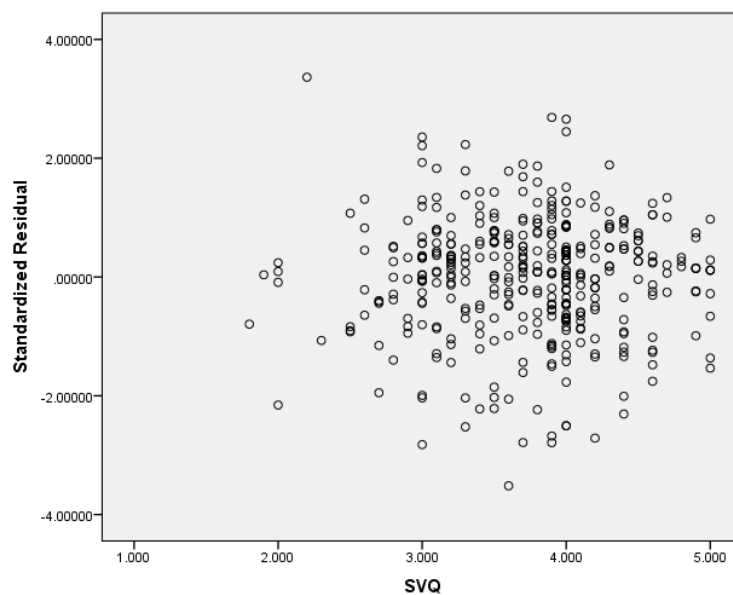
ภาพที่ 4.11: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม



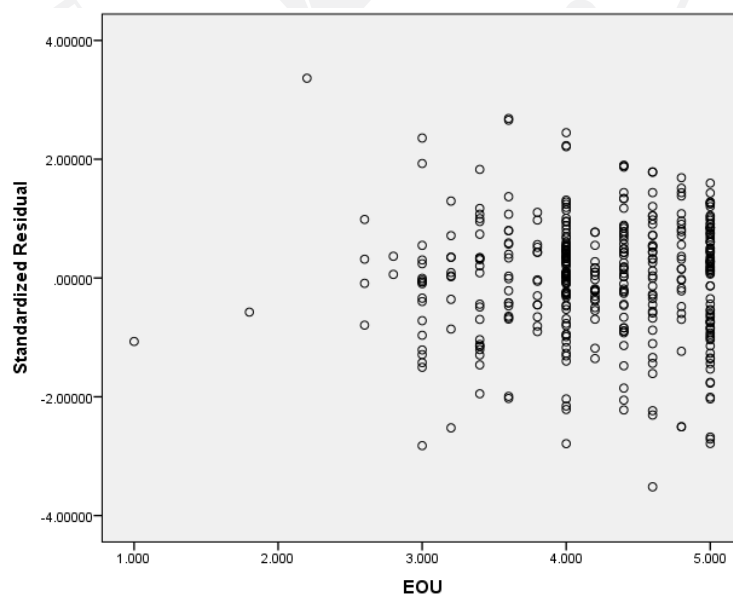
การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity)

สถิติวิเคราะห์ทุกประเภทที่มีพื้นฐานการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ต้องมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เป็นแบบเส้นตรงวิธีการตรวจสอบทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพกระจัดกระจาย (Scatter/ Dot) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระแต่ละตัว (Independent Variable) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร (Lin & Lu, 2000, p. 203 และ นางลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 17) จากแผนภาพกระจัดกระจายพบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผนโดยไม่พบว่าค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางมากขึ้นหรือลดลงอย่างมีแบบแผน สรุปได้ว่าข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงดังแสดงในภาพที่ 4.12 ถึงภาพที่ 4.22

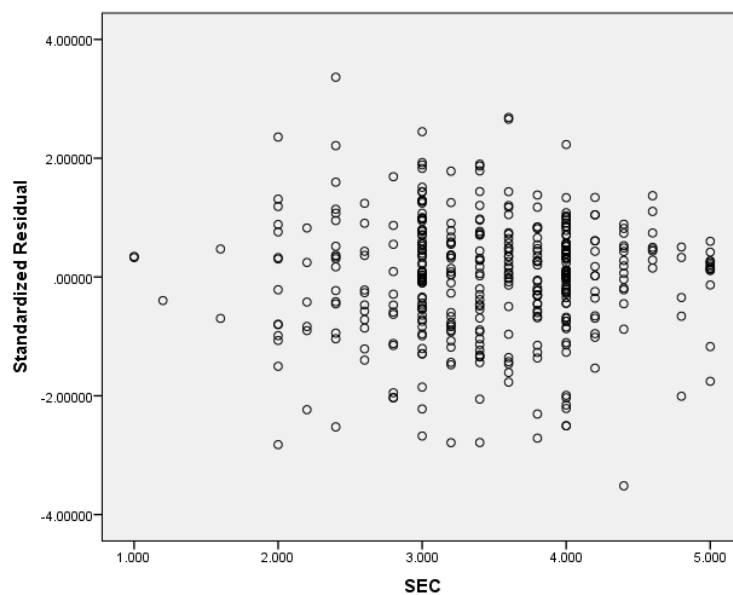
ภาพที่ 4.12: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง
คุณภาพการให้บริการ (SVQ) ในกรณีที่การใช้งานเป็นตัวแปรตาม



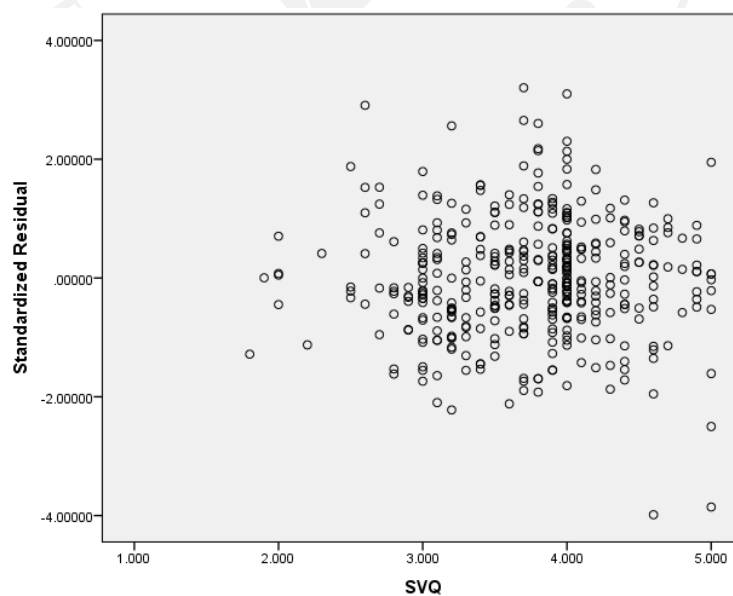
ภาพที่ 4.13: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง
ความง่ายในการใช้งาน (EOU) ในกรณีที่การใช้งานเป็นตัวแปรตาม



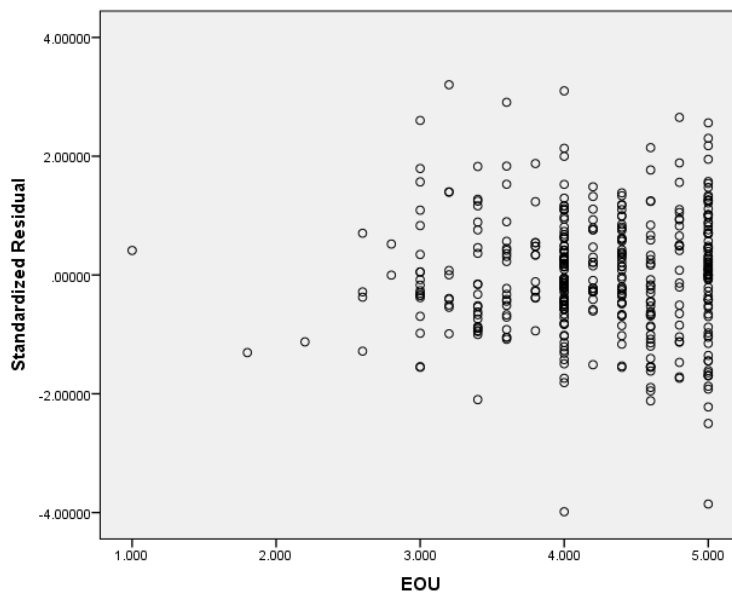
ภาพที่ 4.14: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงด้านความปลอดภัย (SEC) ในกรณีที่การใช้งานเป็นตัวแปรตาม



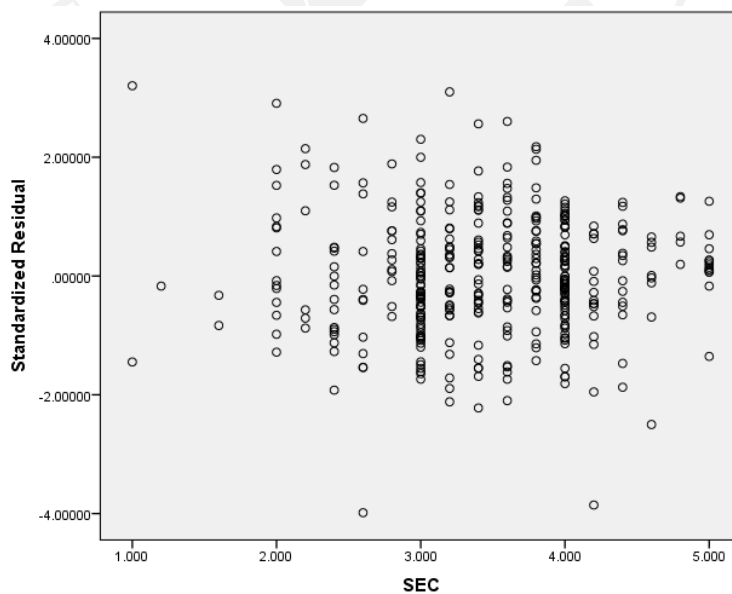
ภาพที่ 4.15: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ในกรณีที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม



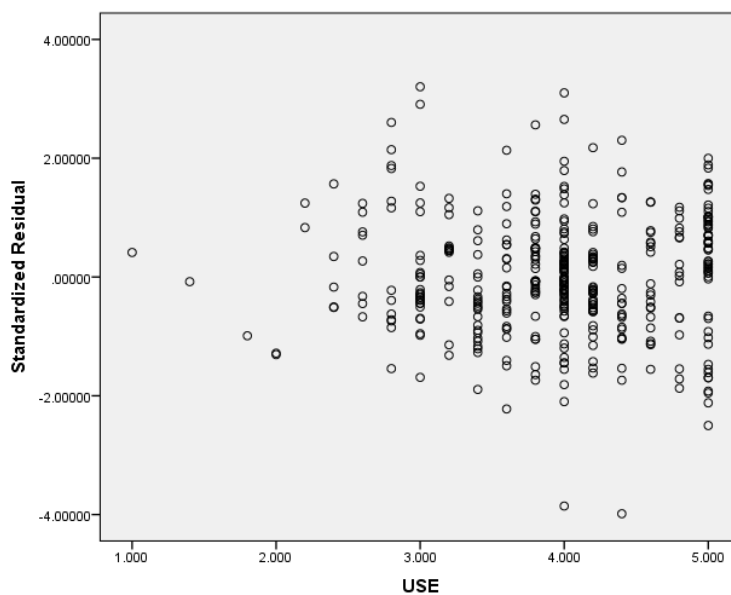
ภาพที่ 4.16: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงด้านความใช้งานง่าย (EOU) ในกรณีที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม



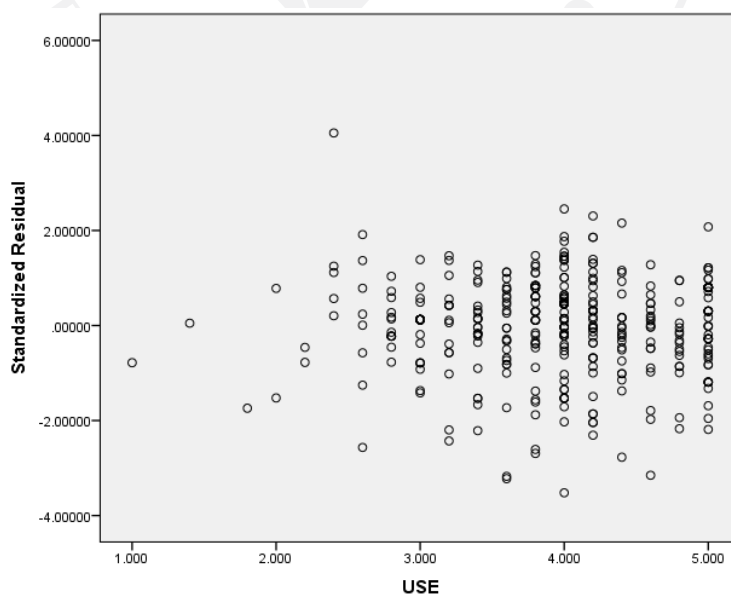
ภาพที่ 4.17: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงด้านความปลอดภัย (SEC) ในกรณีที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม



