

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน
กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา

Factors affecting the acceptance of electronic payment services via smartphone devices. A
case study in Phang Nga Province

นางสาวฐนิตา ตันสกุล
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา และเพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดพังงา จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุ 41-60 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีการใช้บริการ 7-10 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาในการใช้บริการ 14.01 – 18.00 น. และมูลค่าสูงสุดของการทำธุรกรรมทางการเงิน 4,001-7,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.12) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับ

การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน ทัศนศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.25)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านทัศนคติ ความเชื่อมั่น และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน ทัศนศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การยอมรับ, การใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, อุปกรณ์สมาร์ทโฟน

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ชีวิตของมนุษย์ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในการใช้ชีวิตประจำวันอยู่เสมอ การใช้เทคโนโลยีของมนุษย์ที่เห็นได้ชัดเจนก็คงจะหนีไม่พ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยเฉพาะการใช้โทรศัพท์มือถือ ซึ่งในยุคนี้คงยากที่จะปฏิเสธได้ว่าโทรศัพท์มือถือมีความจำเป็นสำหรับมนุษย์เพราะผู้คนส่วนใหญ่ต่างก็ใช้โทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันมีความสามารถมากกว่าการรับสายและโทรออก เพราะเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ได้รวมเอากิจกรรมความบันเทิงทุกอย่างเข้ามาโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเรียกว่า “สมาร์ทโฟน” ที่ไม่ว่าจะเป็นการฟังเพลง, เล่นเกมส์, ท่องอินเทอร์เน็ต, ดูทีวี, ถ่ายรูปและอีกหนึ่งรูปแบบที่มีการใช้ผ่านสมาร์ทโฟนเป็นจำนวนมากและนับวันยิ่งจะเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมในรูปแบบเดิม คือ การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ทโฟนหรือ “E-Payment” (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

ในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา เราได้เห็นความเปลี่ยนแปลงด้านระบบการชำระเงินค่อนข้างชัดเจน การใช้จ่ายเงินสดกำลังถูกแทนที่ด้วยระบบการชำระเงินดิจิทัล คนเริ่มถือเงินสดไว้กับตัวน้อยลง สิ่งเหล่านี้กำลังนำไปสู่สถานะที่เรียกว่า สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ซึ่งเรื่องนี้ก็มีการพูดถึงมานานและก็มีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องในประเทศพัฒนาต่าง ๆ โดยแรกเริ่มก็จะเป็นการใช้บัตรเครดิต, บัตรเดบิต ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด จนมาถึงปัจจุบันก็หันมาใช้แพลตฟอร์มในรูปแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ เช่น กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Wallet ซึ่งเป็นการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ

ในประเทศไทยจะเห็นว่ารูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์หรือสังคมไร้เงินสดของคนไทยเริ่มกระทำกันผ่านมือถือมากขึ้น ตั้งแต่การใช้โทรศัพท์มือถือสแกนซื้อสินค้าหรือบริการ, โอนเงิน, เช็กระงวดเงินได้ทุกที่ทุกเวลา แต่ก็ยังไม่ถึงขั้นสังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบนัก เพราะบางร้านค้าหรือบางสินค้าก็ยังไม่รับเงินสดอยู่ไม่น้อย แต่ด้วยเทคโนโลยีที่ทำให้ระบบการชำระเงินเริ่มเอื้อต่อการไม่ต้องชำระด้วยเงินสด บวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคนี้ที่คุ้นชินกับการใช้สมาร์ทโฟน และเริ่มตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้น เชื่อว่าจะเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดสังคมไร้เงินสดในประเทศไทยเร็วขึ้นเพราะนอกจากจะเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับประชาชนและภาคธุรกิจแล้วยังช่วยลดค่าจัดพิมพ์และจัดเก็บธนบัตรได้อีกด้วย (วรกฤต แส่นโกชนัน, 2560)

จากความนิยมใช้งานกันอย่างแพร่หลายแต่เมื่อพิจารณามูลค่าการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมของประเทศไทยยังพบว่า คนไทยยังนิยมใช้จ่ายด้วยเงินสดเป็นหลัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน เพื่อศึกษาทัศนคติ ความเชื่อมั่นและการคล้อยตามที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ สามารถบ่งชี้ได้ว่าเครื่องมือมีประสิทธิภาพหรือไม่และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา

3. เพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะคหามีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา

2. ความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา

3. คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ประกอบด้วย 1. การรู้ถึงความมีประโยชน์ 2. ความง่ายในการใช้งาน 3. ความตั้งใจที่จะใช้งาน และ 4. การนำมาใช้งานจริง

2. ขอบเขตด้านเวลา คือ เก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม 2566 ถึง เดือน พฤศจิกายน 2566

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่จังหวัดพังงา

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ประกอบด้วย 1. การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ 2. ความง่ายในการใช้งาน 3. ความตั้งใจที่จะใช้งาน และ 4. การนำมาใช้งานจริง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ธนาคารและผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ตโฟน ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย แก้ปัญหาการโจรกรรมข้อมูลหรือการขโมยข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ตโฟนให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ

3. เพื่อให้ธุรกิจร้านค้าสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายกลุ่มผู้บริโภคให้สอดคล้องกับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ตโฟน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ระบบการชำระเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) ได้ให้ความหมายว่าระบบการชำระเงิน คือ กระบวนการส่งมอบเงิน เพื่อชำระเงินอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจระหว่างผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบุคคล หรือ องค์กร ระบบการชำระเงินของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ระบบการชำระเงินด้วยเงินสด และระบบการชำระเงินด้วยสื่อการชำระเงินประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินสด สำหรับสื่อการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีหลายรูปแบบ เช่น บัตรเครดิต บัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และการชำระเงินผ่านระบบในโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น โดยช่องทางการชำระเงินมีดังนี้

1) เครื่องเอทีเอ็ม คือ เครื่องทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการความรวดเร็ว ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2561)

2) เครื่องรับบัตร ฌ จุคขาย คือ เครื่องสำหรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ โดยใช้ร่วมกับบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็มและบัตรพลาสติกอื่นๆ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2561)

3) บัตรพลาสติก คือ บัตรที่ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด ทั้งนี้ยังรวมถึงบัตรที่มีความสามารถในการเบิก-ถอน เงินสด ที่ผูกกับบัญชีของผู้ถือบัตร เช่น บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิต เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2561)

4) การชำระเงินผ่านบริการอินเทอร์เน็ตและ โหมบายเบงกิ้ง คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตบน พีซี คอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ทโฟน ซึ่งรูปแบบการทำธุรกรรมสามารถดำเนินการได้เหมือนกับการเดินทางไปที่เคาเตอร์ธนาคารเป็นบริการที่ธนาคารคิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มลูกค้า (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, 2561)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวทาง จิตวิทยาสังคม และ การสื่อสาร และมีการใช้ คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่าทัศนคตินั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร , 2533 : 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียง ความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland , 1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่าเป็นการตั้งใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เคลเลอร์ (Howard H. Kendler , 1963 : 572) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

คาร์เตอร์ วี. กูด (Carter V. Good , 1959 : 48) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษะคือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใด ลักษณะหนึ่งซึ่งเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลหรือสิ่งใด ๆ

นิวคอมบ์ (Newcomb , 1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษะซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้นขึ้นกับ สิ่งแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่ง แสดงออกในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ ความรู้สึกภายในและความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทักษะนั้น

แนวคิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ

ลาเซลเลอร์ และ ฮัสตัน (Larzelere & Huston, 1980) กล่าวว่า สิ่งสำคัญ 2 ประการนั้นเป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการ มีความสำคัญอย่างสูงต่อสิ่งที่เรียกว่า ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความสัตย์ ความยุติธรรม ความสามารถ ความมีน้ำใจและความเมตตา

พาราสุรามาน เบอร์รี่ และเซย์แทมล์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985) ให้ความหมายของความเชื่อมั่นว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องมีศักยภาพที่บ่งบอกว่าจะมีความสามารถในการบริการที่ดี ความสามารถในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กิริยามารยาทงาม บอกกล่าว สื่อสารอย่างชัดเจน และตอกย้ำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มัวร์แมน เดสซ์แพนค์ และซอลท์แมน (Moorman, Deshpande & Zaltman, 1992) ได้ให้คำจำกัดความของความเชื่อมั่นว่า ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจที่จะวางใจต่อหุ้นส่วนการแลกเปลี่ยนของคนคนหนึ่งด้วยความเชื่อมั่นซึ่งมีกรอบแนวคิด คือการรับรู้ว่าคุณบริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรธุรกิจด้วยความสนใจอย่างที่สุดในช่วงการให้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นจะปรากฏเมื่อ