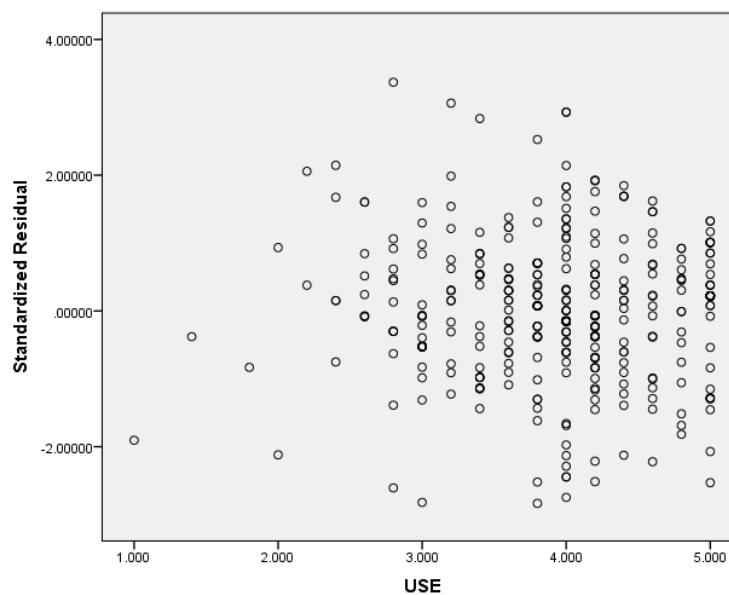
ภาพที่ 4.18: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงด้านการใช้งาน (USE) ในกรณีที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม



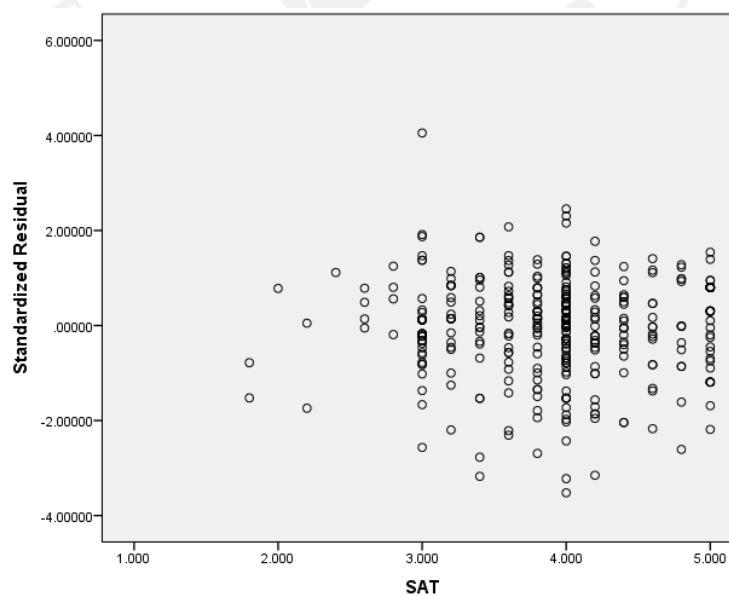
ภาพที่ 4.19: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝงด้านการใช้งาน (USE) ในกรณีที่การบอกต่อเป็นตัวแปรตาม



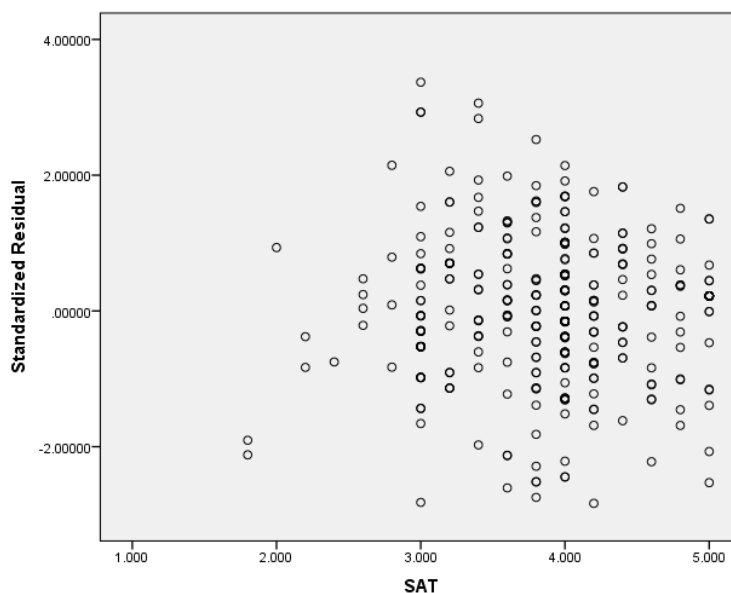
ภาพที่ 4.20: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง
การใช้งาน (USE) ในกรณีที่การใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.21: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ในกรณีที่การบอกต่อเป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.22: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวชี้วัดตัวแปรแฝง ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ในกรณีที่การใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรตาม



4.3 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของแต่ละตัวแปรแฝง (Latent Variable) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของตัวแปรแฝง (Latent Variable) ที่เกิดจากการวัดโดยตัวแปรโครงสร้าง (Construct Variable) ให้เป็นไปตามทฤษฎีการวัดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการวัดค่าของตัวแปรที่ได้จากตัวอย่างสามารถแทนค่าจริงที่มีอยู่ในประชากรได้ (Hair, et al., 2006, p. 776) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) การวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้โปรแกรมลิสเรล

ผู้วิจัยศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องที่เป็นตัวแปรแฝงมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถวัดได้โดยตรง ประกอบด้วย ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ตัวแปรด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) ตัวแปร

ด้านความปลอดภัย (SEC) ตัวแปรด้านการใช้งาน (USE) ตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ตัวแปรการบอกต่อ (WOM) และตัวแปรด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 39 ข้อ โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงในรูปแบบโมเดลการวัด (Measurement Model) ประกอบด้วย โมเดลการวัดตัวแปรคุณภาพการใช้บริการ (SVQ) โมเดลการวัดตัวแปรด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) โมเดลการวัดตัวแปรด้านความปลอดภัย (SEC) โมเดลการวัดตัวแปรด้านการใช้งาน (USE) โมเดลการวัดตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) โมเดลการวัดตัวแปรการบอกต่อ (WOM) และโมเดลการวัดตัวแปรด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) ส่วนโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ โมเดลการวัดตัวแปรด้านการใช้งาน (USE) โมเดลการวัดตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) โมเดลการวัดตัวแปรการบอกต่อ (WOM) และโมเดลการวัดตัวแปรด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) ส่วนโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน ดังแสดงในภาพที่ 4.12 ถึงภาพที่ 4.22 และตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.12 ตามลำดับส่วนผลการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) ซึ่งตรวจสอบค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) และค่า Average Variance Extracted แสดงในตารางที่ 4.2

การตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

การตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) เป็นรายการ หรือตัวชี้วัดที่มีความแปรปรวนร่วมกันเพื่อตรวจสอบว่ารายการหรือตัวชี้วัดเหล่านี้วัดตัวแปรเดียวกัน วิธีการวัดความตรงแบบรวมศูนย์มีข้อกำหนด 3 ประการดังนี้ (Hair, et al., 2006, pp. 776–778 และ Knight & Cavusgil, 2004, p. 134)

1) น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize Factor Loading) หากค่าของน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าสูงแสดงให้เห็นถึงการมีจุดศูนย์รวมร่วมกันสูง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.5

2) ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป คำนวณได้จากสมการ (สุภมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิภา ภิญญานานวัฒน์, 2552)

$$AVE = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i^2 \right)}{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i^2 \right) + \left(\sum_{i=1}^n \delta_i \right)}$$

- AVE = Average Variance Extracted ของแต่ละตัวแปร
 λ_i = น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading)
 n = จำนวนข้อคำถามที่วัดตัวแปร
 δ_i = ค่าคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนของตัวแปร (Error Variance) หรือ

3) ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป คำนวณได้จากสมการ

$$CR = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i\right)^2}{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i\right)^2 + \left(\sum_{i=1}^n \delta_i\right)}$$

CR = ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability)

การวิเคราะห์โมเดลคุณภาพการให้บริการ (SVQ) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึ่งพาอาศัยได้ (SVQ1) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว (SVQ5) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (SVQ6) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ผู้ใช้งานร้องขอ (SVQ7) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นอย่างดี (SVQ8) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ (SVQ9) และพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ (SVQ10)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (EOU) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย (EOU1) ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงิน

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) และผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรความปลอดภัย (SEC) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ผู้ใช้งานมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SEC1) ผู้ใช้งานมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SEC2) ผู้ใช้งานมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว (SEC3) ผู้ใช้งานมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SEC4) และโดยภาพรวมผู้ใช้งานคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SEC5)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการใช้งาน (USE) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ (USE1) ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างสม่ำเสมอ (USE2) ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (USE3) ผู้ใช้งานคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์ (USE4) และผู้ใช้งานตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (USE5)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT1) ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT2) ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT3) ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT4) และโดยภาพรวมผู้ใช้งานพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT5)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการบอกต่อ (WOM) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อความ ผู้ใช้งานจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM1) ผู้ใช้งานจะพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) ผู้ใช้งานจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM3) และหากผู้ใช้งานได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในแง่ลบผู้ใช้งานยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4)

การวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จากข้อความ ผู้ใช้งานจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON1) ผู้ใช้งานวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON2) ผู้ใช้งานต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นในอนาคต (CON3) ผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป (CON4) และผู้ใช้งานจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในปีนี้นั่นแน่นอน (CON5)

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรลมีข้อตกลงที่ยอมรับให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยเกณฑ์ในการพิจารณาว่าโมเดลการวัดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ให้พิจารณาจากค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df เกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 2.00 (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร, 2535, หน้า 41 และ สุภมาศ อังคุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญญานานูวัฒน์, 2548, หน้า 97) ค่าความน่าจะเป็น (p -value) ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยต้องมีค่ามากกว่า .05 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA)

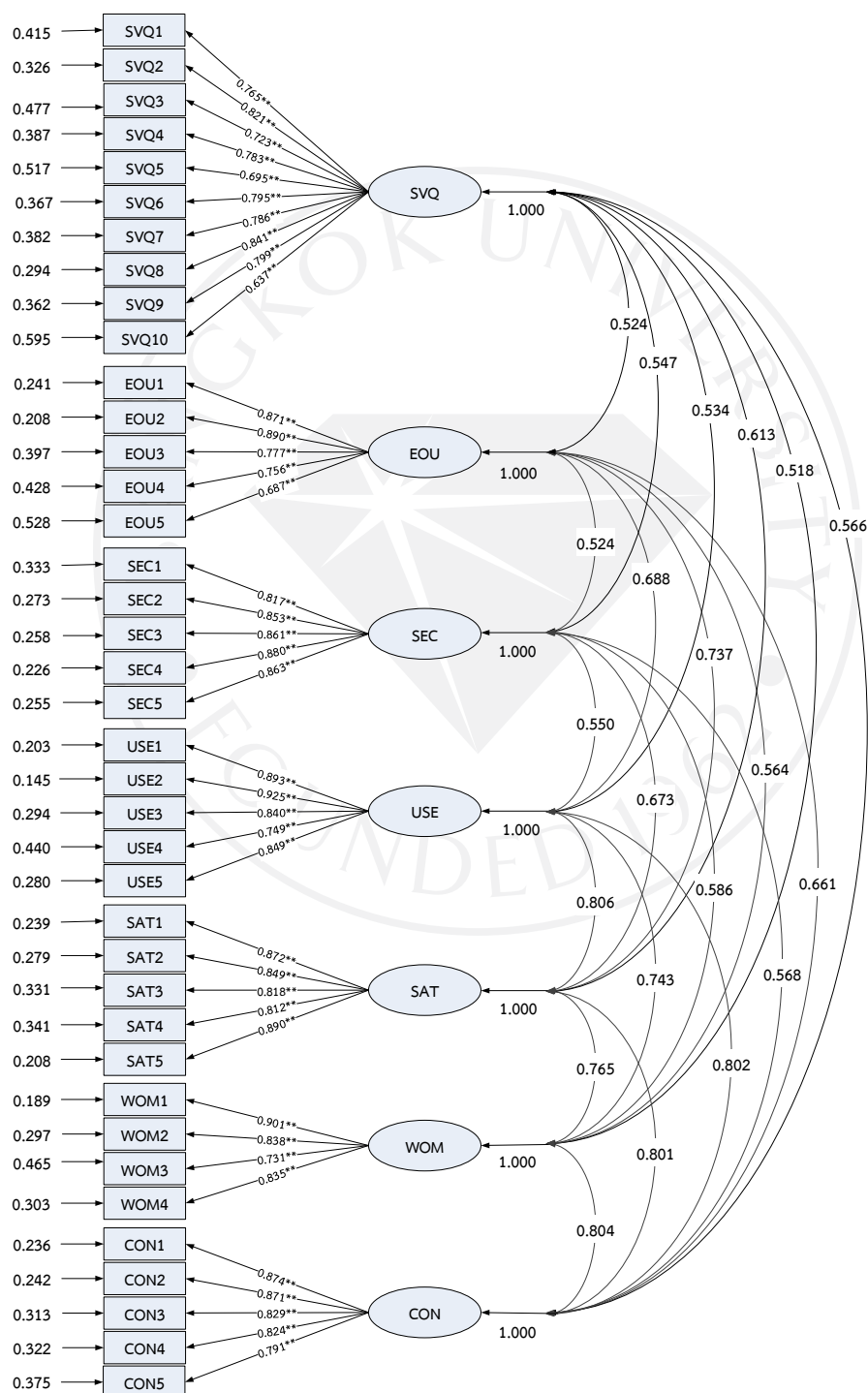
ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โศภิต ผ่องเสรี และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2549, หน้า 208 และ สุภมาศ อังศุโชติ และคณะ, 2548, หน้า 97) ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (*GFI*) ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (*AGFI*) ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร, 2535, หน้า 41-42 และสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2549, หน้า 214)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 364.486 ค่าองศาอิสระ (*df*) มีค่าเท่ากับ 379 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 0.962 ค่าความน่าจะเป็น (*p-value*) มีค่าเท่ากับ 0.695 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (*RMSEA*) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (*GFI*) มีค่าเท่ากับ 0.955 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (*AGFI*) มีค่าเท่ากับ 0.908

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า คุณภาพการให้บริการ (*SVQ*) มีค่า *AVE* เท่ากับ 0.588 และค่า *CR* เท่ากับ 0.934 ความง่ายในการใช้งาน (*EOU*) มีค่า *AVE* เท่ากับ 0.640 และค่า *CR* เท่ากับ 0.898 ความปลอดภัย (*SEC*) มีค่า *AVE* เท่ากับ 0.731 และค่า *CR* เท่ากับ 0.931 การใช้งาน (*USE*) มีค่า *AVE* เท่ากับ 0.728 และค่า *CR* เท่ากับ 0.930 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (*SAT*) มีค่า *AVE* เท่ากับ 0.720 และค่า *CR* เท่ากับ 0.928 การบอกต่อ (*WOM*) มีค่า *AVE* เท่ากับ 0.686 และค่า *CR* เท่ากับ 0.897 ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (*CON*) มีค่า *AVE* เท่ากับ 0.703 และค่า *CR* เท่ากับ 0.922

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด (*Measurement Model*) ของตัวแปรแฝงทั้งหมด ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (*SVQ*) ตัวแปรด้านความง่ายในการใช้งาน (*EOU*) ตัวแปรด้านความปลอดภัย (*SEC*) ตัวแปรด้านการใช้งาน (*USE*) ตัวแปรด้านความพึงพอใจ (*SAT*) ตัวแปรการบอกต่อ (*WOM*) และตัวแปรด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (*CON*) ดังแสดงในภาพที่ 4.2

ภาพที่ 4.23: การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน



$$\chi^2 = 364.486, df = 379, \chi^2/df = 0.962, p\text{-value} = 0.695, RMSEA = 0.000, GFI = 0.955, AGFI = 0.908$$

ตารางที่ 4.2: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล และการวิเคราะห์
ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	Lambda (λ_i)	SE	t-value	R ²	Theta-Delta (δ_i)	AVE (ρ_v)	CR (ρ_c)
SVQ						0.588	0.934
SVQ1	0.765	0.034	17.379	0.585	0.415		
SVQ2	0.821	0.031	19.773	0.674	0.326		
SVQ3	0.723	0.035	15.939	0.523	0.477		
SVQ4	0.783	0.033	18.292	0.613	0.387		
SVQ5	0.695	0.034	15.749	0.483	0.517		
SVQ6	0.795	0.031	18.538	0.633	0.367		
SVQ7	0.786	0.036	18.446	0.618	0.382		
SVQ8	0.841	0.036	19.841	0.706	0.294		
SVQ9	0.799	0.030	19.377	0.638	0.362		
SVQ10	0.637	0.037	14.123	0.405	0.595		
EOU						0.640	0.989
EOU1	0.871	0.029	21.646	0.759	0.241		
EOU2	0.890	0.029	22.364	0.792	0.208		
EOU3	0.777	0.033	17.793	0.603	0.397		
EOU4	0.756	0.032	17.473	0.572	0.428		
EOU5	0.687	0.037	15.316	0.472	0.528		
SEC						0.731	0.931
SEC1	0.817	0.036	19.879	0.667	0.333		
SEC2	0.853	0.033	21.108	0.727	0.273		
SEC3	0.861	0.034	21.609	0.742	0.258		
SEC4	0.880	0.032	22.522	0.774	0.226		
SEC5	0.863	0.031	21.482	0.745	0.255		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล และการวิเคราะห์
ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	Lambda (λ_i)	SE	t-value	R ²	Theta-Delta (δ_i)	AVE (ρ_v)	CR (ρ_c)
USE						0.728	0.930
USE1	0.893	0.034	22.535	0.797	0.203		
USE2	0.925	0.036	23.757	0.855	0.145		
USE3	0.840	0.038	19.416	0.706	0.294		
USE4	0.749	0.032	16.917	0.560	0.440		
USE5	0.849	0.038	19.625	0.720	0.280		
SAT						0.720	0.928
SAT1	0.872	0.028	21.871	0.761	0.239		
SAT2	0.849	0.031	20.795	0.721	0.279		
SAT3	0.818	0.031	18.879	0.669	0.331		
SAT4	0.812	0.032	19.519	0.659	0.341		
SAT5	0.890	0.029	22.345	0.792	0.208		
WOM						0.686	0.897
WOM1	0.901	0.033	22.288	0.811	0.189		
WOM2	0.838	0.035	20.136	0.703	0.297		
WOM3	0.731	0.038	16.087	0.535	0.465		
WOM4	0.835	0.037	20.001	0.697	0.303		
CON						0.703	0.922
CON1	0.874	0.031	21.760	0.764	0.236		
CON2	0.871	0.031	21.606	0.758	0.242		
CON3	0.829	0.033	20.332	0.687	0.313		
CON4	0.824	0.034	18.965	0.678	0.322		
CON5	0.791	0.036	17.429	0.625	0.375		

$\chi^2 = 364.486$, $df = 379$, $\chi^2/df = 0.962$, $p\text{-value} = 0.695$, $RMSEA = 0.000$, $GFI = 0.955$, $AGFI = 0.908$

จากภาพที่ 4.23 และตารางที่ 4.2 โมเดลการวัดตัวแปรคุณภาพการให้บริการพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.841 รองลงมา คือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าเท่ากับ 0.821 ส่วนพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ (SVQ9) มีค่าเท่ากับ 0.799 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (SVQ6) มีค่าเท่ากับ 0.795 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ (SVQ7) มีค่าเท่ากับ 0.786 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าเท่ากับ 0.783 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ฟังพาอาศัยได้ (SVQ1) มีค่าเท่ากับ 0.765 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าเท่ากับ 0.723 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว (SVQ5) มีค่าเท่ากับ 0.695 และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ (SVQ10) มีค่าเท่ากับ 0.637 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าความเที่ยง (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าความเที่ยง (R^2) มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.706 รองลงมาคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าเท่ากับ 0.674 ส่วนพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ (SVQ9) มีค่าเท่ากับ 0.638 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (SVQ6) มีค่าเท่ากับ 0.633 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ (SVQ7) มีค่าเท่ากับ 0.618 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าเท่ากับ 0.613 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ฟังพาอาศัยได้ (SVQ1) มีค่าเท่ากับ 0.585 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าเท่ากับ 0.523 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว (SVQ5) มีค่าเท่ากับ 0.483 และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ (SVQ10) มีค่าเท่ากับ 0.405

โมเดลการวัดตัวแปรด้านความง่ายในการใช้งานพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.890 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าเท่ากับ 0.871 ส่วนผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าเท่ากับ 0.777, ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าเท่ากับ 0.756 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าเท่ากับ 0.687 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าความเที่ยง (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าความเที่ยง (R^2) มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.792 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าเท่ากับ 0.759 ส่วนผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าเท่ากับ 0.603 ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าเท่ากับ 0.572 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าเท่ากับ 0.472

โมเดลการวัดตัวแปรด้านความปลอดภัยพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยมีนัยในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SEC4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.880 รองลงมาคือ โดยภาพรวมผู้ใช้งานคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SEC5) มีค่าเท่ากับ 0.863 ส่วนผู้ใช้งานมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว (SEC3) มีค่าเท่ากับ 0.861 ผู้ใช้งานมั่นใจว่าการใช้งาน

ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SEC2) มีค่าเท่ากับ 0.853 และน้อยที่สุดคือ มั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SEC1) มีค่าเท่ากับ 0.817 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าความเที่ยง (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า มั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SEC4) มีความเที่ยง (R^2) มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.774 รองลงมาคือ โดยภาพรวมผู้ใช้งานคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SEC5) มีค่าเท่ากับ 0.745 ส่วนผู้ใช้งานมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว (SEC3) มีค่าเท่ากับ 0.742 ผู้ใช้งานมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SEC2) มีค่าเท่ากับ 0.727 และน้อยที่สุดคือ มั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SEC1) มีค่าเท่ากับ 0.667

โมเดลการวัดตัวแปรด้านการใช้งานพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดย ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างสม่ำเสมอ (USE2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.885 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ (USE1) มีค่าเท่ากับ 0.863 ส่วนผู้ใช้งานตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (USE5) มีค่าเท่ากับ 0.859 ส่วน ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (USE3) มีค่าเท่ากับ 0.725 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์ (USE4) มีค่าเท่ากับ 0.685 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าความเที่ยง (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างสม่ำเสมอ (USE2) มีค่า

ความเที่ยง (R^2) มากที่สุด มีเท่ากับ 0.855 รองลงมา คือ ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ (USE1) มีค่าเท่ากับ 0.797 ส่วนผู้ใช้งานตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (USE5) มีค่าเท่ากับ 0.720 ส่วนผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (USE3) มีค่าเท่ากับ 0.706 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์ (USE4) มีค่าเท่ากับ 0.560

โมเดลการวัดตัวแปรความพึงพอใจพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดยภาพรวม ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT5) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.882 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT1) มีค่าเท่ากับ 0.852 ส่วน ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT2) มีค่าเท่ากับ 0.850 ส่วนผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT3) มีค่าเท่ากับ 0.797 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT4) มีค่าเท่ากับ 0.759 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าความเที่ยง (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้งานพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT5) มีค่าความเที่ยง (R^2) เท่ากับ 0.882 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT1) มีค่าเท่ากับ 0.852 ส่วนผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT2) มีค่าเท่ากับ 0.850 ส่วนผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT3) มีค่าเท่ากับ 0.797 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT4) มีค่าเท่ากับ 0.759

โมเดลการวัดตัวแปรการบอกต่อพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดย ผู้ใช้งานจะแนะนำครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.901 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนให้กับครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าเท่ากับ 0.838 ส่วน หากผู้ใช้งานได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าเท่ากับ 0.835 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM3) มีค่าเท่ากับ 0.731 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าความเที่ยง (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบรวม (Communalities) พบว่า ผู้ใช้งานจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM1) มีความเที่ยง (R^2) มากที่สุดมีเท่ากับ 0.811 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าเท่ากับ 0.703 ส่วนหากผู้ใช้งานได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าเท่ากับ 0.697 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM3) มีค่าเท่ากับ 0.535