ผู้บริโภค พิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ และ ยังกล่าวไว้ว่าพันธะสัญญา (Commitment) ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในการรักษาคุณค่าของ ความสัมพันธ์กับลูกค้า

สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถประเมินได้จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่ง ผู้ให้บริการแต่ละองค์การมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการแตกต่างกัน และจะเกิดการ ประเมินได้เมื่อผู้รับบริการ รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว การบริการนั้นจะถูกเปรียบเทียบกับข้อตกลงก่อนการ ใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. วิธีการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน อุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา อาศัยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบด้วย

การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดพังงาโดยการ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ มีประชากรและตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ให้บริการที่อาศัยอยู่ใน พื้นที่จังหวัดพังงา ซึ่งมีจำนวน 267,820 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ให้บริการที่อาศัยอยู่ใน พื้นที่จังหวัดพังงา คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับ ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 คน ขนาดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha จำนวน 30 คน โดยมีค่า Try out = 0.873

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผล โดยใช้วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุ 41-60 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีการใช้บริการ 7-10 ครั้งต่อเดือน ใช้เวลาบริการ 14.01 – 18.00 น. และใช้บริการมูลค่าสูงสุดของการทำธุรกรรมทางการเงิน 4,001-7,000 บาท

พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนกรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.24) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.23) และด้านทัศนคติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.24) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 ทักษะคติมีความสัมพันธ์การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา พบว่า ทักษะคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.723 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.772 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา พบว่า คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.715 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ผลการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า (ด้านทักษะคติ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ทโฟนทำให้การดำเนินชีวิตมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.64) และทักษะคติมีความสัมพันธ์การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา พบว่า ทักษะคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.723 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า ทักษะคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการเนื่องจากความเหมาะสมและการเข้าถึงการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ง่าย

ผลการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า (ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ธนาคารผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการแนะนำการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ตโฟนได้ถูกต้องแม่นยำตามข้อกำหนดของผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.59) และความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.723 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษามีความสอดคล้องกันในด้านความเชื่อ ความไว้วางใจและการยอมรับในการใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากสามารถทำให้เกิดการรับรู้ในวิธีการต่าง ๆ และสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า (การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เว็บไซต์หรืออื่น ๆ บนแพลตฟอร์มมีอิทธิพลต่อการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสมาร์ตโฟน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.61) และคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา พบว่า คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.715 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษามีความสอดคล้องกันในด้าน การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อสามารถส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านทัศนคติ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีคามทันสมัยในการใช้บริการ แต่ในขณะที่เดียวกันยังเกิดความยอมรับในการใช้เทคโนโลยีที่จำกัดกลุ่มเนื่องจากความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์ในการใช้ยังมีบางกลุ่มช่วงอายุที่ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติม ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรมีแนวทางการเรียนรู้หรือวิธีการปฏิบัติการใช้งานที่มีความเหมาะสมของกลุ่มอายุบางช่วงเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการทางออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยและความลับส่วนตัวในการให้ข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน โดยผู้ให้บริการควรมีการแนะนำการยืนยันตัวตนที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้แน่ชัดเพื่อความไว้วางใจและเกิดการยอมรับมากยิ่งขึ้น

3. การคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้ตามบุคคลที่รู้จักเพื่อง่ายในการสอบถามข้อมูล ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรมีการอธิบายถึงความสำคัญในการใช้บริการและสามารถใช้สื่อหลาย ๆ ช่องทางเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้งานที่สามารถนำไปใช้ได้จริงมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ กรณีศึกษา พื้นที่จังหวัดพังงา

เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ ละเอียดสินันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2557). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชฎารัฐ ขวัญนาค และ ศราวุธ อินตะนัย. (2566). บทบาทของคุณภาพของการพาณิชย์บนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่และกลยุทธ์การกำหนดราคาที่มีต่อพฤติกรรมการใช้แพลตฟอร์มไลน์แมนในจังหวัดอุดรธานี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลย์สงคราม, 5(2), 127-143.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญญาณีย์ ศรีรอบรู้. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นุชรี จินดาวรรณ. (2559). การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งกรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มิ่งเจ้เวิน. (2561). อิทธิพลของความรู้ความเข้าใจ ความมีนวัตกรรม และการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบสแกนใบหน้า. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เยาวพา ชูประภาวรรณ. (2547). การยอมรับนวัตกรรมใหม่. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ทัศนคติและพฤติกรรม. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>