โมเดลการวัดตัวแปรด้านการใช้งานอย่างต่อเนื่องพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่ามากกว่า 0.5 โดย ผู้ใช้งานจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.874 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON2) มีค่าเท่ากับ 0.871 ส่วนผู้ใช้งานต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้น

ในอนาคต (CON3) มีค่าเท่ากับ 0.829 ส่วนผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป (CON4) มีค่าเท่ากับ 0.824 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในปีนี้นั่นแน่นอน (CON5) มีค่าเท่ากับ 0.791 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่า แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า ผู้ใช้งานจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON1) มีค่าความเที่ยง (R^2) มากที่สุดโดย เท่ากับ 0.764 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON2) มีค่าเท่ากับ 0.758 ส่วน ผู้ใช้งานต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากขึ้นในอนาคต (CON3) มีค่าเท่ากับ 0.687 ส่วนผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป (CON4) มีค่าเท่ากับ 0.678 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในปีนี้นั่นแน่นอน (CON5) มีค่าเท่ากับ 0.625

สรุปภาพรวมการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ควรผ่านเกณฑ์กำหนด คือ ตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่า (Average Variance Extracted) ตั้งแต่ 0.588 ถึง 0.731 และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) มีค่าตั้งแต่ 0.897 ถึง 0.934 ในขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตั้งแต่ 0.637 ถึง 0.925 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปรแฝง

4.4 ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย ต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน แบ่งออกเป็น 6 ส่วนใหญ่ ๆ คือ (1) ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ (SVQ) (2) ระดับการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน (EOU) (3) ระดับการรับรู้ต่อความ

ปลอดภัย (SEC) (4) ระดับการใช้งาน (USE) (5) ระดับการรับรู้ต่อความพึงพอใจ (SAT) (6) ระดับการรับรู้ต่อการบอกต่อ (WOM) และ (7) ระดับการรับรู้ต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON)

ตารางที่ 4.3: ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
คุณภาพการให้บริการ	3.735	.781	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึ่งพาอาศัยได้ (SVQ1)	3.653	.760	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2)	3.770	.744	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3)	3.713	.779	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4)	3.815	.779	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว (SVQ5)	3.718	.781	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (SVQ6)	3.805	.730	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ (SVQ7)	3.758	.843	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8)	3.723	.844	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ (SVQ9)	3.835	.731	ระดับสูง
- พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ (SVQ10)	3.563	.820	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการ (SVQ) มีค่าเฉลี่ย 3.735 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ (SVQ9) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.835 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าเฉลี่ย 3.815 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (SVQ6) มีค่าเฉลี่ย 3.805 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าเฉลี่ย 3.770 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ (SVQ7) มีค่าเฉลี่ย 3.758 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าเฉลี่ย 3.723 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว รวดเร็ว (SVQ5) มีค่าเฉลี่ย 3.718 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าเฉลี่ย 3.713 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ฟังพวาอาศัยได้ (SVQ1) มีค่าเฉลี่ย 3.653 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ (SVQ10) มีค่าเฉลี่ย 3.563 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.4: ระดับการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ความง่ายในการใช้ (EOU)	4.202	.758	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย (EOU1)	4.293	.723	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2)	4.308	.738	ระดับสูง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): ระดับการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
ความง่ายในการใช้ (EOU)			
- ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3)	4.228	.763	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4)	4.120	.740	ระดับสูง
- ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5)	4.063	.828	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความง่ายในการใช้งาน (EOU) มีค่าเฉลี่ย 4.202 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.308 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าเฉลี่ย 4.293 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าเฉลี่ย 4.228 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าเฉลี่ย 4.120 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าเฉลี่ย 4.063 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.5: ระดับการรับรู้ต่อความปลอดภัย ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
ความปลอดภัย (SEC)	3.464	.830	ระดับสูง
- ท่านมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน สมาร์ตโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซง โดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SEC1)	3.478	.867	ระดับสูง
- ท่านมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SEC2)	3.345	.823	ระดับสูง
- ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระ ค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนโดย ไร้ความกังวลหรือความกลัว (SEC3)	3.403	.862	ระดับสูง
- ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของ ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน สมาร์ตโฟน (SEC4)	3.548	.809	ระดับสูง
- โดยภาพรวมท่านคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระ ค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SEC5)	3.545	.787	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อความปลอดภัย จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความปลอดภัย (SEC) มีค่าเฉลี่ย 3.464 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SEC4) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.548 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ โดยภาพรวมท่านคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SEC5) มีค่าเฉลี่ย 3.545

แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SEC1) มีค่าเฉลี่ย 3.478 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว (SEC3) มีค่าเฉลี่ย 3.403 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SEC2) มีค่าเฉลี่ย 3.345 แปลความว่าอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.6: ระดับการใช้งาน ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
การใช้งาน (USE)	3.950	.846	ระดับสูง
- ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นประจำ (USE1)	3.980	.858	ระดับสูง
- ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างสม่ำเสมอ (USE2)	3.855	.923	ระดับสูง
- ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (USE3)	3.845	.879	ระดับสูง
- ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมีประโยชน์ (USE4)	4.173	.713	ระดับสูง
- ท่านตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (USE5)	3.898	.855	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการใช้งาน จากตารางที่ 4.6 พบว่า การใช้งาน (USE) มีค่าเฉลี่ย 3.950 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์ (USE4) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.173 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ (USE1) มีค่าเฉลี่ย 3.980 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (USE5) มีค่าเฉลี่ย 3.898 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างสม่ำเสมอ (USE2) มีค่าเฉลี่ย 3.855 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (USE3) มีค่าเฉลี่ย 3.845 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.7: ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	3.941	.732	ระดับสูง
- ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT1)	3.943	.693	ระดับสูง
- ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT2)	3.993	.758	ระดับสูง
- ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT3)	3.915	.710	ระดับปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ระดับความพึงพอใจ ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
ความพึงพอใจ (SAT)			
- ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT4)	3.795	.758	ระดับสูง
- โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT5)	3.925	.739	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจ (SAT) มีค่าเฉลี่ย 3.941 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT2) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.993 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT1) มีค่าเฉลี่ย 3.943 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT5) มีค่าเฉลี่ย 3.925 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT3) มีค่าเฉลี่ย 3.915 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT4) มีค่าเฉลี่ย 3.795 แปลความว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8: ระดับการบอกต่อ ($n = 400$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
การบอกต่อ (WOM)	3.710	.849	ระดับสูง
- ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM1)	3.805	.812	ระดับสูง
- ท่านพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2)	3.795	.830	ระดับสูง
- ท่านบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM3)	3.555	.851	ระดับสูง
- หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในแง่ลบ ท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4)	3.685	.902	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับการบอกต่อจากตารางที่ 4.8 พบว่า การบอกต่อ (WOM) มีค่าเฉลี่ย 3.710 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาข้อความพบว่า ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.805 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าเฉลี่ย 3.795 แปลความว่า อยู่ใน

ระดับสูง หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าเฉลี่ย 3.685 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM3) มีค่าเฉลี่ย 3.555 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.9: ระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (n = 400)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON)	4.012	.794	ระดับสูง
- ท่านจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON1)	4.068	.768	ระดับสูง
- ท่านวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON2)	3.945	.783	ระดับสูง
- ท่านต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นในอนาคต (CON3)	3.973	.833	ระดับสูง
- ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป (CON4)	4.020	.798	ระดับสูง
- ท่านจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในปี นี้แน่นอน (CON5)	4.055	.790	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) มีค่าเฉลี่ย 4.012 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านจะยังคงใช้งาน

ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 4.068 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในปีนั้นแน่นอน (CON5) มีค่าเฉลี่ย 4.055 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป (CON4) มีค่าเฉลี่ย 4.020 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง ท่านต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นในอนาคต (CON3) มีค่าเฉลี่ย 3.973 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุดคือ ท่านวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON2) มีค่าเฉลี่ย 3.945 แปลความว่า อยู่ในระดับสูง

4.5 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างและการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ตามอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ตัวแปรด้านความง่ายในการใช้งาน (EOU) ตัวแปรด้านความปลอดภัย (SEC) ตัวแปรด้านการใช้งาน (USE) ตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ตัวแปรด้านการบอกต่อ (WOM) และตัวแปรด้านความตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) การปรับโมเดลเพื่อให้กรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อน (Error Variance) มีความสัมพันธ์กันได้ตามความเป็นจริง ค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กันรายละเอียดของการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.23

ตารางที่ 4.10: ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า t -value ของโมเดล
 สมการโครงสร้างหลังจากปรับโมเดลสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการใช้
 บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงิน
 อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
 ($n = 400$)

Path Diagram	Loading/ Path Coefficients	Standard Errors	t-values
LAMBDA-Y			
USE → USE1	0.892	-	-
USE → USE2	0.915**	0.033	25.448
USE → USE3	0.832**	0.035	20.841
USE → USE4	0.749**	0.032	16.841
USE → USE5	0.849**	0.040	18.618
SAT → SAT1	0.873	-	-
SAT → SAT2	0.844**	0.029	22.279
SAT → SAT3	0.814**	0.026	22.243
SAT → SAT4	0.810**	0.030	20.811
SAT → SAT5	0.885**	0.027	24.118
WOM → WOM1	0.908	-	-
WOM → WOM2	0.825**	0.034	20.364
WOM → WOM3	0.742**	0.042	14.902
WOM → WOM4	0.826**	0.036	20.345
CON → CON1	0.872	-	-
CON → CON2	0.868**	0.029	23.053
CON → CON3	0.824**	0.031	21.572
CON → CON4	0.820	0.030	21.547
CON → CON5	0.777**	0.033	18.468

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า t -value ของโมเดล
 สมการโครงสร้างหลังจากปรับโมเดลสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพ
 การใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน
 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
 ของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและ
 บริการผ่านสมาร์ทโฟน ($n = 400$)

Path Diagram	Loading/ Path Coefficients	Standard Errors	t-values
LAMBDA-X			
SVQ → SVQ1	0.765**	0.034	17.374
SVQ → SVQ2	0.820**	0.031	19.740
SVQ → SVQ3	0.724**	0.035	15.959
SVQ → SVQ4	0.783**	0.033	18.305
SVQ → SVQ5	0.697**	0.034	15.805
SVQ → SVQ6	0.795**	0.031	18.519
SVQ → SVQ7	0.784**	0.036	18.397
SVQ → SVQ8	0.840**	0.036	19.860
SVQ → SVQ9	0.798**	0.030	19.366
SVQ → SVQ10	0.638**	0.037	14.223
EOU → EOU1	0.871**	0.029	21.655
EOU → EOU2	0.890**	0.029	22.359
EOU → EOU3	0.777**	0.033	17.752
EOU → EOU4	0.757**	0.032	17.469
EOU → EOU5	0.690**	0.037	15.380
SEC → SEC1	0.818**	0.036	19.916
SEC → SEC2	0.852**	0.033	21.094
SEC → SEC3	0.861**	0.034	21.612
SEC → SEC4	0.880**	0.032	22.528
SEC → SEC5	0.864**	0.031	21.537

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางค่าความผิดพลาดมาตรฐาน และค่า t-value ของโมเดล
 สมการโครงสร้างหลังจากปรับโมเดลสำหรับการวิเคราะห์ห่อหุ้มของคุณภาพ
 การใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน
 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
 ของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและ
 บริการผ่านสมาร์ทโฟน (n = 400)

Path Diagram	Loading/ Path Coefficients	Standard Errors	t-values
BETA			
USE → SAT	0.438**	0.048	9.169
USE → WOM	0.440**	0.074	5.949
USE → CON	0.465**	0.061	7.575
SAT → WOM	0.414**	0.073	5.710
SAT → CON	0.448**	0.062	7.219
GAMMA			
SVQ → USE	0.174**	0.046	3.755
SVQ → SAT	0.126**	0.040	3.157
EOU → USE	0.479**	0.050	9.530
EOU → SAT	0.243**	0.046	5.302
SEC → USE	0.216**	0.047	4.622
SEC → SAT	0.245**	0.042	5.826

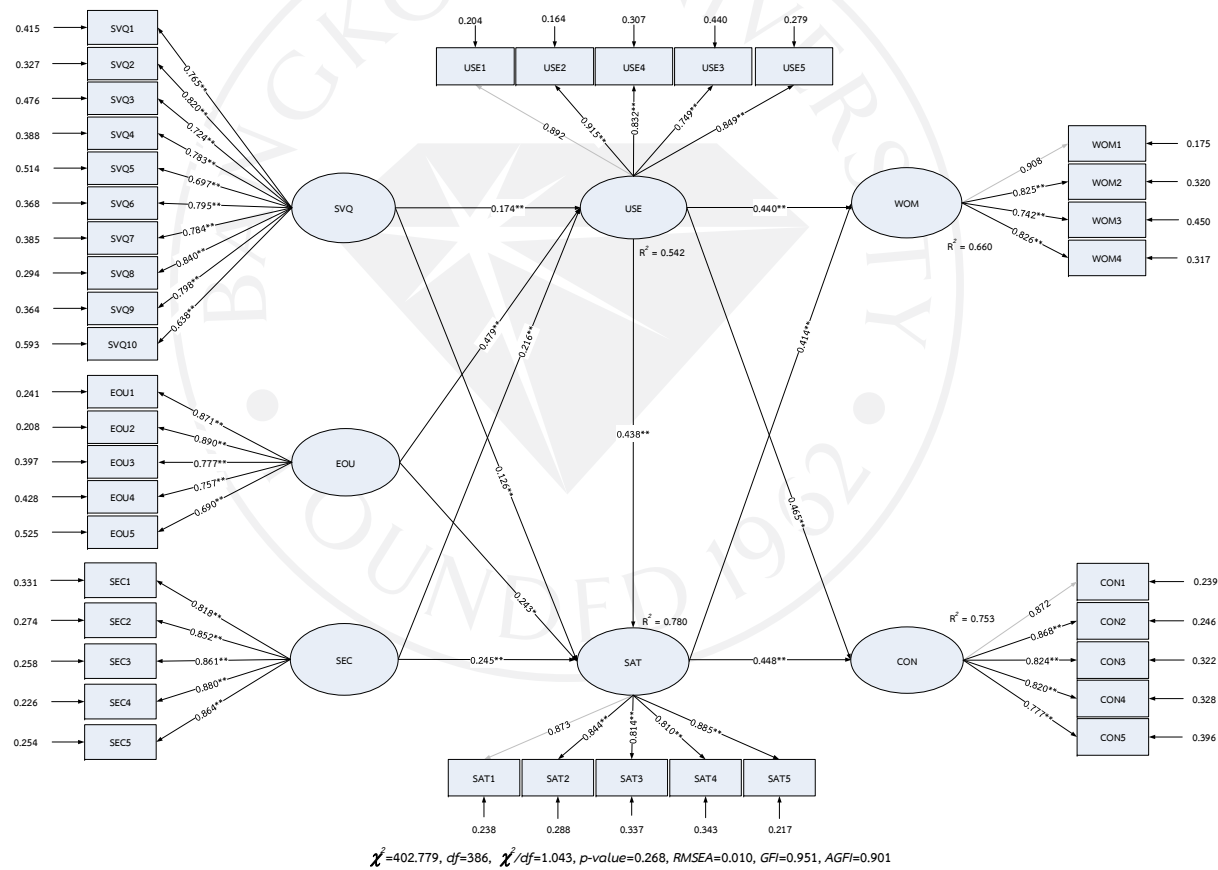
หมายเหตุ: Path Diagram คือ แผนภาพเส้นทาง

Path Coefficients คือ สัมประสิทธิ์เส้นทาง

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$)

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t\text{-value} \geq 2.576$)

ภาพที่ 4.24: โมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับแต่งโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย ต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน



จากตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โมเดลสมการโครงสร้าง หลังการปรับ (Modified Model) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังทำการปรับโมเดล 348 ครั้ง แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจากค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 402.779 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 386 ค่าความน่าจะเป็น (p -value) มีค่าเท่ากับ 0.268 ผ่านเกณฑ์คือ ต้องมีค่ามากกว่า .05 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.043 ผ่านเกณฑ์คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 2 เมื่อพิจารณา ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.951 ผ่านเกณฑ์คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ ($AGFI$) มีค่าเท่ากับ 0.901 ผ่านเกณฑ์คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 และค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ($RMSEA$) มีค่าเท่ากับ 0.010 ผ่านเกณฑ์คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ตามโมเดลอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน นำเสนอเป็นสองส่วนคือ ส่วนขององค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายนอกกับตัวแปรแฝงภายนอก (LAMBDA-X) และ 2) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (LAMBDA-Y) และส่วนของโครงสร้าง ประกอบด้วย 1) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน (GAMMA) และ 2) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (BETA) ผลการวิเคราะห์ดูตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

1) ผลการวิเคราะห์ในส่วนขององค์ประกอบอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

1.1) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายนอกกับตัวแปรแฝงภายนอก

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของผลการพิจารณาตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญของตัวแปรแฝงภายนอกในที่นี้ คือ ตัวแปรแฝงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SVQ) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อย คือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึงพาอาศัยได้ (SVQ1) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว (SVQ5) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (SVQ6) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ผู้ใช้งานร้องขอ (SVQ7) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นอย่างดี (SVQ8) พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ (SVQ9) และพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ (SVQ10) พบว่าตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบตัวแปรอิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SVQ) มากที่สุดคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว (SVQ8) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.841 รองลงมาคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.821 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ (SVQ9) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.799 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (SVQ6) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.795 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ผู้ใช้งานร้องขอ (SVQ7) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.786 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.783 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ฟังพาอาศัยได้ (SVQ1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.765 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.723 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว (SVQ5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.695 และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ (SVQ10) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.637 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

ตัวแปรแฝงอิทธิพลของความง่ายในการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (EOU) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย (EOU1) ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน

สมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบตัวแปรอิทธิพลความง่ายในการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน มากที่สุดคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.890 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.871 ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.777 ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.756 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.687 รายละเอียดตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

ตัวแปรแฝงอิทธิพลของความปลอดภัยของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SEC) โดยมีมีองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ผู้ใช้งานมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SEC1) ผู้ใช้งานมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SEC2) ผู้ใช้งานมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว (SEC3) ผู้ใช้งานมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SEC4) โดยภาพรวมผู้ใช้งานคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SEC5) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่สามารถอธิบายองค์ประกอบตัวแปรอิทธิพลความปลอดภัยของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุดคือ ผู้ใช้งานมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SEC4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.880 รองลงมาคือ โดยภาพรวมผู้ใช้งานคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระ

ค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SEC5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.863 ผู้ใช้งานมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว (SEC3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.861 ผู้ใช้งานมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SEC2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.853 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SEC1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.817 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

1.2) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายในต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (USE) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นประจำ (USE1) ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างสม่ำเสมอ (USE2) ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (USE3) ผู้ใช้งานคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมีประโยชน์ (USE4) ผู้ใช้งานตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (USE5) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สามารถอธิบายตัวแปรการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้มากที่สุดคือ ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างสม่ำเสมอ (USE2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.925 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นประจำ (USE1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.893 ผู้ใช้งานตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (USE5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.849 ผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (USE3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.840 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมีประโยชน์ (USE4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.749 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายในต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT1) ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT2) ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT3) ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT4) โดยภาพรวมผู้ใช้งานพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT5) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สามารถอธิบายตัวแปรความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้มากที่สุดคือ โดยภาพรวมผู้ใช้งานพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.890 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.872 ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.849 ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.818 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SAT4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.812 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (WOM) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ผู้ใช้งานจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (WOM1) ผู้ใช้งานจะพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) ผู้ใช้งานบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (WOM3) หากผู้ใช้งานได้ยินบุคคล

อื่น ๆ พุดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน
 สมาร์ทโฟนในแง่ลบผู้ใช้งานยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สามารถ
 อธิบายการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและ
 บริการผ่านสมาร์ทโฟนได้มากที่สุดคือ ผู้ใช้งานจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือ
 บุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและ
 บริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.901 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานพุดถึง
 ประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้า
 และบริการผ่านสมาร์ทโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2)
 มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.838 ผู้ใช้งานบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือ
 บุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการ
 ผ่านสมาร์ทโฟน (WOM3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.835 และน้อยที่สุดคือ หากผู้ใช้งานได้ยิน
 บุคคลอื่น ๆ พุดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการ
 ผ่านสมาร์ทโฟนในแง่ลบผู้ใช้งานยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ
 0.731 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝง
 ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระ
 ค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (CON) โดยมีมิติองค์ประกอบของตัวแปรย่อยคือ ผู้ใช้งานจะ
 ยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
 ต่อเนื่องต่อไป (CON1) ผู้ใช้งานวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระ
 ค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON2) ผู้ใช้งานต้องการใช้งานระบบเงิน
 อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นในอนาคต
 (CON3) ผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้า
 และบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป (CON4) ผู้ใช้งานจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงิน
 อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในปีนี้นั่นเอง (CON5)
 พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งาน
 ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน มากที่สุดคือ
 ผู้ใช้งานจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน
 สมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON1) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.874 รองลงมาคือ ผู้ใช้งาน
 วางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน
 สมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.871 ผู้ใช้งานต้องการใช้งาน
 ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นใน

อนาคต (CON3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.829 ผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป (CON4) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.824 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในปีนี้นั่นแน่นอน (CON5) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.791 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24

2) ผลการวิเคราะห์ในส่วนของโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นแสดงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

2.1) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในพบว่า สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (EOU) ต่อการใช้งาน (USE) มีค่ามากที่สุดโดยมีค่าเท่ากับ 0.479 รองลงมาคือ สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรความปลอดภัย (SEC) ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) มีค่าเท่ากับ 0.245 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรความง่ายในการใช้งาน (EOU) ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) มีค่าเท่ากับ 0.243 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรความปลอดภัย (SEC) ต่อการใช้งาน (USE) มีค่าเท่ากับ 0.216 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรคุณภาพการใช้บริการ (SVQ) ต่อการใช้งาน (USE) มีค่าเท่ากับ 0.174 และน้อยที่สุดคือ สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรคุณภาพการใช้บริการ (SVQ) ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) มีค่าเท่ากับ 0.126 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

2.2) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายใน

เมื่อพิจารณาโครงสร้างระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายในพบว่า สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของการใช้งาน (USE) ต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) มีค่ามากที่สุดโดยมีค่าเท่ากับ 0.465 รองลงมาคือ สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) มีค่าเท่ากับ 0.448 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของการใช้งาน (USE) ต่อการบอกต่อ (WOM) มีค่าเท่ากับ 0.440 สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของการใช้งาน (USE) ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) มีค่าเท่ากับ 0.438 และน้อยที่สุด คือ สัมประสิทธิ์เส้นทางระหว่างตัวแปรอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ต่อการบอกต่อ (WOM) มีค่าเท่ากับ

0.414 รายละเอียดดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.24

ตารางที่ 4.11: อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของอิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย ต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

ตัวแปรผลลัพธ์ ตัวแปรสาเหตุ	USE			SAT			WOM			CON		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
SVQ	0.174** (0.046)		0.174** (0.046)	0.126** (0.040)	0.076** (0.022)	0.202** (0.046)	0.160** (0.035)	0.160** (0.035)		0.171** (0.037)	0.171** (0.037)	
EOU	0.479** (0.050)		0.479** (0.050)	0.243** (0.046)	0.210** (0.030)	0.453** (0.048)	0.150** (0.041)	0.398** (0.041)		0.425** (0.042)	0.425** (0.042)	
SEC	0.216** (0.047)		0.216** (0.047)	0.245** (0.042)	0.095** (0.023)	0.340** (0.048)		0.236** (0.037)	0.236** (0.037)		0.253** (0.039)	0.253** (0.039)
USE				0.438** (0.048)	0.095** (0.048)	0.438** (0.048)	0.440** (0.074)	0.181** (0.057)	0.621** (0.057)	0.465** (0.061)	0.196** (0.049)	0.661** (0.049)
SAT							0.414** (0.073)		0.414** (0.073)	0.448** (0.062)		0.448** (0.062)
ตัวแปรสังเกตได้	SVQ1	SVQ2	SVQ3	SVQ4	SVQ5	SVQ6	SVQ7	SVQ8	SVQ9	SVQ10	EOU1	EOU2
ความเที่ยง	0.585	0.673	0.524	0.612	0.486	0.632	0.615	0.706	0.636	0.407	0.759	0.792
ตัวแปรสังเกตได้	EOU3	EOU4	EOU5	SEC1	SEC2	SEC3	SEC4	SEC5	USE1	USE2	USE3	USE4
ความเที่ยง	0.603	0.572	0.475	0.669	0.726	0.742	0.774	0.746	0.796	0.836	0.693	0.560
ตัวแปรสังเกตได้	USE5	SAT1	SAT2	SAT3	SAT4	SAT5	WOM1	WOM2	WOM3	WOM4	CON1	CON2
ความเที่ยง	0.721	0.762	0.712	0.663	0.657	0.783	0.825	0.680	0.550	0.683	0.761	0.754
ตัวแปรสังเกตได้	CON3	CON4	CON5									
ความเที่ยง	0.678	0.672	0.604									
ตัวแปรแฝงภายใน	USE			SAT			WOM			CON		
R ²	0.542			0.780			0.660			0.753		
$X^2 = 402.779, df = 386, X^2/df = 1.043, p\text{-value} = 0.268, RMSEA = 0.010, GFI = 0.951, AGFI = 0.901$												

หมายเหตุ: DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$)

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t\text{-value} \geq 2.576$)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า คุณภาพการใช้บริการ (SVQ) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นอย่างดี (SVQ8) มีค่าเท่ากับ 0.706 รองลงมาคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (SVQ2) มีค่าเท่ากับ 0.673 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการผู้ใช้งานอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ (SVQ9) มีค่าเท่ากับ 0.636 พนักงาน

ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (SVQ6) มีค่าเท่ากับ 0.632 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ผู้ใช้งานร้องขอ (SVQ7) มีค่าเท่ากับ 0.615 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี (SVQ4) มีค่าเท่ากับ 0.612 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ฟังพาอาศัยได้ (SVQ1) มีค่าเท่ากับ 0.585 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (SVQ3) มีค่าเท่ากับ 0.524 พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว (SVQ5) มีค่าเท่ากับ 0.486 และน้อยที่สุดคือ พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ (SVQ10) มีค่าเท่ากับ 0.407

ความง่ายในการใช้งาน (EOU) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก (EOU2) มีค่าเท่ากับ 0.792 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย (EOU1) มีค่าเท่ากับ 0.759 ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก (EOU3) มีค่าเท่ากับ 0.603 ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว (EOU4) มีค่าเท่ากับ 0.572 และน้อยที่สุด คือ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก (EOU5) มีค่าเท่ากับ 0.475

ความปลอดภัย (SEC) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ผู้ใช้งานมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (SEC4) มีค่าเท่ากับ 0.774 รองลงมาคือ โดยภาพรวมผู้ใช้งานคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย (SEC5) มีค่าเท่ากับ 0.746 ผู้ใช้งานมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว (SEC3) มีค่าเท่ากับ 0.742 ผู้ใช้งานมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด (SEC2) มีค่าเท่ากับ 0.726 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง (SEC1) มีค่าเท่ากับ 0.669

การใช้งาน (USE) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างสม่ำเสมอ (USE2)

มีค่าเท่ากับ 0.836 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ (USE1) มีค่าเท่ากับ 0.796 ผู้ใช้งานตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (USE5) มีค่าเท่ากับ 0.721 ผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ (USE3) มีค่าเท่ากับ 0.693 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานคิดว่า จะการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์ (USE4) มีค่าเท่ากับ 0.560

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ โดยภาพรวมผู้ใช้งานพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT5) มีค่าเท่ากับ 0.783 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT1) มีค่าเท่ากับ 0.762 ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT2) มีค่าเท่ากับ 0.712 ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT3) มีค่าเท่ากับ 0.663 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (SAT4) มีค่าเท่ากับ 0.657

การบอกต่อ (WOM) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ผู้ใช้งานจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM1) มีค่าเท่ากับ 0.825 รองลงมาคือ หากผู้ใช้งานได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ (WOM4) มีค่าเท่ากับ 0.683 ผู้ใช้งานจะพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง (WOM2) มีค่าเท่ากับ 0.680 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานจะบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (WOM3) มีค่าเท่ากับ 0.550

ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) มีตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความเที่ยงมากที่สุดคือ ผู้ใช้งานจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON1) มีค่าเท่ากับ 0.761 รองลงมาคือ ผู้ใช้งานวางแผน

ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนต่อเนื่องต่อไป (CON2) มีค่าเท่ากับ 0.754 ผู้ใช้งานต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากขึ้นในอนาคต (CON3) มีค่าเท่ากับ 0.678 ผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป (CON4) มีค่าเท่ากับ 0.672 และน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้งานจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในปีนี้แน่นอน (CON5) มีค่าเท่ากับ 0.604

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลรวมของอิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน รายละเอียดของการวิเคราะห์ผู้วิจัยนำเสนอค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุในแต่ละเส้นทางนำมาทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อตามลำดับดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการใช้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

การวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24 พบว่า คุณภาพการใช้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.174 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

การวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24 พบว่า ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.479 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

การวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24 พบว่า ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการ

ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

การวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.414 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 10 การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

การวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24 พบว่า การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.465 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

การวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.448 ดังนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการ (SVQ) ความง่ายในการใช้งาน (EOU) และความปลอดภัย (SEC) สามารถอธิบายการใช้งาน (USE) ได้ร้อยละ 54.20 คุณภาพการให้บริการ (SVQ) ความง่ายในการใช้งาน (EOU) ความปลอดภัย (SEC) และการใช้งาน (USE) สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ได้ร้อยละ 78.00 การใช้งาน (USE) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) สามารถอธิบายการบอกต่อ (WOM) ได้ร้อยละ 66.00 และการใช้งาน (USE) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) สามารถอธิบายความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (CON) ได้ร้อยละ 75.30

ตารางที่ 4.12: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H2	ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H3	ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H4	คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H5	ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H6	ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H7	การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H8	การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H9	ความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H10	การใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H11	ความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในบทนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อสรุปผลการศึกษาทั้งหมด (Conclusion) ให้เกิดความกระชับ ง่ายต่อการอ่าน และทำความเข้าใจพร้อมกับการอภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ในประเด็นสำคัญ ๆ เพื่อให้เห็นทัศนคติของผู้วิจัยที่มีต่อประเด็นเหล่านี้ และในท้ายที่สุดเป็นการเสนอแนะเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.00 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 70.50 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.75

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับสูง ความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง การใช้งานอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับสูง การบอกต่ออยู่ในระดับสูง และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับสูง

การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.174 2) ความง่ายในการใช้งานต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้งาน

ค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.448

วัตถุประสงค์ที่ 5 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัยแสดงว่าโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 402.779 ที่องศาอิสระ (*df*) 386 ค่าความน่าจะเป็น (*p-value*) เท่ากับ 0.268 ไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.043 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (*GFI*) เท่ากับ 0.951 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (*AGFI*) เท่ากับ 0.901 และค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (*RMSEA*) เท่ากับ 0.010

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย ต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน ผู้วิจัยนำเสนอการตีความและประเมินข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเพื่ออธิบายและยืนยันความสอดคล้องระหว่างข้อค้นพบกับสมมติฐานการวิจัย โดยอธิบายข้อค้นพบที่ สนับสนุนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอย่างไร ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ทางเส้นเท่ากับ 0.174 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aldholay, et al. (2018) เป็นไปตามทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1988) กล่าวคือ หากพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นอย่างดี จะส่งผลให้การใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และหากพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการผู้ใช้งานอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นประจำ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานรับรู้คุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดการใช้งานที่

เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.749 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdullah, et al. (2016) เป็นไปตามทฤษฎีของ Doll & Torkzadeh (1988) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากขึ้นได้ และหากผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวกจะส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.126 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sillic (2019) เป็นไปตามทฤษฎีของ Whitman & Mattord (2012) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาดจะส่งผลให้ผู้ใช้งานตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และหากผู้ใช้งานมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบรับรู้ถึงความปลอดภัยที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ทางเส้นเท่ากับ 0.126 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lien, et al. (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1988) กล่าวคือ หากพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึงพาอาศัยได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน และหากพนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว และมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นอย่างดี จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

ตามไปด้วย

ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.243 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, et al. (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Doll & Torkzadeh (1988) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่ายจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้า และหากผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่วจะส่งผลต่อภาพรวมของพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบใช้งานที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ทางเส้นเท่ากับ 0.245 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lois, Monzón & Hernández (2018) เป็นไปตามทฤษฎีของ Whitman & Mattord (2012) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน และหากผู้ใช้งานมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัวจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบรับรู้ถึงความปลอดภัยที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.438 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsiao, Chang & Tang (2016) เป็นไปตามทฤษฎีของ Petter, et al. (2008) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน และหากผู้ใช้งานคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์จะส่งผลให้โดยภาพรวมผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบรับรู้ถึงการใ้

งานที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.440 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mehrad & Mohammadi (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Petter, et al. (2008) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์จะส่งผลให้ผู้ใช้งานแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน และหากผู้ใช้งานคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์จะส่งผลให้ผู้ใช้งานแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบใช้งานที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดการบอกต่อที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.414 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jung & Seock (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Delone & McLean (2003) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนจะส่งผลให้ผู้ใช้งานบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน และหากผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนจะส่งผลให้เกิดบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบความพึงพอใจที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดการบอกต่อที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.465 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Joo, et al. (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Petter, et al. (2008) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์จะส่งผลให้ผู้ใช้งานจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป และหากผู้ใช้งานใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์จะส่งผลให้ผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่าง

ต่อเนื่องต่อไป ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบใช้งานที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.448 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Joo, et al. (2017) เป็นไปตามทฤษฎีของ Delone & McLean (2003) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะส่งผลให้ผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป และหากผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะส่งผลต่อความต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากขึ้นในอนาคต ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจที่ดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้ให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ส่งเสริม และมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนดังต่อไปนี้

5.3.1 ควรมุ่งเน้นที่ความง่ายในการใช้งาน โดยออกแบบระบบให้ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ความพยายามมาก สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และไม่เกิดความยากลำบากในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนทุก ๆ สถานการณ์ในชีวิตประจำวัน

5.3.2 ควรมุ่งเน้นที่ความปลอดภัย โดยออกแบบระบบให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้อย่างไร้ความกังวลหรือความกลัวที่จะถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงระบบจะไม่เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

5.3.3 ควรมุ่งเน้นที่คุณภาพการให้บริการ โดยผู้ให้บริการระบบต้องมีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นอย่างดี และให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งทั้งหมดไว้จำนวน 11 สมมติฐาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.4.1 ควรทำวิจัยซ้ำ โดยใช้กรอบแนวคิดนี้กับระบบอื่น ๆ เช่น ระบบการยื่นภาษีออนไลน์ เพื่อยืนยันผลการวิจัย

5.4.2 ควรศึกษาตัวแปรต้นอื่น ๆ เช่น ความมีเสถียรภาพของระบบ หรือคุณภาพสารสนเทศ เพื่อขยายขอบเขตของการวิจัย



บรรณานุกรม

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ก). รายงานธุรกรรมการชำระเงิน ประจำไตรมาส 2 ปี 2561. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/PaymentSystem_Reports/Q2_2561.pdf.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ข). เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money). สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=694&language=TH.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ค). เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money). สืบค้นจาก <https://www.1213.or.th/th/serviceunderbot/payment/Pages/e-money.aspx>.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิשראל: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน). (2561). รายงานประจำปี 2561. สืบค้นจาก <http://www.amarin.co.th/ir/th/images/Corp/CG-TH.pdf>.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร. (2535). การวิเคราะห์เส้นโยงด้วยลิשראל: สถิติสำหรับนักวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคมและพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แผนพัฒนาสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์” พาประเทศสู่ความมั่งคั่งและมั่นคง. (2560). สืบค้นจาก <https://www.blognone.com/node/89878>.
- วัลลภ ลำพาย. (2547). เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุขโข. (2551). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โศภิต ผ่องเสรี และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2549). แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2548). การใช้โปรแกรมลิשראל: โปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2552). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญมั่งคั่งการพิมพ์.

- สุวิมล ตีรกานันท์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *สำนักงานสถิติฯ เผยผลสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในครัวเรือน*. สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/News/2561/N26-10-61.aspx>.
- Cashless Society* เมื่อการใช้จ่ายเงิน (สด) ไม่ใช่สิ่งจำเป็นอีกต่อไป. (2561). สืบค้นจาก <https://thestandard.co/cashless-society/>.
- Abdullah, F., Ward, R., & Ahmed, E. (2016). Investigating the influence of the most commonly used external variables of TAM on students' Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (Purnasari & Yuliando) of e-portfolios. *Computers in Human Behavior*, 63, 75–90.
- Agag, G., & El-Masry, A. A. (2016). Understanding consumer intention to participate in online travel community and effects on consumer intention to purchase travel online and WOM: An integration of innovation diffusion theory and TAM with trust. *Computers in Human Behavior*, 60, 97–111.
- Aldholay, A. H., Isaac, O., Abdullah, Z., & Ramayah, T. (2018). The role of transformational leadership as a mediating variable in DeLone and McLean information system success model: The context of online learning usage in Yemen. *Telematics and Informatics*, 35(5), 1421–1437.
- Amoroso, D., & Lim, R. (2017). The mediating effects of habit on continuance intention. *International Journal of Information Management*, 37(6), 693–702.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *The Journal of Marketing*, 58, 53–66.
- Basri, N. A. H., Ahmad, R., Anuar, F. I., & Ismail, K. A. (2016). Effect of word of mouth communication on consumer purchase decision: Malay upscale restaurant. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 222, 324–331.

- Biscaia, A. R., Rosa, M. J., Moura e Sá, P., & Sarrico, C. S. (2017). Assessing customer satisfaction and loyalty in the retail sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(9), 1508–1529.
- Cervera, M., Albert, M., Torres, V., & Pelechano, V. (2015). On the usefulness and ease of use of a model-driven method engineering approach. *Information Systems*, 50, 36–50.
- Chen, Y., Yang, L., Zhang, M., & Yang, J. (2018). Central or peripheral? cognition elaboration cues' effect on users' continuance intention of mobile health applications in the developing markets. *International Journal of Medical Informatics*, 116, 33–45.
- Choi, B., Kwon, O., & Shin, B. (2017). Location-based system: Comparative effects of personalization vs ease of use. *Telematics and Informatics*, 34(1), 91–102.
- Chou, H. W., Lin, Y. H., Lu, H. S., Chang, H. H., & Chou, S. B. (2014). Knowledge sharing and ERP system usage in post-implementation stage. *Computers in Human Behavior*, 33, 16–22.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12, 259–274.
- Duarte, P., Costa e Silva, S., & Ferreira, M. B. (2018). How convenient is it? Delivering online shopping convenience to enhance customer satisfaction and encourage e-WOM. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 44, 161–169.
- Davis, R., & Lang, B. (2012). Modeling game usage, purchase behavior and ease of use. *Entertainment Computing*, 3(2), 27–36.
- 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.
- Do, Q., Martini, B., & Choo, K. K. R. (2019). The role of the adversary model in applied security research. *Computers & Security*, 81, 156–181.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12, 259–274.

- Eelen, J., Özturan, P., & Verlegh, P. W. J. (2017). The differential impact of brand loyalty on traditional and online word of mouth: The moderating roles of self-brand connection and the desire to help the brand. *International Journal of Research in Marketing*, 34(4), 872–891.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). London: Sage.
- Goode, S., Lin, C., Tsai, J. C., & Jiang, J. J. (2015). Rethinking the role of security in client satisfaction with Software-as-a-Service (SaaS) providers. *Decision Support Systems*, 70, 73–85.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Upper Saddle River: Pearson Education.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, 37(11/12), 1762–1800.
- Hong, S., Park, S., Park, L. W., Jeon, M., & Chang, H. (2018). An analysis of security systems for electronic information for establishing secure internet of things environments: Focusing on research trends in the security field in South Korea. *Future Generation Computer Systems*, 82, 769–782.
- Ho, S. S., Leong, A. D., Looi, J., & Chuah, A. S. F. (2019). Online, offline, or word-of-mouth? complementary media usage patterns and credibility perceptions of nuclear energy information in Southeast Asia. *Energy Research & Social Science*, 48, 46–56.
- Hooi, R., & Cho, H. (2017). Virtual world continuance intention. *Telematics and Informatics*, 34(8), 1454–1464.
- Hsiao, C., Chang, J., & Tang, K. (2016). Exploring the influential factors in continuance usage of mobile social Apps: Satisfaction, habit, and customer value perspectives. *Telematics and Informatics*, 33(2), 342–355.

- Hsieh, P. J., & Lin, W. S. (2018). Explaining resistance to system usage in the PharmaCloud: A view of the dual-factor model. *Information & Management*, 55(1), 51–63.
- Hwang, Y. (2004). Potential energy benefits of integrated refrigeration system with microturbine and absorption chiller. *International Journal of Refrigeration*, 27(8), 816–829.
- Joo, Y. J., Park, S., & Shin, E. K. (2017). Students' expectation, satisfaction, and continuance intention to use digital textbooks. *Computers in Human Behavior*, 69, 83–90.
- Joo, Y. J., So, H. J., & Kim, N. H. (2018). Examination of relationships among students' self-determination, technology acceptance, satisfaction, and continuance intention to use K-MOOCs. *Computers & Education*, 122, 260–272.
- Junadi, J., & Sfenrianto, S. (2015). A model of factors influencing consumer's intention to use e-payment system in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 214–220.
- Jung, N. Y., & Seock, Y. (2017). Effect of service recovery on customers' perceived justice, satisfaction, and word-of-mouth intentions on online shopping websites. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 23–30.
- Kim, M. K., Wong, S. F., Chang, Y., & Park, J. H. (2016). Determinants of customer loyalty in the Korean smartphone market: Moderating effects of usage characteristics. *Telematics and Informatics*, 33(4), 936–949.
- Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M., & Dermentzoglou, L. (2019). E-service evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector. *Computer Standards & Interfaces*, 63, 16–26.
- Knight, G. A., & Cavusgil, S. T. (2004). Innovation, organizational capabilities, and the born global firm. *Journal of International Business Studies*, 35, 124–141.
- Kos Koklic, M., Kukar-Kinney, M., & Vegelj, S. (2017). An investigation of customer satisfaction with low-cost and full-service airline companies. *Journal of Business Research*, 80, 188–196.

- Lien, C. H., Cao, Y., & Zhou, X. (2017). Service quality, satisfaction, stickiness, and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of WeChat services. *Computers in Human Behavior, 68*, 403–410.
- Lin, J. C. C., & Lu, H. (2000). Towards and understanding of the behavioral intention to use a website. *International Journal Information Management, 20*(3), 197–208.
- Lois, D., Monzón, A., & Hernández, S. (2018). Analysis of satisfaction factors at urban transport interchanges: Measuring travellers' attitudes to information, security and waiting. *Transport Policy, 67*, 49–56.
- Manasijević, D., Živković, D., Arsić, S., & Milošević, I. (2016). Exploring students' purposes of usage and educational usage of Facebook. *Computers in Human Behavior, 60*, 441–450.
- Mehrad, D., & Mohammadi, S. (2017). Word of mouth impact on the adoption of mobile banking in Iran. *Telematics and Informatics, 34*(7), 1351–1363.
- Moghim, S., Hashemian, H., Chen, R., Johari, M., Mohammadi, M., & Lin, S. C. (2015). Early phacoemulsification in patients with acute primary angle closure. *Journal of Current Ophthalmology, 27*(3), 70–75.
- Mohammad Reza, J., Sirous, S., Mehdi, E., & Mehdi, M. (2017). Factors influencing word of mouth behaviour in the restaurant industry. *Marketing Intelligence & Planning, 35*(1), 81–110.
- Mustapha, B., & Obid, S. N. B. S. (2015). Tax service quality: The mediating effect of perceived ease of use of the online tax system. *Procedia–Social and Behavioral Sciences, 172*, 2–9.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw–Hill.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioural perspective on the consumer*. New York: McGraw–Hill.
- Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Nusair, K., & Okumus, F. (2016). What keeps the mobile hotel booking users loyal? Investigating the roles of self–efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience. *International Journal of Information Management, 36*(6, Part B), 1350–1359.

- Ozturk, A. B., Nusair, K., Okumus, F., & Hua, N. (2016). The role of utilitarian and hedonic values on users' continued usage intention in a mobile hotel booking environment. *International Journal of Hospitality Management*, 57, 106–115.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parawansa, D. A. S. (2018). Effect of commitment and customers' satisfaction on the relationship between service quality and customer retention in rural banks in Makassar, Indonesia. *Journal of Management Development*, 37(1), 53–64.
- Patricia, H., & Nasim Alsadat, K. (2017). Antecedents of word of mouth behaviour among female grocery shoppers in Iran. *Journal of Islamic Marketing*, 8(1), 2–15.
- Pedhazur, E. J. (1997). *Multiple regression in behavioral research* (3rd ed.). Orlando, FL: Harcourt Brace.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17, 236–263.
- Saleem, M. A., Zahra, S., & Yaseen, A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions—the case of Pakistan airline industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 29(5), 1136–1159.
- Sebetci, Ö. (2018). Enhancing end-user satisfaction through technology compatibility: An assessment on health information system. *Health Policy and Technology*, 7(3), 265–274.
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65–75.
- Sillic, M. (2019). Critical impact of organizational and individual inertia in explaining non-compliant security behavior in the Shadow IT context. *Computers & Security*, 80, 108–119.

- Wang, T. L., Tran, P. T. K., & Tran, V. T. (2017). Destination perceived quality, tourist satisfaction and word-of-mouth. *Tourism Review*, 72(4), 392–410.
- Weitzl, W., Hutzinger, C., & Einwiller, S. (2018). An empirical study on how webcare mitigates complainants' failure attributions and negative word-of-mouth. *Computers in Human Behavior*, 89, 316–327.
- Weng, G. S., Zailani, S., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2017). Mobile taxi booking application service's continuance usage intention by users. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 57, 207–216.
- Whitman, M. E., & Mattord, H. J. (2012). *Principle of information security* (4th ed.). Boston: Thomson Course Technology.
- Yogesh, P. P., & Satyanarayana, T. C. (2016). Measuring patient-perceived hospital service quality: A conceptual framework. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(3), 300–323.
- Zacchia Lun, Y., D'Innocenzo, A., Smarra, F., Malavolta, I., & Di Benedetto, M. D. (2019). State of the art of cyber-physical systems security: An automatic control perspective. *Journal of Systems and Software*, 149, 174–216.
- Zhang, X., Ma, L., Xu, B., & Xu, F. (2018). How social media usage affects employees' job satisfaction and turnover intention: An empirical study in China. *International Journal of Information & Management*, 49, 180–188.
- Zhang, Z., & Gupta, B. B. (2018). Social media security and trustworthiness: Overview and new direction. *Future Generation Computer Systems*, 86, 914–925.



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

1. ดร.ธิปไตย โสถถาวรธรรม์

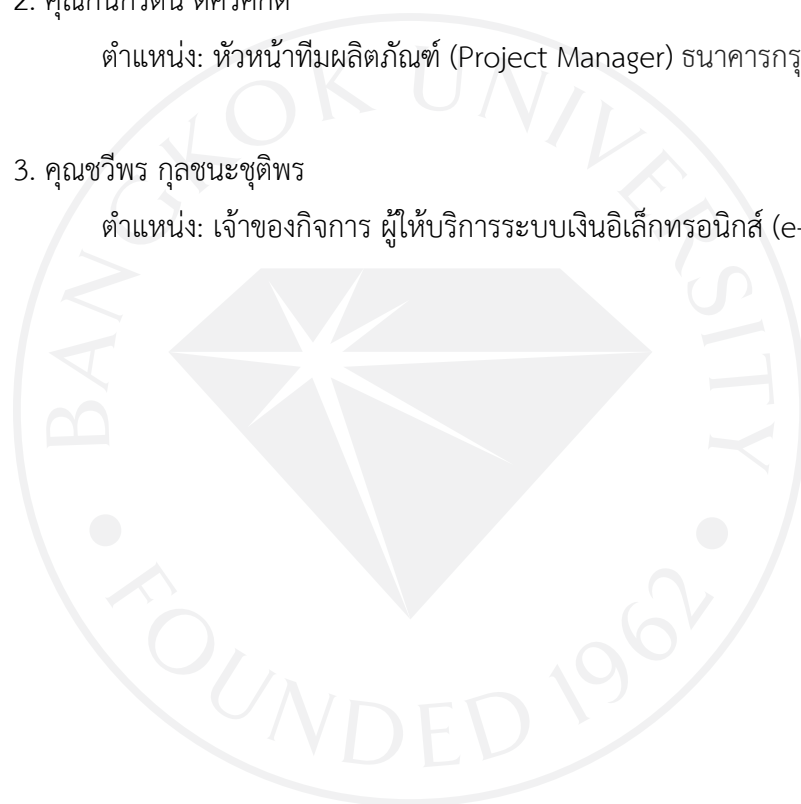
ตำแหน่ง: หัวหน้าสาขาวิชาสถิติประยุกต์ สาขาวิชาสถิติประยุกต์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. คุณกนกรัตน์ ตีศรีศักดิ์

ตำแหน่ง: หัวหน้าทีมผลิตภัณฑ์ (Project Manager) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

3. คุณชวีพร กุลชนะชุติพร

ตำแหน่ง: เจ้าของกิจการ ผู้ให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)





แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของคุณภาพการใช้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน
ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของผู้ที่ใช้งานระบบเงิน
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) และการให้บริการของบริษัทพันธมิตร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

(ชิตีร์ตน์ ศุภพิพัฒสกุล)

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 20 ปี 20-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

- โสด สมรส
 หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
 อนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. อาชีพ

- นักเรียน/ นักศึกษา ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
 อื่น ๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-30,000 บาท
 30,001-50,000 บาท 50,001-100,000 บาท
 มากกว่า 100,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

คำชี้แจง: ท่านรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย O ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = เฉย ๆ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ท่านมีความเห็นว่า...

คุณภาพการให้บริการระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึ่งพาอาศัยได้	5	4	3	2	1
2. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ	5	4	3	2	1
3. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
4. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี	5	4	3	2	1
5. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็วว่องไว	5	4	3	2	1
6. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	5	4	3	2	1
7. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ	5	4	3	2	1
8. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
9. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
10. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานและความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

คำชี้แจง: ท่านรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย O ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = เฉย ๆ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ท่านมีความเห็นว่า...

ความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย	5	4	3	2	1
2. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างสะดวก	5	4	3	2	1
3. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ลำบาก	5	4	3	2	1
4. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว	5	4	3	2	1
5. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก	5	4	3	2	1
ความปลอดภัยในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง	5	4	3	2	1
2. ท่านมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด	5	4	3	2	1
3. ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนโดยไร้ความกังวลหรือความกลัว	5	4	3	2	1

4. ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	5	4	3	2	1
5. โดยภาพรวมท่านคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย	5	4	3	2	1



ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

คำชี้แจง: ท่านมีการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย O ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ท่านมีความเห็นว่า...

การใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นประจำ	5	4	3	2	1
2. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
3. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์	5	4	3	2	1
4. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมีประโยชน์	5	4	3	2	1
5. ท่านตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	5	4	3	2	1
2. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	5	4	3	2	1
3. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	5	4	3	2	1
4. ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	5	4	3	2	1
5. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

คำชี้แจง: ท่านมีความคิดเห็นต่อการบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องระบบเงิน

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน มากหรือน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย O ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด


ท่านมีความเห็นว่า...

การบอกต่อของผู้ใช้งาน	ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	5	4	3	2	1
2. ท่านพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง	5	4	3	2	1
3. ท่านบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	5	4	3	2	1
4. หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในแง่ลบ ท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้	5	4	3	2	1
ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งาน	ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนต่อเนื่องต่อไป	5	4	3	2	1
2. ท่านวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนต่อเนื่องต่อไป	5	4	3	2	1
3. ท่านต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนมากขึ้นในอนาคต	5	4	3	2	1

ท่านมีความเห็นว่า...

การบอกต่อของผู้ใช้งาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป	5	4	3	2	1
5. ท่านจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในปีนี้นั่นแน่นอน	5	4	3	2	1





ภาคผนวก ค
แบบฟอร์มการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและแบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา
(Content Validity)

แบบฟอร์มการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา



เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของ
เครื่องมือวิจัย

เรียน ท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่เคารพ

ด้วยดิฉัน นางสาวธิตีรัตน์ ศุภพัฒสกุล นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ กำลังทำวิจัยหัวข้อเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความ
ปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
เครื่องมือวิจัยเป็นส่วนที่สำคัญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ดิฉัน

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ
วิจัย ซึ่งดิฉันขอรบกวนเวลาของท่านประมาณ 15 นาที การทำวิจัยในครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วง
ไปได้ด้วยดีหากปราศจากความช่วยเหลือ สนับสนุน และความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิ

ดิฉันขอขอบพระคุณอย่างสูงในความช่วยเหลือ และความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้
กรณีที่ท่านมีข้อสงสัยหรือข้อความเกี่ยวกับเครื่องมือวิจัย ท่านสามารถติดต่อมายังดิฉันได้ที่
อีเมลล์ thitirat.dees@bumail.net หรือที่โทรศัพท์มือถือหมายเลข 086 904 7197

ด้วยความเคารพอย่างสูง

(นางสาวธิตีรัตน์ ศุภพัฒสกุล)

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)



แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัยต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหานี้ประกอบด้วย 7 ส่วน

1. แบบประเมินด้านคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
2. แบบประเมินด้านความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
3. แบบประเมินด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
4. แบบประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
5. แบบประเมินด้านการใช้งานของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
6. แบบประเมินด้านการบอกต่อของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน
7. แบบประเมินด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน

วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณาดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

- ให้คะแนน 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
 ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ส่วนที่ 1 แบบประเมินด้านข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ผลการทำงานของระบบหลังจากที่ได้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Parasuraman, et al., 1988)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึงพาอาศัยได้			
2. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ			
3. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม			
4. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี			
5. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว			
6. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน			
7. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ			
8. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี			
9. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ			
10. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ			

ส่วนที่ 2 แบบประเมินด้านข้อมูลเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งาน

ด้านการความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ระดับความเชื่อที่ว่าผู้ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน (Doll & Torkzadeh, 1988)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย			
2. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก			
3. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก			
4. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว			
5. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก			

ส่วนที่ 3 แบบประเมินด้านข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบของผู้ใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (Whitman & Mattord, 2012)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. ท่านมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง			
2. ท่านมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด			
3. ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนโดยไร้ความกังวล หรือความกลัว			
4. ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน			
5. โดยภาพรวมท่านคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย			

ส่วนที่ 4 แบบประเมินด้านข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึงทัศนคติของผู้ใช้งาน หรือความรู้สึกที่มีต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน (Delone & McLean, 2003)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความคำถาม	+1	0	-1
1. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน			
2. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน			
3. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน			
4. ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน			
5. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน			

ส่วนที่ 5 แบบประเมินด้านการใช้งาน

การใช้งาน (Use) หมายถึง ระดับและลักษณะที่ผู้ใช้งาน ความสามารถของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ความถี่ในการใช้งาน และผลกระทบของการใช้งาน (Petter, et al., 2008)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ			
2. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างสม่ำเสมอ			
3. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์			
4. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์			
5. ท่านตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้			

ส่วนที่ 6 แบบประเมินด้านข้อมูลเกี่ยวกับการบอกต่อ

ด้านการบอกต่อ (Word of Mouth) หมายถึง เป็นความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่ผู้คนพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน (Anderson, et al., 1994)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมาใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน			
2. ท่านพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ฟัง			
3. ท่านบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือกใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน			
4. หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟนในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้			

ส่วนที่ 7 แบบประเมินด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance intention) หมายถึง การตัดสินใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไปแทนการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยเงินสด หรือบัตรเงินสด (Hellier, et al., 2003)

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. <u>ท่านจะยังคง</u> ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป			
2. <u>ท่านวางแผน</u> ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป			
3. <u>ท่านต้องการ</u> ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นในอนาคต			
4. <u>ท่านตั้งใจที่จะ</u> ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป			
5. <u>ท่านจะไม่ยุติการ</u> ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในปีนี้นั่นแน่นอน			

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(_____)

ตำแหน่ง: _____



ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

คุณภาพการใช้บริการ (Service Quality)

ข้อความ	ดร. ริปัตยกรรม ศาสตร์	คุณ กนก รัตน์ ศิริ ศักดิ์	คุณ ชวีพร กุลชนะ ชุตีพร	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผล การ ประเมิน
1. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พึ่งพาอาศัยได้	1	0	1	2	0.67	ผ่าน
2. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความเต็มใจ	0	1	0	1	1.00	ผ่าน
3. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความสามารถในการให้บริการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีมนุษยสัมพันธ์ดี	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
5. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการรวดเร็ว ว่องไว	1	1	1	3	0.67	ผ่าน
6. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
7. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ยินดีรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
8. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีความเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
9. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
10. พนักงานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) มีจำนวนเพียงพอพร้อมให้บริการ	1	1	-1	1	1.00	ผ่าน

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ด้านการความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)

ข้อคำถาม	ดร. ธีปติย์ โสทธิ วรรณ	คุณ กนก รัตน์ ศิริ ศักดิ์	คุณ ชวีพร กุลชนะ ชุตีพร	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผล การ ประเมิน
1. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างสะดวก	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ลำบาก	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างคล่องแคล่ว	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
5. ท่านสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ด้านความปลอดภัย (Security)

ข้อคำถาม	ดร. ธิปไตย โสทธิ วรรณ	คุณ กนก รัตน์ ศิริ ศักดิ์	คุณ ชวีพร กุลชนะ ชุตีพร	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
6. ท่านมั่นใจว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนของท่านจะไม่ถูกแทรกแซงโดยผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
7. ท่านมั่นใจว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนจะไม่เกิดข้อผิดพลาด	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
8. ท่านมั่นใจว่าสามารถใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนโดยไร้ความกังวล หรือความกลัว	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
9. ท่านมั่นใจในนโยบายทางด้านความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
10. โดยภาพรวมท่านคิดว่าระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นระบบที่มีความปลอดภัย	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ข้อความ	ดร. ธีปติย์ โสทธิ วรรณ	คุณ กนก รัตน์ ศิริ ศักดิ์	คุณ ชวีพร กุลชนะ ชุตีพร	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
4. ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
5. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ตโฟน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

การใช้งาน (Usage)

ข้อความ	ดร. ธีปติย์ โสทธิ วรรณ	คุณ กนก รัตน์ ศิริ ศักดิ์	คุณ ชวีพร กุลชนะ ชุติพร	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนเป็นประจำ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนได้อย่างหลากหลายวัตถุประสงค์	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีประโยชน์	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
5. ท่านตั้งใจใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้	0	1	1	2	0.67	ผ่าน

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

การบอกต่อ (Word of Mouth)

ข้อความ	ดร. ธิปตย์ โสทธิ วรรณ	คุณ กนก รัตน์ ศิริ ศักดิ์	คุณ ชวีพร กุลชนะ ชุตีพร	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้เปลี่ยนมา ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระสินค้าและบริการผ่าน สมาร์ทโฟน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. ท่านพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการ ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระสินค้าและบริการผ่าน สมาร์ทโฟนให้กับครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ พึง	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. ท่านบอกต่อให้ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเลือก ใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระสินค้าและบริการผ่าน สมาร์ทโฟน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. หากท่านได้ยืมบุคคลอื่น ๆ พูดถึงการใช้งาน ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการ ชำระสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟน ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ด้านความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuance intention)

ข้อความ	ดร. ริปัตยกรรม ศาสตร์ วิศวกรรม	คุณ กนก รัตน์ ศิริ ศักดิ์	คุณ ชวีพร กุลชนะ ชุติพร	รวม	ค่า เฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
1. ท่านจะยังคงใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
2. ท่านวางแผนใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนต่อเนื่องต่อไป	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
3. ท่านต้องการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนมากขึ้นในอนาคต	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. ท่านตั้งใจที่จะใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องต่อไป	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
5. ท่านจะไม่ยุติการใช้งานระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านสมาร์ทโฟนในปีนี้นั่นแน่นอน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธิตีรัตน์ ศุภพัฒน์สกุล
อีเมล	Thitirat.dees@bumail.net
ประวัติการศึกษา	– สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จังหวัดกรุงเทพมหานคร – สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนดัดดรุณี จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประสบการณ์การทำงาน	สถานที่ที่ทำงานปัจจุบัน บริษัท ริโก้ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่จัดซื้อ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 29 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) จิตวิรัตน์ ศุภโพธิ์มงคล อยู่บ้านเลขที่ 573/52 อมรินทร์เซ็นเตอร์

ซอย สุขุมวิท 77 ถนน สุขุมวิท ตำบล/แขวง ล้วนทอง สุขุมวิท 77

อำเภอ/เขต ล้วนทอง จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10250

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600202019

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความง่ายในกรใช้งาน และความปลอดภัยต่อกรใช้งาน ความพึงพอใจของลูกค้า ทบทวนผล และความสำเร็จในการบริการอย่างต่อเนื่องของผู้ให้บริการ ระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ในกรณีร้านค้าปลีก และบริการผ่านสมาร์ตโฟน

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์")

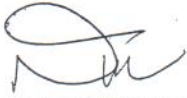
ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้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

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

สัญญาฯนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาฯนี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ จิตรวิมล สุทธิพัฒน์ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(น.ส. จิตรวิมล สุทธิพัฒน์)

ลงชื่อ อัญญา ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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